

**DECRETO 180 /2003, DE 17 DE JUNIO DE 2003, POR EL QUE SE ESTABLECEN LAS ENSEÑANZAS CORRESPONDIENTES AL TÍTULO DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE TÉCNICO SUPERIOR EN INFORMACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN TURÍSTICAS EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA.**

El Estatuto de Autonomía para Andalucía, en su artículo 19, establece que corresponde a la Comunidad Autónoma de Andalucía la regulación y administración de la enseñanza en toda su extensión, niveles y grados, modalidades y especialidades, en el ámbito de sus competencias, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 27 y 149.1.30 de la Constitución.

La formación en general y la formación profesional en particular constituyen hoy día objetivos prioritarios de cualquier país que se plantee estrategias de crecimiento económico, de desarrollo tecnológico y de mejora de la calidad de vida de sus ciudadanos ante una realidad que manifiesta claros síntomas de cambio acelerado, especialmente en el campo tecnológico. La mejora y adaptación de las cualificaciones profesionales no sólo suponen una adecuada respuesta colectiva a las exigencias de un mercado cada vez más competitivo, sino también un instrumento individual decisivo para que la población activa pueda enfrentarse eficazmente a los nuevos requerimientos de polivalencia profesional, a las nuevas dimensiones de las cualificaciones y a la creciente movilidad en el empleo.

La Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo, acomete de forma decidida una profunda reforma del sistema y más aún si cabe, de la formación profesional en su conjunto, mejorando las relaciones entre el sistema educativo y el sistema productivo a través del reconocimiento de las titulaciones de Formación Profesional y posibilitando al mismo tiempo la formación de los alumnos en los centros de trabajo. En este sentido, propone un modelo que tiene como finalidad, entre otras, garantizar la formación profesional inicial de los alumnos, para que puedan conseguir las capacidades y los conocimientos necesarios para el desempeño cualificado de la actividad profesional.

Esta formación de tipo polivalente, deberá permitir a los ciudadanos adaptarse a las modificaciones laborales que puedan producirse a lo largo de su vida. Por ello abarca dos aspectos esenciales: la formación profesional de base, que se incluye en la Educación Secundaria Obligatoria y en el Bachillerato, y la formación profesional específica, más especializada y profesionalizadora que se organiza en Ciclos Formativos de Grado Medio y de Grado Superior. La estructura y organización de las enseñanzas profesionales, sus objetivos y contenidos, así como los criterios de evaluación, son enfocados en la ordenación de la nueva formación profesional desde la perspectiva de la adquisición de la competencia profesional.

Concretamente, con el título de formación profesional de Técnico Superior en Información y Comercialización Turísticas se debe adquirir la competencia general de: comercializar destinos turísticos, crear productos turísticos de base territorial, asistir y guiar grupos y gestionar servicios de información turística. A nivel orientativo, esta competencia debe permitir el desempeño, entre otros, de los siguientes puestos de trabajo u ocupaciones: Informador turístico, Jefe de oficina de información turística, Técnico en organización de ferias y eventos, Promotor turístico, Guía de turismo, "Transferista", Investigador de mercados turísticos, Guía local, Dinamizador de núcleos y destinos turísticos, Relaciones públicas, Asistente de publicidad, Asistente de promoción, Técnico en planificación turística local, etc.

La formación en centros de trabajo incluida en el currículo de los ciclos formativos, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 1/1990, y en el Real Decreto 676/1993, de 7 de mayo, por el que se establecen directrices generales sobre los títulos y las correspondientes enseñanzas mínimas de formación profesional, es sin duda una de las piezas fundamentales del nuevo modelo, por cuanto viene a cambiar el carácter academicista de la actual Formación Profesional por otro más participativo. La colaboración de los agentes sociales en el nuevo diseño, vendrá a mejorar la cualificación profesional de los alumnos, al posibilitarles participar activamente en el ámbito productivo real, lo que les permitirá observar y desempeñar las actividades y funciones propias de los distintos puestos de trabajo, conocer la organización de los procesos productivos y las relaciones laborales.

En consecuencia, establecidas las directrices generales de estos títulos y sus correspondientes enseñanzas comunes de formación profesional mediante el Real Decreto 676/1993, ya citado, y una vez publicado el Real Decreto 2217/1993, de 17 de diciembre, por el que se establece el título de formación profesional de Técnico Superior en Información y Comercialización Turísticas, corresponde a la Consejería de Educación y Ciencia de la Junta de Andalucía, de acuerdo con el artículo 8 de la Ley Orgánica 10/2002, de 23 de diciembre, de Calidad de la Educación, desarrollar y completar diversos aspectos de ordenación académica así como establecer el currículo de enseñanzas de dicho título en su ámbito territorial, considerando los aspectos básicos definidos en los mencionados Reales Decretos.

En la tramitación de la presente norma ha sido oído el Consejo Andaluz de Formación Profesional y atendido el informe del Consejo Escolar de Andalucía.

En su virtud y de conformidad con lo establecido en el artículo 26.5 de la Ley 6/1983, de 21 de julio, del Gobierno y Administración de la Comunidad Autónoma de Andalucía, y de acuerdo con el Consejo Consultivo de Andalucía, y a propuesta de la persona titular de la Consejería de Educación y Ciencia, previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión del día 17 de junio de 2003.

**DISPONGO:**

**CAPITULO I: ORDENACIÓN ACADÉMICA DEL TÍTULO DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE TÉCNICO SUPERIOR EN INFORMACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN TURÍSTICAS.**

Artículo 1.- Objeto.

El presente Decreto establece la ordenación de las enseñanzas correspondientes al título de formación profesional de Técnico Superior en Información y Comercialización Turísticas en la Comunidad Autónoma de Andalucía, que se integra en la familia profesional de Hostelería y Turismo.

Artículo 2.-Duración.

De conformidad con lo establecido en el apartado 1 del anexo del Real Decreto 2217/1993, de 17 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Información y Comercialización Turísticas y las correspondientes enseñanzas mínimas, la duración del ciclo formativo de Información y Comercialización Turísticas será de 1400 horas y forma parte de la Formación Profesional Específica de Grado Superior.

Artículo 3.- Objetivos Generales.

Los objetivos generales de las enseñanzas correspondientes al título de formación profesional de Técnico Superior en Información y Comercialización Turísticas son los siguientes:

- a) Identificar fuentes de información que permitan analizar la oferta y la demanda turística internacional, nacional, autonómica y local.
- b) Analizar e interpretar información del mercado turístico, identificando y aplicando los procedimientos adecuados para su tratamiento conforme a los objetivos que se pretenden.
- c) Evaluar la potencialidad turística de los recursos naturales y culturales de una zona, ruta o localidad.
- d) Evaluar diferentes estrategias de comercialización de productos y servicios turísticos, estimando las acciones de comunicación que mejor se adaptan a situaciones de mercado concretas.
- e) Analizar, organizar y aplicar procedimientos de planificación, organización y control de los servicios de información turística.
- f) Analizar las distintas modalidades de prestación de los servicios de asistencia y guía turísticas, describiendo y relacionando las principales funciones y los procedimientos de trabajo.
- g) Dominar estrategias de comunicación para transmitir y recibir información correctamente y resolver situaciones conflictivas, tanto en el ámbito de las relaciones en el entorno de trabajo como en las relaciones con los clientes, expresándose de forma correcta, al menos, en dos lenguas extranjeras.
- h) Evaluar las características y comportamientos de los grupos humanos y aplicar técnicas de dinámica de grupos.
- i) Actuar, utilizando con autonomía los conocimientos técnicos y el saber hacer necesarios y proponiendo mejoras en los procedimientos establecidos y soluciones a las contingencias de trabajo.
- j) Comprender el marco legal, económico y organizativo que regula y condiciona las actividades profesionales del sector de la hostelería y el turismo, identificando los derechos y obligaciones que se derivan de las relaciones laborales.

- k) Sensibilizar a los demás respecto de los efectos negativos que determinados modos operativos y condiciones de trabajo pueden producir sobre la salud personal y colectiva, proponiendo medidas correctivas y protecciones adecuadas que mejoren las condiciones de seguridad.
- l) Analizar, adaptar y, en su caso, generar, documentación técnica para la mejor información y orientación de personal colaborador dependiente.
- m) Seleccionar y valorar críticamente las diversas fuentes de información relacionadas con la profesión, que permitan el desarrollo de la capacidad de autoaprendizaje y posibiliten la evolución y adaptación de sus capacidades profesionales a los cambios tecnológicos y organizativos del sector.
- n) Desarrollar la iniciativa y el sentido de la responsabilidad, la identidad y la madurez profesional que permitan mejorar la calidad del trabajo y motivar hacia el perfeccionamiento profesional.
- ñ) Conocer el sector de la hostelería y el turismo en Andalucía.

#### Artículo 4.- Organización

Las enseñanzas correspondientes al título de formación profesional de Técnico Superior en Información y Comercialización Turísticas se organizan en módulos profesionales.

#### Artículo 5.- Módulos profesionales.

Los módulos profesionales que constituyen el currículo de enseñanzas en la Comunidad Autónoma de Andalucía conducentes al título de formación profesional de Técnico Superior en Información y Comercialización Turísticas, son los siguientes:

##### 1.- Formación en el centro educativo:

###### a) Módulos profesionales asociados a unidad de competencia:

Módulos profesionales	Unidad de competencia
Diseño y comercialización de productos turísticos locales y regionales.	Comercializar destinos y crear productos turísticos de base territorial
Asistencia y guía de grupos.	Asistir y guiar grupos turísticos
Información turística en destino.	Gestionar servicios de información turísticas

###### b) Módulos profesionales transversales:

- Productos y destinos turísticos locales y regionales.
- Lengua extranjera.
- Segunda lengua extranjera.

###### c) Módulos profesionales socioeconómicos:

- El sector de la hostelería y el turismo en Andalucía.
- Formación y orientación laboral.

###### d) Módulo profesional integrado.

- Proyecto integrado.

##### 2.- Formación en el centro de trabajo:

- Módulo profesional de Formación en centros de trabajo.

#### Artículo 6.- Características de los módulos profesionales.

1. La duración, las capacidades terminales, los criterios de evaluación y los contenidos de los módulos profesionales, tanto de los asociados a una unidad de competencia, como de los transversales y los socioeconómicos, se establecen en el Anexo I del presente Decreto.
2. Así mismo, la duración mínima, las capacidades terminales y los criterios de evaluación de los módulos profesionales de Proyecto integrado y de Formación en centros de trabajo, se establecen en el Anexo I del presente Decreto.

#### Artículo 7.- Horarios

La Consejería de Educación y Ciencia establecerá los horarios correspondientes para la impartición de los módulos profesionales que componen las enseñanzas del título de formación profesional de Técnico Superior en Información y Comercialización Turísticas en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

#### Artículo 8.- Entorno económico y social

Los Centros docentes tendrán en cuenta el entorno económico y social y las posibilidades de desarrollo de éste, al establecer las programaciones de cada uno de los módulos profesionales y del ciclo formativo en su conjunto.

#### Artículo 9.- Profesorado

1. Las especialidades del profesorado que deben impartir cada uno de los módulos profesionales que constituyen el currículo de las enseñanzas del título de formación profesional de Técnico Superior en Información y Comercialización Turísticas se incluyen en el Anexo II del presente Decreto.
2. La Consejería de Educación y Ciencia dispondrá lo necesario para el cumplimiento de lo indicado en el punto anterior, sin menoscabo de las atribuciones que le asigna el Real Decreto 1701/1991, de 29 de noviembre, por el que se establecen especialidades del Cuerpo de Profesores de Enseñanza Secundaria; el Real Decreto 676/1993; el Real Decreto 1635/1995, de 6 de octubre, por el que se adscribe el profesorado de los Cuerpos de Profesores de Enseñanza Secundaria y Profesores Técnicos de Formación Profesional a las especialidades propias de la Formación Profesional Específica; el Real Decreto 777/1998, de 30 de abril, por el que se desarrollan determinados aspectos de la ordenación de la formación profesional en el ámbito del sistema educativo; y cuantas disposiciones se establezcan en materia de profesorado para el desarrollo de la Formación Profesional.

#### Artículo 10.- Autorización de centros privados

La autorización a los Centros privados para impartir las enseñanzas correspondientes al título de formación profesional de Técnico Superior en Información y Comercialización Turísticas se realizará de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 1004/1991, de 14 de junio, por el que se establecen los requisitos mínimos de los Centros que impartan enseñanzas de régimen general no universitarias, el Real Decreto 777/1998, y disposiciones que lo desarrollan, y el Real Decreto 2217/1993, por el que se establecen las enseñanzas mínimas del citado título.

## **CAPITULO II: LA TUTORÍA, LA ORIENTACIÓN ESCOLAR, LA ORIENTACIÓN PROFESIONAL Y LA FORMACIÓN PARA LA INSERCIÓN LABORAL.**

Artículo 11.- Tutoría.

1. La tutoría, la orientación escolar, la orientación profesional y la formación para la inserción laboral, forman parte de la función docente. Corresponde a los centros educativos la programación de estas actividades, de acuerdo con lo establecido a tales efectos por la Consejería de Educación y Ciencia.
2. Los centros docentes dispondrán del sistema de organización de la orientación psicopedagógica y profesional que se establezca, con objeto de facilitar y apoyar las labores de tutoría, de orientación escolar, de orientación profesional y para la inserción laboral de los alumnos y alumnas.

Artículo 12.- Características y funciones de la tutoría

1. Cada grupo de alumnos y alumnas tendrá un profesor tutor.
2. La tutoría de un grupo de alumnos y alumnas tiene como funciones básicas, entre otras, las siguientes:
  - a) Conocer las actitudes, habilidades, capacidades e intereses de los alumnos y alumnas con objeto de orientarles más eficazmente en su proceso de aprendizaje.
  - b) Contribuir a establecer relaciones fluidas entre el centro educativo y la familia, así como entre el alumno y la institución escolar.
  - c) Coordinar la acción educativa de todos los profesores y profesoras que trabajan con un mismo grupo de alumnos y alumnas.
  - d) Coordinar el proceso de evaluación continua de los alumnos y alumnas.

Artículo 13.- Orientación escolar y profesional, e inserción laboral.

La orientación escolar y profesional, así como la formación para la inserción laboral, serán desarrolladas de modo que al final del ciclo formativo los alumnos y alumnas alcancen la madurez académica y profesional para realizar las opciones más acordes con sus habilidades, capacidades e intereses.

## **CAPITULO III: ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.**

Artículo 14.- Alumnos y alumnas con necesidades educativas especiales

La Consejería de Educación y Ciencia en virtud de lo establecido en el artículo 16 del Real Decreto 676/1993, de 7 de mayo, por el que se establecen directrices generales sobre los títulos y las correspondientes enseñanzas mínimas de formación profesional, y en la Disposición adicional undécima del Real Decreto 777/1998, regulará para los alumnos y alumnas con necesidades educativas especiales el marco normativo que permita las posibles adaptaciones curriculares.

Artículo 15.- Educación de las personas adultas y a distancia.

De conformidad con los apartados sexto y séptimo del artículo 7 de la Ley Orgánica 10/2002, la Consejería de Educación y Ciencia adecuará las enseñanzas establecidas en el presente Decreto a las peculiares características de la educación a distancia y de la educación de las personas adultas.

## **CAPITULO IV: DESARROLLO CURRICULAR.**

### Artículo 16.- Proyecto curricular.

1. Dentro de lo establecido en el presente Decreto, los Centros educativos dispondrán de la autonomía pedagógica necesaria para el desarrollo de las enseñanzas y su adaptación a las características concretas del entorno socioeconómico, cultural y profesional.
2. Los Centros docentes concretarán y desarrollarán las enseñanzas correspondientes al título formación profesional de Técnico Superior en Información y Comercialización Turísticas mediante la elaboración de un Proyecto Curricular del ciclo formativo que responda a las necesidades de los alumnos y alumnas en el marco general del Proyecto de Centro.
3. El Proyecto Curricular al que se refiere el apartado anterior contendrá, al menos, los siguientes elementos:
  - a) Organización de los módulos profesionales impartidos en el Centro educativo.
  - b) Planificación y organización del módulo profesional de Formación en centros de trabajo.
  - c) Criterios sobre la evaluación de los alumnos y alumnas con referencia explícita al modo de realizar la evaluación de los mismos.
  - d) Criterios sobre la evaluación del desarrollo de las enseñanzas del ciclo formativo.
  - e) Organización de la orientación escolar, de la orientación profesional y de la formación para la inserción laboral.
  - f) Las programaciones elaboradas por los Departamentos didácticos.
  - g) Necesidades y propuestas de actividades de formación del profesorado.

### Artículo 17.- Programaciones.

1. Los Departamentos didácticos de los Centros educativos que impartan el ciclo formativo de grado superior de Información y Comercialización Turísticas elaborarán programaciones para los distintos módulos profesionales.
2. Las programaciones a las que se refiere el apartado anterior deberán contener, al menos, la adecuación de las capacidades terminales de los respectivos módulos profesionales al contexto socioeconómico y cultural del Centro educativo y de las características de los alumnos y alumnas, la distribución y el desarrollo de los contenidos, los principios metodológicos de carácter general y los criterios sobre el proceso de evaluación, así como los materiales didácticos para uso de los alumnos y alumnas.

## **CAPITULO V: EVALUACIÓN.**

### Artículo 18.- Evaluación.

1. El profesorado evaluará los aprendizajes de los alumnos y alumnas, los procesos de enseñanza y su propia práctica docente. Igualmente evaluarán el Proyecto Curricular, las programaciones de los módulos profesionales y el desarrollo real del currículo en relación con su adecuación a las necesidades educativas del Centro, a las características específicas de los alumnos y alumnas y al entorno socioeconómico, cultural y profesional.
2. La evaluación de las enseñanzas del ciclo formativo de grado superior de Información y Comercialización Turísticas, se realizará teniendo en cuenta las capacidades terminales y los criterios de evaluación establecidos en los módulos profesionales, así como los objetivos generales del ciclo formativo.

3. La evaluación de los aprendizajes de los alumnos y alumnas se realizará por módulos profesionales. Los profesores considerarán el conjunto de los módulos profesionales, así como la madurez académica y profesional de los alumnos y alumnas en relación con los objetivos y capacidades del ciclo formativo y sus posibilidades de inserción en el sector productivo. Igualmente, considerarán las posibilidades de progreso en los estudios universitarios a los que pueden acceder.
4. Los Centros educativos establecerán en sus respectivos Reglamentos de Organización y Funcionamiento el sistema de participación de los alumnos y alumnas en las sesiones de evaluación.

## **CAPITULO VI: ACCESO AL CICLO FORMATIVO.**

### Artículo 19.- Requisitos académicos

Podrán acceder a los estudios del ciclo formativo de grado superior de Información y Comercialización Turísticas los alumnos y alumnas que estén en posesión del título de Bachiller, o de algunas de las acreditaciones académicas que se indican en la disposición adicional primera del Real Decreto 777/1998.

### Artículo 20.- Acceso mediante prueba.

De conformidad con la normativa vigente, será posible acceder al Ciclo Formativo de Grado Superior de Información y Comercialización Turísticas sin cumplir los requisitos académicos. Para ello, el aspirante deberá realizar una prueba de acceso en la que demuestre tener la madurez en relación con los objetivos del Bachillerato y/o las capacidades básicas referentes al campo profesional correspondiente al título de formación profesional de Técnico Superior en Información y Comercialización Turísticas.

### Artículo 21.- Prueba de acceso.

1. La organización y evaluación de la prueba de acceso al ciclo formativo de grado superior de Información y Comercialización Turística se ajustará a la regulación establecida por la Consejería de Educación y Ciencia.
2. Podrán estar exentos parcialmente de la prueba de acceso aquellos aspirantes que hayan alcanzado los objetivos correspondientes a una acción formativa no reglada. Para ello, la Consejería de Educación y Ciencia establecerá qué acciones formativas permiten la exención parcial de la prueba de acceso y a qué aspectos de la misma afectará dicha exención.

## **CAPITULO VII: TITULACIÓN Y ACCESO A ESTUDIOS UNIVERSITARIOS.**

### Artículo 22.- Titulación

1. De conformidad con lo establecido en el artículo 35 de la Ley 1/1990, los alumnos y alumnas que superen las enseñanzas correspondientes al ciclo formativo de grado superior de Información y Comercialización Turísticas, recibirán el título de formación profesional de Técnico Superior en Información y Comercialización Turísticas.
2. Para obtener el título citado en el apartado anterior será necesaria la evaluación positiva en todos los módulos profesionales del ciclo formativo de grado superior de Información y Comercialización Turísticas.



#### Artículo 23.- Accesos a estudios universitarios

De conformidad con lo establecido en el anexo X del Real Decreto 777/1998, y en el Real Decreto 2217/1993, los alumnos y alumnas que posean el título de formación profesional de Técnico Superior en Información y Comercialización Turísticas tendrán acceso a los siguientes estudios universitarios:

- a) Diplomado en Turismo
- b) Diplomado en Ciencias Empresariales

#### Artículo 24.- Certificados.

Los alumnos y alumnas que tengan evaluación positiva en alguno o algunos módulos profesionales, podrán recibir un certificado en el que se haga constar esta circunstancia, así como las calificaciones obtenidas.

### **CAPITULO VIII: CONVALIDACIONES Y CORRESPONDENCIAS.**

#### Artículo 25.- Convalidaciones con la Formación Profesional Ocupacional

El módulo profesional que puede ser objeto de convalidación con la formación profesional ocupacional, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.5 del Real Decreto 2217/1993, es el siguiente:

- Información turística en destino.

#### Artículo 26.- Correspondencia con la práctica laboral.

Los módulos profesionales que pueden ser objeto de correspondencia con la práctica laboral de conformidad con lo establecido en el artículo 2.5 del Real Decreto 2217/1993, son los siguientes:

- a) Asistencia y guía de grupos.
- b) Información turística en destino.
- c) Formación en centros de trabajo.
- d) Formación y orientación laboral.

#### Artículo 27.- Otras convalidaciones y correspondencias.

1. Sin perjuicio de lo indicado en los artículos 25 y 26, podrán incluirse otros módulos profesionales susceptibles de convalidación y correspondencia con la Formación Profesional Ocupacional y la práctica laboral, de acuerdo con el Real Decreto 2217/1993.
2. Los alumnos y alumnas que accedan al ciclo formativo de grado superior de Información y Comercialización Turísticas y hayan alcanzado los objetivos de una acción formativa no reglada, podrán tener convalidados los módulos profesionales que se indiquen en la normativa de la Consejería de Educación y Ciencia que regule la acción formativa.

### **CAPITULO IX: CALIDAD DE LA ENSEÑANZA.**

#### Artículo 28.- Medidas de calidad.

Con objeto de facilitar la implantación y mejorar la calidad de las enseñanzas que se establecen en este Decreto, la Consejería de Educación y Ciencia adoptará un conjunto de medidas que intervengan sobre los recursos de los Centros educativos, la ratio, la formación permanente del profesorado, la elaboración de materiales curriculares, la orientación escolar, la orientación profesional, la formación para la inserción laboral, la investigación y evaluación educativas y cuantos factores incidan sobre las mismas.

#### Artículo 29.- Formación del profesorado.

1. La formación permanente constituye un derecho y una obligación del profesorado.
2. Periódicamente el profesorado deberá realizar actividades de actualización científica, tecnológica y didáctica en los Centros educativos y en instituciones formativas específicas.
3. La Consejería de Educación y Ciencia pondrá en marcha programas y actuaciones de formación que aseguren una oferta amplia y diversificada al profesorado que imparta enseñanzas de formación profesional.

Artículo 30.- Investigación e innovación educativas.

La Consejería de Educación y Ciencia favorecerá la investigación y la innovación educativas mediante la convocatoria de ayudas a proyectos específicos, incentivando la creación de equipos de profesores, y en todo caso, generando un marco de reflexión sobre el funcionamiento real del proceso educativo.

Artículo 31.- Materiales curriculares.

1. La Consejería de Educación y Ciencia favorecerá la elaboración de materiales que desarrollen el currículo y dictará disposiciones que orienten el trabajo del profesorado en este sentido.
2. Entre dichas orientaciones se incluirán aquellas referidas a la evaluación y aprendizaje de los alumnos y alumnas, de los procesos de enseñanza y de la propia práctica docente.

Artículo 32.- Relación con el sector productivo.

La evaluación de las enseñanzas correspondientes al título de formación profesional de Técnico Superior en Información y Comercialización Turísticas, se orientará hacia la permanente adecuación de las mismas conforme a las demandas del sector productivo, procediéndose a su revisión en un plazo no superior a los cinco años.

#### **Disposición Final Primera**

Se faculta a la persona titular de la Consejería de Educación y Ciencia para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y ejecución del presente Decreto.

#### **Disposición Final Segunda.**

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

**Sevilla, 17 de junio de 2003.**

CÁNDIDA MARTÍNEZ LÓPEZ  
Consejera de Educación y Ciencia  
Insértese:

MANUEL CHAVES GONZÁLEZ  
Presidente de la Junta de Andalucía

JOSE MANUEL MARTÍN  
Secretario General Técnico

## ANEXO I

### 1.- Formación en el centro educativo:

#### a) Módulos profesionales asociados a una unidad de competencia:

#### Módulo profesional 1: DISEÑO Y COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS TURÍSTICOS LOCALES Y REGIONALES

##### Duración: 192 horas.

##### CAPACIDADES TERMINALES

1.1. Analizar información del mercado turístico de una zona o localidad que permita detectar oportunidades de creación y/o desarrollo de productos turísticos.

1.2. Evaluar la potencialidad turística de los recursos culturales y naturales y de la oferta de servicios en un ámbito local, seleccionando aquellos susceptibles de ser incluidos en un producto turístico.

1.3. Definir productos turísticos en un ámbito local, basándose en el análisis del mercado turístico de la zona.

##### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Enumerar, describir e interrelacionar las variables que conforman la oferta y la demanda turísticas de una zona determinada.
- Identificar y describir las fuentes de información turística más relevantes.
- Analizar métodos de recogida de datos y técnicas de tratamiento de los mismos apropiados al mercado turístico.
- A partir de un supuesto dado:
  - Seleccionar y adaptar el método de recogida de datos más idóneo.
  - Seleccionar y adaptar las técnicas de tratamiento de la información.
  - Identificar los segmentos de mercado susceptibles de desarrollo o lanzamiento de nuevos productos.
- Interpretar los resultados obtenidos.
- Identificar el conjunto de recursos de una zona dada.
- Definir criterios para valorar los recursos disponibles, atendiendo a su potencialidad turística.
- Interrelacionar los criterios definidos y los recursos identificados.
- Seleccionar los recursos que mejor se adecuen a las necesidades detectadas en el mercado.
- Elaborar un inventario de los recursos turísticos y oferta básica y complementaria, tanto actuales como potenciales, susceptibles de ser incluidos en un producto turístico.
- Describir los distintos tipos de turismo, identificando las modalidades que se pueden desarrollar en un ámbito local convenientemente

caracterizado.

- Definir los componentes que caracterizan un producto turístico: recursos geoturísticos, oferta básica, oferta y servicios complementarios.
- A partir de un supuesto práctico convenientemente caracterizado:
  - Elaborar un proyecto de creación o desarrollo de un producto turístico en un ámbito local.
  - Definir los componentes que caracterizan el producto.
  - Razonar las acciones necesarias para el desarrollo del producto.
  - Justificar su oportunidad.
  - Analizar la viabilidad.
  - Aplicar la legislación vigente sobre urbanismo, turismo y medio ambiente y ordenación turística.
  - Fijar la estrategia de comercialización.
  - Elaborar una planificación temporal de acciones para su desarrollo.
- Describir y analizar las diferentes estrategias y medios de distribución del mercado turístico.
- Describir y valorar las diferentes estrategias de comunicación.
- A partir de información suministrada sobre un producto turístico de ámbito local, elaborar un proyecto para su comercialización, que contenga:
  - La estrategia y los canales de distribución.
  - El ámbito geográfico, el público objetivo y las acciones de comunicación adecuados al producto.
  - Los instrumentos de comunicación en los que se canalizarán dichas acciones.
  - La estimación de los costes, el alcance y los posibles resultados de las acciones definidas.

1.4. Evaluar distintas estrategias de comercialización turística en un ámbito local acordes con las características de los recursos y servicios turísticos del entorno.

## **CONTENIDOS:**

### **1.- EL SECTOR TURÍSTICO:**

- 1.1.- Análisis de la situación actual y perspectivas del turismo.
- 1.2.- La Organización del sector.
- 1.3.- El marco económico y social.
- 1.4.- Cooperación entre entidades públicas, semipúblicas o privadas relacionadas con el sector
- 1.5.- Los servicios y equipamientos turísticos.
- 1.6.- La estructura de comercialización en el sector.
- 1.7.- Tendencias que influyen en la organización del producto o destino.
- 1.8.- Tendencias que influyen en las necesidades y objetivos del turista.
- 1.9.- Las profesiones y actividades turísticas.
- 1.10.- Normativa.
- 1.11.- Los efectos del turismo.
- 1.12.- La planificación turística.
- 1.13.- Política turística.

### **2.- RECURSOS TURÍSTICOS DEL ENTORNO:**

- 2.1.- Definición de recursos turísticos.
- 2.2.- Clasificación de recursos turísticos
- 2.3.- Geografía del turismo.
- 2.4.- Patrimonio natural.
- 2.5.- Patrimonio cultural.
- 2.6.- Elaboración de inventarios turísticos.
- 2.7.- Técnicas para la evaluación de los recursos turísticos:
  - Ficha de evaluación de recursos.
  - Valoración de los recursos más demandados y oferta existente.
- 2.8.- Conversión de los recursos turísticos en productos.
  - Posicionamiento en el segmento del mercado más rentable.

### **3.- PLANIFICACIÓN TERRITORIAL:**

- 3.1.- Factores de la actividad turística:
  - Marco natural y atracción turística.
  - Factores humanos.
- 3.2.- Tipos de espacio turísticos.
- 3.3.- Urbanismo.
- 3.4.- Turismo y medio ambiente: desarrollo sostenible.
- 3.5.- Ordenación turística y normativa legal.

### **4.- MARKETING:**

- 4.1.- Concepto.
- 4.2.- Instrumentos de acción.
- 4.3.- Conceptos básicos diferenciales del marketing de servicios en relación con el marketing general.
- 4.4.- La servucción.

### **5.- MARKETING TURÍSTICO:**

- 5.1.- Definición y concepto.
- 5.2.- El plan de marketing.
- 5.3.- Marketing Mix:

- Instrumentos:
- Producto-servicio turístico.
- Política de precios.
- Canales de distribución.
- Promoción de ventas.

## **6.- INVESTIGACIÓN DEL MERCADO TURÍSTICO:**

- 6.1.- Fuentes de información.
- 6.2.- Tipos de información turística.
- 6.3.- Técnicas de investigación.
- 6.4.- Técnicas de tratamiento de la información.
- 6.5.- La oferta turística internacional, nacional, autonómica y local.
- 6.6.- La demanda turística internacional, nacional, autonómica y local.
- 6.7.- El consumidor. Elasticidad de la demanda y segmentación.
- 6.8.- Utilización de las tecnologías de la información y comunicación (INTERNET) como instrumento de apoyo a la investigación.

## **7.- CREACIÓN Y DESARROLLO DE PRODUCTOS TURÍSTICOS DE ÁMBITO LOCAL, AUTONÓMICO, NACIONAL E INTERNACIONAL:**

- 7.1.- Perspectiva del crecimiento del turismo.
- 7.2.- Tipología y características de productos turísticos:
- 7.3.- Proceso de definición o redefinición de un producto:
- 7.4.- Proyectos de desarrollo de productos turísticos:
  - Oportunidad, viabilidad y plan de ejecución.
  - Coordinación, control y evaluación.
- 7.5.- Gestión de iniciativas turísticas:
  - Cooperación local, comarcal, autonómica nacional, comunitaria e internacional.
  - Cooperación entre entidades públicas, semipúblicas y privadas del sector turístico.
- 7.6.- La interpretación como instrumento de gestión del patrimonio cultural y natural.

## **8.- LA COMUNICACIÓN:**

- 8.1.- Comunicación e información.
- 8.2.- El proceso de la comunicación.
- 8.3.- La publicidad:
  - Concepto, objetivos e instrumentos.
  - Plan de desarrollo de una campaña publicitaria.
  - Los medios.
- 8.4.- La comunicación turística.
- 8.5.- Creación de marca e identidad corporativa.
- 8.6.- La promoción.
- 8.7.- Relaciones Públicas.
- 8.8.- El marketing directo.
- 8.9.- El merchandising.
- 8.10.- El patrocinio.
- 8.11.- Planificación y control de acciones de comunicación:
  - Comunicación comercial integral.
- 8.12.- Tecnología de la información y comunicación. Análisis de páginas web de destinos y/o productos turísticos.
- 8.13.- Organización de eventos promocionales.

## Módulo profesional 2: ASISTENCIA Y GUÍA DE GRUPOS

Duración: 128 horas.

### CAPACIDADES TERMINALES

2.1. Analizar las distintas modalidades, procesos y funciones de la actividad de guía y asistencia a los grupos.

2.2. Analizar las relaciones de los profesionales de la asistencia y guía de grupos con las empresas y profesionales del sector.

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Distinguir las distintas modalidades de la actividad y enumerar las características de los servicios que se prestan, atendiendo a la legislación vigente.
- Describir las fases fundamentales del desarrollo de la actividad de guía y asistencia turísticas, atendiendo al tipo de servicio.
- Identificar, describir e interpretar los documentos de viaje más usuales que aportan las agencias de viajes y medios de transporte.
- Enumerar y describir las fuentes de información turística, relacionándolas con la actividad de asistencia y guía turísticas.
- Describir los procesos y trámites habituales en aeropuertos, estaciones y medios de transporte, cuando se asiste o guía un grupo.
- Identificar y seleccionar las disposiciones legales que afectan al movimiento de viajeros entre países y aduanas, destacando la vigente en el ámbito de la CEE.
- Describir las contingencias que habitualmente se producen en el desarrollo de la actividad, justificando las medidas que se pueden adoptar para evitarlos y/o solucionarlos.
- Identificar actividades complementarias susceptibles de ser realizadas y/o propuestas por un guía y señalar los derechos económicos del profesional en estos casos.
- Describir las distintas empresas y entidades vinculadas al sector de hostelería y turismo, explicando sus estructuras organizativas y funcionales habituales y los servicios que prestan.
- Identificar y definir las relaciones funcionales y contractuales que habitualmente mantienen los profesionales de la asistencia y guía de grupos turísticos con entidades y profesionales del sector.

2.3. Determinar y confeccionar itinerarios turísticos y analizar su viabilidad.

- A partir de supuestos grupos turísticos interesados en una determinada ruta o destino y debidamente caracterizados:
  - Concretar el ámbito territorial y temporal del itinerario.
  - Identificar las fuentes de información turística que sea preciso consultar.
  - Programar los distintos servicios y actividades, en función de las características del grupo supuesto, ajustándose a la temporalización establecida.
  - Sintetizar la información recogida, relacionándola con el grupo a que se dirige y organizándola en función del itinerario previsto.
  - Justificar la viabilidad del itinerario.

2.4. Analizar las características y el comportamiento de los diferentes tipos de grupos turísticos que habitualmente participan en viajes organizados.

- Explicar los métodos y las variables utilizados para el estudio del comportamiento de un grupo.
- Identificar las características sociales de diferentes grupos turísticos.
- Explicar los papeles y actitudes individuales que se pueden encontrar entre los miembros de un grupo, identificando los problemas de relación que plantean.
- Identificar medidas de retroalimentación que se pueden utilizar ante un grupo turístico para ajustar las actividades a los comportamientos observables.



2.5 Analizar técnicas de dinámica de grupos adecuadas a diferentes públicos turísticos.

- Explicar las técnicas de dinámica de grupos adecuadas al desarrollo de la actividad de asistencia y guía turística.
- Relacionar el empleo de determinadas técnicas de dinámica de grupos con las fases de desarrollo de un viaje y las situaciones que se pueden crear en el seno de un grupo.
- Analizar las actitudes que el guía debe mantener a lo largo de un viaje, relacionándolas con diferentes situaciones.
- Identificar y describir las técnicas de motivación y liderazgo aplicables a la asistencia y guía de grupos turísticos.
- Describir las técnicas de comunicación verbal y no verbal propias de la actividad.
- Describir los canales a través de los cuales se puede ofrecer información a un grupo de viajeros, explicando sus normas de uso y aplicaciones.
- A partir de diferentes supuestos de viajes y visitas organizados:
  - Establecer la programación de las explicaciones informativas ofertadas.
  - Expresarse oralmente, de forma directa o con otros medios de amplificación, con tono, ritmo, volumen de voz y expresión gestual adecuados a la situación.
  - Utilizar las normas de acogida y despedida adecuadas y en el idioma preciso.

## **CONTENIDOS:**

### **1.- TIPOLOGÍA Y CARACTERÍSTICAS DE LA ACTIVIDAD DE ASISTENCIA Y GUÍA DE GRUPOS:**

- 1.1.- El servicio de información turística:
  - Concepto.
  - Clasificación.
- 1.2.- Guía acompañante o (tour leader o tour manager IATM):
  - Actividades principales.
- 1.3.- Guía de turismo (FEG):
  - Actividades principales.
- 1.4.- Transferista.
  - Actividades principales.
- 1.5.- Otras tipologías.

### **2.- LEGISLACIÓN SOBRE VIAJEROS EN TRANSITO Y ADUANAS:**

- 2.1.- Trámites aduaneros:

- Normas sobre divisas, tarjetas de crédito y fotografías.
- 2.2.- Derechos del viajero:
  - Carta del turismo, código del turista y código ético mundial del turismo (OMT).
- 2.3.- Seguros de viajes:
  - Tipos de seguros de viajes.
  - Prestaciones más habituales de los seguros turísticos.
  - Funcionamiento de las compañías de seguros.
- 2.4.- Consulados y embajadas:
  - Conceptos y servicios que prestan.

### **3.- REGULACIÓN DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL:**

- 3.1.- Legislación de ámbito comunitario, nacional y autonómico.
- 3.2.- El guía acompañante, el guía de turismo y la agencia de viajes.
- 3.3.- Relaciones contractuales de los guías con las entidades contratantes.
- 3.4.- Conocimiento del funcionamiento de empresas y actividades turísticas

### **4.- TÉCNICAS DE PROGRAMACIÓN DE ITINERARIOS TURÍSTICOS:**

- 4.1.- Elementos de la programación.
- 4.2.- Metodología.
- 4.3.- Información y documentación.
- 4.4.- Programación de un viaje tipo.
- 4.5.- Fases de un viaje tipo.

### **5.- TÉCNICAS DE ASISTENCIA Y ANIMACIÓN DE GRUPOS:**

- 5.1.- Tipología de la demanda turística.
- 5.2.- Técnicas de conducción de grupos.
- 5.3.- Los grupos turísticos:
  - Características.
- 5.4.- Dinamización de grupos.
- 5.5.- Técnica de dinámicas de grupos.
- 5.6.- Motivación y liderazgo:
  - Concepto, Teorías y Técnicas.
- 5.7.- Animación turística:
  - Concepto.
  - Clases.
  - Función del animador.
- 5.8.- Animación en ruta:
  - Cruceros.
  - Autocares.
  - Trenes turísticos.
  - Aviones.
  - Bicicleta.
  - Caballos.
  - Otros.

### **6.- TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN APLICADAS A LA ACTIVIDAD:**

- 6.1.- Definición, elementos y tipos de comunicación.
- 6.2.- Etapas del proceso. "Retroalimentación".
- 6.3.- Dificultades en la comunicación.
- 6.4.- Las Relaciones Públicas.
- 6.5.- Técnicas de acogida, espera y despedida.
- 6.6.- Telemarketing.
- 6.7.- Aplicación de las nuevas tecnologías a la comunicación turística.
- 6.8.- Resolución de contingencias previsibles:
  - Situaciones conflictivas.
  - Proceso de resolución de problemas.
  - Toma de decisiones en grupo.

## **7.- PATRIMONIO NATURAL Y CULTURAL COMO RECURSOS TURÍSTICOS:**

- 7.1.- Geografía turística.
- 7.2.- Patrimonio cultural.
- 7.3.- Historia social, política y económica reciente.
- 7.4.- Patrimonio natural.
- 7.5.- Métodos para la explicación del patrimonio cultural y natural:
  - Tipos de grupo.
  - Técnicas interpretativas.
  - Mensaje interpretativo.

## **Módulo profesional 3: INFORMACIÓN TURÍSTICA EN DESTINO**

**Duración: 128 horas.**

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>3.1. Analizar y valorar los tipos de centros y servicios de información turística explicando su función en el sector turístico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diferenciar los distintos tipos de centros y servicios de información turística, explicando sus características y funciones.</li> <li>• Estimar la función de los centros de información turística en el mercado turístico actual.</li> <li>• Describir los servicios que prestan los centros de información turística.</li> <li>• Identificar las disposiciones legales que regulan el funcionamiento de los centros y oficinas de información turística, precisando sus implicaciones.</li> </ul>

3.2. Analizar y diferenciar las estructuras organizativas y funcionales más frecuentes de los servicios de información turística.

- Explicar diferentes formas de organización de un servicio de información turística.
- Confeccionar organigramas representativos de servicios de información turística según diferentes tipologías.
- Identificar sobre un gráfico la ubicación de los elementos materiales de un centro o departamento de información turística, en función de su tipología y los servicios que presta, justificando su distribución según criterios de ergonomía y fluidez del trabajo.
- Describir las relaciones externas de trabajo y/o colaboración que puede mantener un servicio de información turística.

3.3. Identificar y analizar fuentes de información que permitan formar un fondo de documentación turística actualizado y adaptado al público objetivo.

- Identificar y describir las fuentes de información turística más relevantes.
- Calificar las fuentes de información turística en función de su fiabilidad, periodicidad, continuidad y grado de elaboración.
- Describir métodos de recogida y actualización de datos.
- Reconocer los elementos que componen los materiales informativos y registrarlos en un soporte.

3.4. Analizar y aplicar los procedimientos de gestión de la información en un servicio de información turística, describiendo sus aplicaciones.

- Identificar los documentos propios de un servicio de información, explicando el modo de cumplimentarlos.
- Describir los circuitos y tipos de información interna y externa producida por el desarrollo de la actividad.
- Reconocer y aplicar criterios de clasificación y ordenación de un fondo documental.
- Distinguir y aplicar métodos de obtención, archivo y disposición de la información.

3.5. Analizar las necesidades de información y atención que habitualmente se demandan en las oficinas o servicios de información turística y su resolución más adecuada.

- Describir los tipos de demanda de información más usuales en un servicio de información turística.
- Describir el proceso de una solicitud de información.
- Explicar los métodos de recuperación de información, atendiendo a los medios materiales y a los sistemas de clasificación.
- Describir las situaciones en las que, habitualmente, se formulan reclamaciones o pueden darse situaciones de conflicto y su modo de resolución más conveniente.
- Identificar la legislación vigente aplicable sobre protección del consumidor.
- Explicar técnicas de comunicación verbal y no verbal, relacionándolas con las situaciones analizadas.
- En supuestos prácticos de demanda de información:
  - Identificar, seleccionar y analizar información turística y/o de interés general según las situaciones.
  - Resolver necesidades concretas de información, directamente y a través del teléfono, adaptándola según tipos de establecimientos y clientes.
  - Recuperar información y servirla a los supuestos usuarios.
- En supuestos prácticos de presentación de reclamaciones debidamente caracterizados:
  - Proponer soluciones de consenso entre las partes, demostrando una actitud segura, correcta y objetiva.
  - Informar y asesorar adecuadamente de los derechos y posibles acciones que se pueden emprender para la presentación de una reclamación.
  - Registrar las consultas y reclamaciones presentadas en la forma y procedimientos idóneos.

**CONTENIDOS:**

## **1.- EL SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA:**

- 1.1.- Concepto.
- 1.2.- Tipologías.
- 1.3.- Organización y funciones.
- 1.4.- Servicios de un centro de información turística:
  - Información.
  - Asistencia
  - Orientación.
  - Venta e intermediación de servicios turísticos.
  - Estadística.
- 1.5.- Legislación aplicada.
- 1.6.- Relaciones con otras actividades y empresas turísticas.
- 1.7.- Formas de financiación:
  - Fondos públicos.
  - Fondos privados.
  - Fondos semipúblicos.
- 1.8.- Los centros de información turística en la UE.
- 1.9.- Promoción y comercialización de Andalucía como destino turístico y del sector turístico.
- 1.10.- Comunicaciones internas y externas.
- 1.11.- Relaciones públicas:
  - Personal de acogida.
  - Soporte físico.

## **2.- FUENTES DE INFORMACIÓN TURÍSTICA:**

- 2.1.- El proceso documental. La recuperación de documentos.
- 2.2.- Identificación y valoración de fuentes de información.
- 2.3.- Bancos y bases de datos.
- 2.4.- Sistemas de archivo:
  - Manual.
  - Informatizado.
- 2.5.- Catalogación y análisis documental.
- 2.6.- Actualización.
- 2.7.- Utilización de las nuevas tecnologías en la información y comunicación turística.

## **3.- INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y ASISTENCIA TURÍSTICA:**

- 3.1.- Técnicas de acogida y habilidades sociales aplicadas al servicio de información turística:
  - Comunicación verbal.
  - Comunicación no verbal.
  - Comunicación escrita.
  - Comunicación telemática.
  - Acogida.
  - Despedida.
- 3.2.- Técnicas de protocolo e imagen personal:
  - Cortesía cultural.
  - Diferencias culturales por países.
  - Normativa sobre protocolo.
- 3.3.- Tipologías de clientes y su tratamiento.
- 3.4.- La protección del consumidor en España y en la UE. Derechos del consumidor.
- 3.5.- Teorías de la conducta del consumidor.
- 3.6.- Reclamaciones y denuncias en empresas turísticas:
  - Tipos de reclamaciones.
  - Tratamiento de las reclamaciones.
- 3.7.- Encuestas de satisfacción del destino.
- 3.8.- El defensor del pueblo.

#### **4.- GESTIÓN ADMINISTRATIVA:**

- 4.1.- Confección de informes.
- 4.2.- Seguros de viajes:
  - Concepto y tipos de seguros de viajes.
  - Prestaciones más habituales de los seguros turísticos.
  - Funcionamiento de las compañías de seguros.
- 4.3.- Tratamiento administrativo de reclamaciones, quejas y sugerencias.
- 4.4.- Visados:
  - Normativa oficial vigente.
- 4.5.- Divisas.
- 4.6.- Cheques de viajes.
- 4.7.- Cheques gasolina.
- 4.8.- Documentación bancaria.
- 4.9.- Legislación aplicada.
- 4.10.-Control estadístico.
- 4.11.-Asistencia médico-sanitaria nacional e internacional. Certificados europeos. .

#### **5.- OFIMÁTICA APLICADA:**

- 5.1.- Informática aplicada a los centros de información turística:
  - Gestión "front-office".
  - Gestión "back-office".
- 5.2.- Automatización de los servicios de información turística.
- 5.3.- Centrales de reservas:
  - Cadenas hoteleras.
  - Paradores naciones de turismo.
  - Alojamientos rurales.
  - Centrales de reservas autonómicas.
  - Centrales de reservas de transportes.
- 5.4.- Utilización de bancos y bases de datos
- 5.5.- Sistemas integrados de información.

#### **b) Módulos profesionales transversales**

#### **Módulo profesional 4: PRODUCTOS Y DESTINOS TURÍSTICOS NACIONALES E INTERNACIONALES**

**Duración: 96 horas.**

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
4.1. Analizar las motivaciones de la demanda del mercado turístico español para estimar su evolución.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Describir las variables que orientan los cambios en las motivaciones de la demanda turística.</li><li>• Explicar las motivaciones de la demanda nacional e internacional en el mercado turístico actual y su previsible evolución.</li><li>• Distinguir los criterios que determinan el interés turístico de un producto o destino, en función de su demanda.</li></ul>

4.2. Analizar los principales productos y destinos turísticos nacionales y la estructura de la oferta turística española.

4.3. Analizar los principales productos y destinos turísticos internacionales y la estructura de la oferta turística internacional.

- Identificar y describir los principales productos y destinos turísticos del mercado español.
- Describir la potencialidad turística de los productos y destinos anteriormente identificados, caracterizándolos adecuadamente.
- Relacionar las motivaciones de la demanda con los productos y destinos turísticos españoles.
- Identificar y describir los principales productos y destinos turísticos del mercado internacional.
- Describir la potencialidad turística de los productos y destinos anteriormente identificados, caracterizándolos adecuadamente.
- Relacionar las motivaciones de la demanda española con los productos y destinos turísticos identificados.

## **CONTENIDOS:**

### **1.- ESPAÑA COMO PRODUCTO TURÍSTICO:**

- 1.1.- Un destino multiproducto.
- 1.2.- Turismo de sol y playa.
- 1.3.- Turismo urbano.
- 1.4.- Turismo cultural.
- 1.5.- Turismo de congresos.
- 1.6.- Turismo itinerante: grandes rutas.
- 1.7.- Turismo rural.
- 1.8.- Turismo verde: parques naturales y otros espacios naturales.
- 1.9.- Turismo deportivo.
- 1.10.- Turismo activo (Turismo de aventura).
- 1.11.- Turismo náutico.
- 1.12.- Turismo de golf.
- 1.13.- Turismo cinegético.
- 1.14.- Turismo de salud.
- 1.15.- Turismo de invierno.
- 1.16.- Turismo joven.
- 1.17.- Otros recursos turísticos de España.

### **2.- DESTINOS TURÍSTICOS INTERNACIONALES:**

- 2.1.- Destinos de sol y playa.
- 2.2.- Destinos urbanos.
- 2.3.- Destinos culturales.
- 2.4.- Grandes rutas turísticas.
- 2.5.- Destinos de turismo rural.
- 2.6.- Destinos de turismo verde: parques naturales y otros espacios naturales.
- 2.7.- Destinos de turismo activo (Turismo de aventura).
- 2.8.- Destinos de turismo náutico.
- 2.9.- Turismo cinegético.
- 2.10.- Destinos de turismo de salud.
- 2.11.- Destinos turísticos de invierno.
- 2.12.- Destinos de turismo joven.



2.13.-Circuitos profesionales y de negocios.

2.14.-Otros recursos turísticos internacionales, según regiones de la OMT.

### **3.- PRODUCTOS TURÍSTICOS NACIONALES E INTERNACIONALES SEGÚN MEDIOS DE TRANSPORTE:**

3.1.- Grandes rutas terrestres europeas.

3.2.- Trenes turísticos.

3.3.- Cruceros fluviales y marítimos.

3.4.- Otros.

### **Módulo profesional 5: LENGUA EXTRANJERA**

**Duración: 160 horas.**

#### **CAPACIDADES TERMINALES**

- 5.1. Comunicarse oralmente con un interlocutor en lengua extranjera, interpretando y transmitiendo la información necesaria para establecer los términos que delimiten una relación profesional dentro del sector.

#### **CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

- A partir de una conversación telefónica simulada:
  - Pedir información sobre un aspecto concreto puntual de una actividad propia del sector.
  - Dar la información requerida de una forma precisa y concreta.
- A partir de un mensaje grabado relacionado con una actividad profesional habitual del sector, identificar los datos claves para descifrar dicho mensaje.
- Dada una supuesta situación de comunicación cara a cara, asumir la función de:
  - Demandante de información.
  - Informador.
- En una simulada reunión de trabajo, interpretar la información recibida y transmitirla.

5.2. Interpretar información escrita en lengua extranjera, tanto en el ámbito económico, jurídico y financiero propio del sector, como en el ámbito sociocultural, analizando los datos fundamentales para llevar a cabo las acciones oportunas.

5.3. Redactar y/o cumplimentar documentos e informes propios del sector en lengua extranjera con corrección, precisión, coherencia y cohesión, solicitando y/o facilitando una información de tipo general o detallada.

5.4. Analizar las normas de convivencia socioculturales y de protocolo de los países del idioma extranjero, con el fin de dar una adecuada imagen en las relaciones profesionales establecidas con dichos países.

- Ante una publicación periódica de uno de los países de la lengua extranjera, extraer de la sección o secciones relacionadas con el sector la información que pueda ser de utilidad.
- A partir de un texto legal auténtico de uno de los países de la lengua extranjera, identificar los datos fundamentales que tengan relación con el sector.
- Dado un texto informativo en lengua extranjera sobre el sector profesional:
  - Buscar datos claves en dicha información.
  - Clasificar los datos según orden de preferencia.
  - Hacer un resumen del texto.
- Traducir con exactitud cualquier escrito referente al sector profesional.
- A partir de unos datos supuestos, cumplimentar documentos comerciales y de gestión específicos del sector.
- Redactar una carta de acuerdo con los aspectos formales exigidos en una situación profesional concreta.
- Basándose en datos recibidos en distintos contextos (conferencia, documentos, seminario, reunión), elaborar un informe claro, conciso y preciso según su finalidad y/o destinatario.
- En una supuesta conversación telefónica, observar las debidas normas de protocolo para identificar al interlocutor o identificarse, filtrar la llamada, informar o informarse, dando una buena imagen de empresa.
- Ante la preparación de un viaje simulado a un país extranjero, planificar el programa de la visita teniendo en cuenta:
  - Las costumbres horarias.
  - Los hábitos socioculturales.
  - Las normas de convivencia y protocolo.
- Ante una supuesta visita a una empresa extranjera:
  - Presentarse, informar e informarse, utilizando el lenguaje con corrección y propiedad y observando las normas de comportamiento que requiera el caso.

## **CONTENIDOS:**

### **1.- USO DE LA LENGUA ORAL:**

- 1.1.- Participación en conversaciones, debates y exposiciones relativas a situaciones de la vida profesional y a situaciones derivadas de las diferentes actividades del sector empresarial.
  - Terminología específica.
  - Aspectos formales (actitud profesional adecuada al interlocutor de lengua extranjera).
  - Aspectos funcionales:
- 1.2.- Intervenir de forma espontánea y personal en diálogos dentro de un contexto.
- 1.3.- Utilizar fórmulas pertinentes de conversación en una situación profesional.
- 1.4.- Extraer información específica propia del sector para construir una argumentación.
- 1.5.- Facilitar la comunicación, utilizando todas las habilidades y estrategias posibles para poder afrontar cualquier tipo de situación de relación personal y/o laboral.

### **2.- USO DE LA LENGUA ESCRITA:**

- 2.1.- Comprensión y redacción global y específica de documentos visuales, orales o escritos relacionados con aspectos profesionales.
- 2.2.- Utilización de la terminología específica, seleccionando la acepción correcta en el diccionario técnico según el contexto de la traducción.
- 2.3.- Selección de los elementos morfosintácticos (estructura de la oración, tiempos verbales, nexos y subordinación, formas impersonales, voz pasiva, etc...), de acuerdo con el documento que se pretenda elaborar.
- 2.4.- Aplicación de fórmulas y estructuras hechas utilizadas en la comunicación escrita.

### **3.- ASPECTOS SOCIOCULTURALES:**

- 3.1.- Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países de la lengua extranjera.
- 3.2.- Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.
- 3.3.- Utilización de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socioprofesional con el fin de proyectar una buena imagen de empresa.

## Módulo profesional 6: SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA

Duración: 160 horas.

### CAPACIDADES TERMINALES

- 6.1. Comprender y producir mensajes orales en lengua extranjera en situaciones diversas de comunicación: habituales, personales y profesionales.
- 6.2. Interpretar textos escritos auténticos, obteniendo informaciones globales y específicas relacionadas tanto con aspectos de la vida cotidiana como de la vida profesional.

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Proyectado un vídeo de carácter informativo sobre el sector profesional de interés para el alumno:
  - Identificar oralmente en la lengua extranjera los elementos más destacados del mensaje emitido.
  - Hacer un breve resumen oral en la lengua extranjera.
- A partir de unas instrucciones recibidas realizar una llamada telefónica simulada identificándose, preguntando por la persona adecuada, pidiendo información sobre datos concretos y respondiendo a las posibles preguntas de forma clara y sencilla.
- Simulada una entrevista de carácter profesional:
  - Responder con frases de estructura simple a las preguntas que se formulen.
  - Utilizar recursos alternativos en caso de falta de capacidad de respuesta.
  - Formular preguntas para precisar aspectos profesionales.
- Después de leer un texto en la lengua extranjera de extensión limitada sobre un tema de interés para el alumno, contestar a un cuestionario de preguntas abiertas o cerradas con frases de estructura de moderada complejidad.
- Una vez leído un texto extenso relacionado con un aspecto profesional:
  - Hacer un breve resumen oral o escrito en la lengua extranjera.
- Presentadas las diferentes partes de un relato de forma desordenada, ordenarlas de acuerdo con una secuencia lógica.
- Dado un texto breve sin identificación, deducir de qué tipo de documento se trata, siguiendo un análisis lógico de los elementos que lo componen.

- 6.3. Traducir al idioma materno textos sencillos en lengua extranjera relacionados con las necesidades e intereses socioprofesionales del alumno.
- Traducir un manual de instrucciones.
  - Traducir un documento: reglamento, normativa, instrucciones organizativas, etc... sobre el sector profesional.
  - Hacer una traducción precisa, con ayuda de un diccionario, de un texto cuyo contenido pueda interesar al alumno, tanto por sus aspectos profesionales como culturales.
- 6.4. Redactar textos escritos elementales en lengua extranjera en función de una actividad concreta.
- A partir de la lectura de una oferta de trabajo en la prensa:
    - Elaborar una solicitud de empleo.
    - Redactar un breve "currículum" en la lengua extranjera.
  - Complimentar documentos tipo relativos al sector profesional.
  - Recibidas unas instrucciones detalladas, redactar una carta comercial de acuerdo con la normativa del país de la lengua extranjera.
  - Elaborar un pequeño informe con un propósito comunicativo específico y con una organización textual adecuada y comprensible para el receptor.
- 6.5. Apreciar la riqueza que representa la variedad de hábitos culturales de los distintos países de la lengua extranjera incorporándolos a las relaciones personales y profesionales.
- Visualizado un corto informativo sobre uno de los países de la lengua extranjera:
    - Señalar la variedad de manifestaciones socioculturales que sirven para la identificación y singularización de dicho país.
    - Identificar los rasgos socioculturales y lingüísticos del país de la lengua extranjera que lo diferencian de los demás.
  - Ante la preparación de un viaje simulado a un país extranjero, planificar el programa de la visita teniendo en cuenta:
    - Las costumbres horarias.
    - Los hábitos socioculturales.
    - Las normas de convivencia y protocolo.

## **CONTENIDOS:**

### **1.- USO DE LA LENGUA ORAL:**

- 1.1.- Incrementar la capacidad de comunicación empleando las estrategias que estén a su alcance para familiarizarse con otra forma de enfocar el entorno socio-laboral.
- 1.2.- Léxico socioprofesional.
- 1.3.- Estrategias comunicativas para obtener una información más completa (solicitar precisiones, comprobar que lo que se ha dicho ha sido correctamente interpretado...)

- 1.4.- Estrategias de participación en la conversación (colaborar en el mantenimiento de la conversación, mantener el turno de palabra, cambiar de tema...)
- 1.5.- Incorporación al repertorio productivo de nuevas funciones comunicativas (hacer hipótesis, suposiciones, contradecir, persuadir, argumentar, etc.)
- 1.6.- Reconocimiento de vocabulario y estructuras lingüísticas falsamente semejantes en las lenguas conocidas para evitar errores previsibles.

## **2.- USO DE LA LENGUA ESCRITA:**

- 2.1.- Comprensión y producción de documentos sencillos (visuales, orales y escritos) relacionados con situaciones tanto de la vida cotidiana como de la profesional.
- 2.2.- Transferencia de los conocimientos sobre la organización de distintos tipos de textos a la segunda lengua extranjera.
- 2.3.- Uso sistemático del diccionario.
- 2.4.- Utilización de obras técnicas instrumentales (libros de consulta, textos específicos...).
- 2.5.- Incorporación de nuevos elementos morfosintácticos tales como las oraciones subordinadas, la voz pasiva, la concordancia de los tiempos verbales, etc.

## **3.- ASPECTOS SOCIOCULTURALES:**

- 3.1.- Referentes sociales y culturales clave entre los hablantes de la lengua extranjera: la prensa, la publicidad, las relaciones laborales, el cine, etc.
- 3.2.- Interpretación de algunos rasgos que definen el comportamiento sociolingüístico de los hablantes de la lengua extranjera, basándose en claves lingüísticas (como en la entonación, registros de lengua, etc.) o no lingüísticos (gestos, actitudes, etc.)
- 3.3.- Actitud abierta a las distintas culturas representadas por los diferentes países de la lengua extranjera.

### **c) Módulos profesionales socioeconómicos.**

#### **Módulo profesional 7: EL SECTOR DE LA HOSTELERÍA Y EL TURISMO EN ANDALUCÍA.**

**Duración: 32 horas.**

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
7.1 Analizar la disposición geográfica del sector de la hostelería y el turismo en Andalucía.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar las fuentes de información más relevantes.</li> <li>• Emplear las fuentes básicas de información de geografía física, economía, historia, etc., estableciendo las relaciones existentes entre ellas.</li> </ul>
7.2 Definir/Describir la estructura y organización del sector de la hostelería y el turismo en Andalucía.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir los componentes que caracterizan a las empresas del sector turístico/hostelero.</li> <li>• Describir los distintos tipos de empresas y entidades vinculadas al sector de la hostelería y el turismo identificando sus productos y servicios.</li> <li>• Describir los distintos tipos de empresas del sector de la hostelería y el turismo definiendo sus estructuras organizativas y funcionales.</li> </ul>

7.3 Analizar/Interpretar los datos económicos del sector de la hostelería y el turismo en Andalucía.

- A partir de informaciones económicas y datos de empleo referidas al sector de la hostelería y el turismo:

- Identificar las principales magnitudes económicas y analizarlas relaciones existentes entre ellas.
- Identificar los datos de mayor relevancia sobre el empleo relacionándolos entre sí y con otras variables.
- Describir las relaciones del sector con otros sectores de la economía andaluza.

7.4 Identificar/Analizar la oferta laboral del sector de la hostelería y el turismo en Andalucía.

- En un supuesto práctico de diversas ofertas laborales:
  - Identificar las ofertas laborales más idóneas referidas a sus capacidades e intereses.

## **CONTENIDOS:**

### **1.- INTRODUCCIÓN A LA HOSTELERÍA Y EL TURISMO.**

1.1.- Ley del turismo y normativa de desarrollo vigentes.

### **2.- EL TURISMO COMO ACTIVIDAD ECONÓMICA EN ANDALUCÍA:**

2.1.- Determinación de su naturaleza.

- Fenómeno.
- Sector.
- Industria o actividad.

2.2.- Concepto de la empresa turística.

- Clasificación de las empresas turísticas.
- Profesiones turísticas.

### **3.- EL TURISMO Y SU IMPORTANCIA SOCIO-ECONÓMICA EN NUESTRA COMUNIDAD:**

3.1.- Situación actual y posibilidades.

### **4.- RECURSOS TURÍSTICOS EN ANDALUCÍA:**

4.1.- Clima, orografía, costas, etc.

4.2.- Gastronomía.

4.3.- Patrimonio natural.

4.4.- Patrimonio cultural.

### **5.- LAS COMUNICACIONES:**

5.1.- Su importancia para el desarrollo del sector de la hostelería y el turismo.

## Módulo profesional 8: FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL

**Duración: 64 horas.**

CAPACIDADES TERMINALES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
8.1 Determinar actuaciones preventivas y/o de protección, minimizando los factores de riesgo y las consecuencias para la salud y el medio ambiente que producen..	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificar las situaciones de riesgo más habituales en su ámbito de trabajo, asociando las técnicas generales de actuación en función de las mismas.</li><li>• Clasificar los daños a la salud y al medio ambiente en función de las consecuencias y de los factores de riesgo más habituales que los generan.</li><li>• Proponer actuaciones preventivas y/o de protección correspondientes a los riesgos más habituales, que permitan disminuir sus consecuencias.</li></ul>
8.2 Aplicar las medidas sanitarias básicas inmediatas en el lugar del accidente en situaciones simuladas.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificar la prioridad de intervención en el supuesto de varios lesionados o de múltiples lesionados, conforme al criterio de mayor riesgo vital intrínseco de lesiones.</li><li>• Identificar la secuencia de medidas que deben ser aplicadas en función de las lesiones existentes en el supuesto anterior.</li><li>• Realizar la ejecución de técnicas sanitarias (RCP, inmovilización, traslado...), aplicando los protocolos establecidos.</li></ul>
8.3 Diferenciar las modalidades de contratación y aplicar procedimientos de inserción en la realidad laboral como trabajador por cuenta ajena o por cuenta propia.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificar las distintas modalidades de contratación laboral existentes en su sector productivo que permite la legislación vigente.</li><li>• En una situación dada, elegir y utilizar adecuadamente las principales técnicas de búsqueda de empleo en su campo profesional.</li><li>• Identificar y cumplimentar correctamente los documentos necesarios y localizar los recursos precisos, para constituirse en trabajador por cuenta propia.</li></ul>
8.4 Orientarse en el mercado de trabajo, identificando sus propias capacidades e intereses y el itinerario profesional más idóneo.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificar y evaluar las capacidades, actitudes y conocimientos propios con valor profesionalizador.</li><li>• Definir los intereses individuales y sus motivaciones, evitando, en su caso, los condicionamientos por razón de sexo o de otra índole.</li><li>• Identificar la oferta formativa y la demanda laboral referida a sus intereses.</li></ul>



- 8.5 Interpretar el marco legal del trabajo y distinguir los derechos y obligaciones que se derivan de las relaciones laborales.
- Emplear las fuentes básicas de información del derecho laboral (Constitución, Estatuto de los trabajadores, Directivas de la Unión Europea, Convenio Colectivo...) distinguiendo los derechos y las obligaciones que le incumben.
  - Interpretar los diversos conceptos que intervienen en una "Liquidación de haberes".
  - En un supuesto de negociación colectiva tipo:
    - Describir el proceso de negociación.
    - Identificar las variables (salariales, seguridad e higiene, productividad tecnológicas...) objeto de negociación.
    - Describir las posibles consecuencias y medidas, resultado de la negociación.
  - Identificar las prestaciones y obligaciones relativas a la Seguridad Social.
- 8.6 Interpretar los datos de la estructura socioeconómica española, identificando las diferentes variables implicadas y las consecuencias de sus posibles variaciones.
- A partir de informaciones económicas de carácter general:
    - Identificar las principales magnitudes macroeconómicas y analizar las relaciones existentes entre ellas.
- 8.7 Analizar la organización y la situación económica de una empresa del sector, interpretando los parámetros económicos que la determinan.
- Explicar las áreas funcionales de una empresa tipo del sector, indicando las relaciones existentes entre ellas.
  - A partir de la memoria económica de una empresa:
    - Identificar e interpretar las variables económicas más relevantes que intervienen en la misma.
    - Calcular e interpretar los ratios básicos (autonomía financiera, solvencia, garantía y financiación del inmovilizado,...) que determinan la situación financiera de la empresa.
    - Indicar las posibles líneas de financiación de la empresa.

## **CONTENIDOS:**

### **1.- SALUD LABORAL:**

- 1.1.- Condiciones de trabajo y seguridad.
- 1.2.- Factores de riesgo: físicos, químicos, biológicos y organizativos. Medidas de prevención y protección.
- 1.3.- Organización segura del trabajo: técnicas generales de prevención y protección.
- 1.4.- Primeros auxilios. Aplicación de técnicas.
- 1.5.- Prioridades y secuencias de actuación en caso de accidentes.

## **2.- LEGISLACIÓN Y RELACIONES LABORALES Y PROFESIONALES:**

- 2.1.- Ámbito profesional: dimensiones, elementos y relaciones.
  - Aspectos jurídicos (Administrativos, fiscales, mercantiles). Documentación.
- 2.2.- Derecho laboral: Nacional y Comunitario. Normas fundamentales.
- 2.3.- Seguridad Social y otras prestaciones.
- 2.4.- Representación y negociación colectiva.

## **3.- ORIENTACIÓN E INSERCIÓN SOCIOLABORAL:**

- 3.1.- El mercado de trabajo. Estructura. Perspectivas del entorno.
- 3.2.- El proceso de búsqueda de empleo.
  - Fuentes de información.
  - Organismos e instituciones vinculadas al empleo.
  - Oferta y demanda de empleo.
  - La selección de personal.
- 3.3.- Iniciativas para el trabajo por cuenta propia.
  - El autoempleo: procedimientos y recursos.
  - Características generales para un plan de negocio.
- 3.4.- Análisis y evaluación del propio potencial profesional y de los intereses personales.
  - Técnicas de autoconocimiento. Autoconcepto.
  - Técnicas de mejora.
- 3.5.- Hábitos sociales no discriminatorios. Programas de igualdad.
- 3.6.- Itinerarios formativos/profesionalizadores.
- 3.7.- La toma de decisiones.

## **4.- PRINCIPIOS DE ECONOMÍA:**

- 4.1.- Actividad económica y sistemas económicos.
- 4.2.- Producción e interdependencia económica.
- 4.3.- Intercambio y mercado.
- 4.4.- Variables macroeconómicas e indicadores socioeconómicos.
- 4.5.- Relaciones socioeconómicas internacionales.
- 4.6.- Situación de la economía andaluza.

## **5.- ECONOMÍA Y ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA:**

- 5.1.- La empresa y su marco externo. Objetivos y tipos.
- 5.2.- La empresa: estructura y organización. Áreas funcionales y organigramas.
- 5.3.- Funcionamiento económico de la empresa.
- 5.4.- Análisis patrimonial.
- 5.5.- Realidad de la empresa andaluza del sector. Análisis de una empresa tipo.

### **d) Módulo profesional integrado:**

#### **Módulo profesional 9: PROYECTO INTEGRADO.**

**Duración mínima: 60 horas.**

CAPACIDADES  
TERMINALES

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

9.1. Definir y planificar con detalle el/los contenido/s para el desarrollo de un proyecto identificado en el campo profesional de la figura de información y comercialización turísticas.

- Identificar y obtener la información necesaria.
- A partir de informaciones relevantes sobre las actividades del sector productivo:
  - Analizar e interpretar la información.
  - Proponer una idea para un proyecto encuadrado en el campo profesional de esta figura.
  - Definir el proyecto justificando su finalidad, objeto, características y viabilidad.
- A partir de la idea de proyecto integrado ya definida:
  - Describir la estructura general del proyecto.
  - Determinar la documentación técnica necesaria. Identificar los medios, recursos y espacios relacionándolos con sus características.
  - Precisar los tiempos de realización.
  - Seleccionar la normativa aplicable al desarrollo del proyecto.

9.2. Simular/Ejecutar el proyecto, ideando soluciones para su realización.

- Partiendo del proyecto integrado definido:
  - Elaborar los cálculos necesarios para la realización del proyecto.
  - Determinar las fases de ejecución.
  - Realizar, en su caso, las operaciones necesarias, aplicando los criterios de calidad y seguridad establecidos.
- Ante una serie de problemas concretos derivados de la simulación/ejecución del proyecto:
  - Proponer, al menos, dos soluciones posibles a los problemas planteados.
  - Justificar la solución elegida.

9.3. Valorar en su conjunto y justificar las decisiones tomadas en la definición, planificación, simulación y ejecución del proyecto.

- Seleccionar las variables de cada una de las fases del proyecto susceptibles de ser evaluadas.
- Revisar las soluciones o decisiones que se han tomado en la simulación/ejecución del proyecto.
- Evaluar las variables de cada una de las fases del proyecto y éste mismo en su conjunto.

## **2.- Formación en el centro de trabajo.**

**Módulo profesional 10: FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO**

**Duración mínima: 220 horas.**

CAPACIDADES TERMINALES

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

10.1. Realizar las tareas de apoyo que se derivan del estudio del mercado turístico de una zona o localidad.

- Obtener datos de fuentes de información secundarias acerca del mercado turístico.
- Obtener información diseñando y aplicando diferentes instrumentos.
- Identificar el conjunto de recursos turísticos de una zona o localidad y clasificarlos, atendiendo a su naturaleza (recursos naturales y culturales) y a su potencialidad turística.
- Identificar la oferta turística básica y complementaria de la zona.
- Colaborar en el estudio de la demanda turística actual y potencial de la zona a través de los datos obtenidos.

10.2. Realizar, a su nivel, tareas de diseño y/o desarrollo de productos turísticos locales.

- Aportar sugerencias sobre las posibilidades de mejora o desarrollo de productos turísticos, basándose en el estudio realizado.
- Identificar posibles ayudas de las diferentes administraciones, local, autonómica o estatal, o de programas europeos, que aporten apoyo económico o de gestión para el desarrollo o puesta en marcha de iniciativas turísticas.
- Colaborar en los estudios de viabilidad de desarrollo o mejora de productos turísticos.
- Preparar, siguiendo las instrucciones recibidas, las acciones que se deben llevar a cabo para el desarrollo o mejora de los productos turísticos.
- Colaborar en el seguimiento del desarrollo de los productos turísticos.

10.3 Colaborar en la comercialización de un producto o destino turístico.

- Preparar, siguiendo las instrucciones recibidas, acciones de comercialización de un determinado producto o destino turístico.
- Realizar el estudio de costes de las acciones comerciales.
- Desarrollar acciones comerciales bajo supervisión.
- Preparar y desarrollar acciones de comercialización de un determinado producto o destino turístico utilizando, en caso necesario, una lengua extranjera.

10.4. Planificar el acompañamiento de un grupo en una visita o viaje organizado, identificando y recopilando la documentación y la información necesaria.

- Identificar las características y posibilidades de la ruta o visita.
- Identificar, seleccionar y recopilar información útil y referente al lugar o lugares que se pueden visitar.
- Comprobar que se dispone de la documentación necesaria y requerida en el viaje.
- Diseñar o colaborar en el diseño de un modelo de encuesta que permita conocer el nivel de satisfacción de los turistas tras la prestación del servicio.

10.5. Acompañar y atender a grupos en "transfer" y visitas locales.

- Verificar que todos los componentes del grupo disponen de la documentación necesaria.
- Recoger, acoger, acompañar e informar al grupo correctamente, logrando que en todo momento se sienta seguro, convenientemente informado y atendido.
- Obtener, a través del cuestionario diseñado, las opiniones de los viajeros acerca del servicio realizado.
- Elaborar un informe de cada "transfer" o visita realizada que contenga información sobre el cumplimiento de la programación establecida, las desviaciones detectadas y las soluciones adoptadas y el nivel de satisfacción de los componentes del grupo.
- Llevar a cabo las acciones necesarias en el acompañamiento a grupos en "transfer", utilizando, en caso necesario, una lengua extranjera.

10.6. Atender, a su nivel, las necesidades de información y asistencia de los usuarios de un centro o servicio de información turística, utilizando los medios disponibles y aplicando los procedimientos establecidos.

- Resolver las situaciones más habituales de solicitud de información, directamente o a través de otros medios (teléfono, fax, carta, etc...), aportando al usuario los documentos adecuados a la demanda de información realizada.
- Atender adecuadamente los casos de presentación de reclamaciones:
  - . Informando y asesorando de los derechos y posibles acciones que se deben emprender para la presentación de una reclamación.
  - . Demostrando una actitud segura correcta y objetiva.

- Registrar las consultas y reclamaciones adecuadamente.
  - Cumplimentar los documentos requeridos para la gestión administrativa del centro.
  - Clasificar documentos, folletos, revistas y materiales gráficos e informativos de acuerdo con el sistema establecido.
  - Proporcionar la información requerida y atender las reclamaciones presentadas utilizando, en caso necesario, una lengua extranjera.
- 10.7. Colaborar con los responsables de la organización de un Centro de Información turística en las funciones propias de su cargo.
- Realizar la planificación del trabajo de un período.
  - Analizar los resultados de la actividad diaria.
  - Realizar informes a partir de los datos estadísticos obtenidos.
- 10.8.- Comportarse de forma responsable en el centro de trabajo y cuando represente a la empresa o entidad, así como integrarse en el sistema de relaciones técnico-profesionales.
- Incorporarse puntualmente al puesto de trabajo, disfrutando de los descansos permitidos y no abandonando la actividad antes de los establecidos sin motivos debidamente justificados y comunicados a las personas responsables.
  - Interpretar y ejecutar con diligencia e iniciativa las instrucciones recibidas y responsabilizarse del trabajo asignado, comunicándose eficazmente con la persona adecuada en cada momento.
  - Observar los procedimientos y normas internas establecidas en el centro de trabajo y respetar la estructura de mando de la empresa, o entidad en la que se encuentre.
  - Asumir las normas y los procedimientos de trabajo, participando en las mejoras de calidad y productividad.
  - Identificar las repercusiones de su trabajo en la actividad y en el logro de los objetivos de la organización.
  - Coordinar la actividad propia con la del resto del personal para estimar procedimientos y distribución de tareas, informando de cualquier cambio, necesidad relevante o contingencia no prevista.

- Mantener relaciones interpersonales fluidas y correctas con los miembros del centro de trabajo.
- Demostrar un buen hacer profesional, cumpliendo los objetivos y tareas asignadas en orden de prioridad y con criterios de productividad y eficacia en el trabajo
- Ser receptivo a las consideraciones y observaciones que se hagan sobre la actitud demostrada y las tareas desarrolladas.
- Realizar, si procede, el relevo obteniendo toda la información disponible del antecesor y/o transmitiendo la información relevante derivada de su permanencia en el puesto de trabajo.

#### RELACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONALES Y DURACIONES.

<b>MÓDULOS PROFESIONALES.</b>	<b>DURACIÓN (horas)</b>
1. Diseño y comercialización de productos turísticos locales y regionales.	192
2. Asistencia y guía de grupos	128
3. Información turística en destino	128
4. Productos y destinos turísticos nacionales e internacionales	96
5. Lengua extranjera	160
6. Segunda lengua extranjera	160
7. El sector de la hostelería y el turismo en Andalucía	32
8. Formación y orientación laboral	64
9. Proyecto integrado	440
10. Formación en centros de trabajo	

## ANEXO II

### PROFESORADO

**ESPECIALIDADES Y CUERPOS DEL PROFESORADO QUE DEBE IMPARTIR LOS MÓDULOS PROFESIONALES DEL CICLO FORMATIVO DE GRADO SUPERIOR DE FORMACIÓN PROFESIONAL ESPECÍFICA DE TÉCNICO SUPERIOR EN INFORMACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN TURÍSTICAS.**

MÓDULO PROFESIONAL	ESPECIALIDAD DEL PROFESORADO	CUERPO
1. Diseño y comercialización de productos turísticos locales y regionales.	<ul style="list-style-type: none"><li>Hostelería y Turismo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Profesor de Enseñanza Secundaria</li></ul>
2. Asistencia y guía de grupos	<ul style="list-style-type: none"><li>Hostelería y Turismo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Profesor de Enseñanza Secundaria</li></ul>
3. Información turística en destino	<ul style="list-style-type: none"><li>Hostelería y Turismo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Profesor de Enseñanza Secundaria</li></ul>
4. Productos y destinos turísticos nacionales e internacionales	<ul style="list-style-type: none"><li>Hostelería y Turismo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Profesor de Enseñanza Secundaria</li></ul>
5. Lengua extranjera	<ul style="list-style-type: none"><li>(1)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Profesor de Enseñanza Secundaria</li></ul>
6. Segunda lengua extranjera	<ul style="list-style-type: none"><li>(1)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Profesor de Enseñanza Secundaria</li></ul>
7. El sector de la hostelería y el turismo en Andalucía	<ul style="list-style-type: none"><li>Hostelería y Turismo</li><li>Formación y Orientación Laboral</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Profesor de Enseñanza Secundaria</li><li>Profesor de Enseñanza Secundaria</li></ul>
8. Formación y orientación laboral	<ul style="list-style-type: none"><li>Formación y Orientación Laboral</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Profesor de Enseñanza Secundaria</li></ul>
9. Proyecto integrado.	<ul style="list-style-type: none"><li>Hostelería y Turismo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Profesor de Enseñanza Secundaria</li></ul>
10. Formación en centros de trabajo	<ul style="list-style-type: none"><li>Hostelería y Turismo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Profesor de Enseñanza Secundaria</li></ul>

(1) Alemán, Francés, Inglés, Italiano o Portugués, en función del idioma elegido.