



Orientacions als centres educatius per a organitzar el cicle formatiu de grau superior de Guia, Informació i Assistències Turístiques perfil professional Enoturisme

Cicle formatiu de grau superior

1. Denominació

Tècnic/a superior en Guia, Informació i Assistències Turístiques (Decret 30/2014, d'11 de març, modificat per l'Ordre EDU/XXX/2020 en elaboració) (Reial decret 1255/2009, de 24 de juliol)

2. Grau

Grau superior.

3. Família professional

Hoteleria i Turisme .

4. Competència general

La competència general d'aquest títol consisteix a planificar, promocionar i informar sobre destinacions turístiques de base territorial, guiant i assistint a viatgers i clients en els mateixos, així com en terminals, mitjans de transport, esdeveniments i altres destinacions turístiques.

5. Competències professionals, personals i socials

- a) Estudiar el potencial de les diferents àrees territorials i del mercat turístic de la zona i detectar els ajuts institucionals existents, analitzant la informació necessària a fi de promocionar-los com a destinació.
- b) Dissenyar i modificar els productes turístics de base territorial per satisfer les expectatives de la demanda turística i rendibilitzar els recursos i l'oferta de serveis de l'entorn.
- c) Proposar accions de promoció i comercialització de les destinacions turístiques amb vista al seu llançament o consolidació, fixant els preus adequats.
- d) Assessorar i informar els turistes tant en punts d'informació com en viatge o destinació, tenint en compte les normes de protocol bàsiques, emprant els mitjans tècnics més adequats en funció dels clients, i així aconseguir una prestació de servei satisfactòria i la fidelització dels visitants.
- e) Guiar i assistir a viatgers en viatges, trasllats o visites, emprant les estratègies de comunicació, aconseguint la satisfacció d'aquests.
- f) Informar i conduir turistes i viatgers, fomentant el respecte per la riquesa del patrimoni cultural i natural.

- g) Coordinar les operacions dels diferents tipus d'esdeveniments, prestant assistència als clients en els casos que així ho requereixin.
- h) Atendre les contingències, imprevistos i queixes que puguin presentar-se i afectar a viatgers i situacions, solucionant els problemes que ocasionin i permetent un desenvolupament adequat del servei.
- i) Prestar serveis específics als clients en mitjans de transport, així com en terminals de viatgers (aeroports i estacions) complint les formalitats pròpies d'aquests processos de manera adequada.
- j) Aplicar els protocols de qualitat en els serveis, així com en les actuacions de post-venda, buscant la satisfacció dels clients.
- k) Incrementar l'eficàcia dels serveis prestats mitjançant l'ús d'aplicacions informàtiques i de gestió, així com de les TIC.
- l) Motivar el personal al seu càrrec, delegar funcions i tasques, promovent la participació i el respecte, les actituds de tolerància i els principis d'igualtat d'oportunitats.
- m) Resoldre problemes i prendre decisions individuals seguint les normes i procediments establerts, definits dins de l'àmbit de la seva competència.
- n) Mantenir l'esperit d'innovació, de millora dels processos de servei i d'actualització de coneixements en l'àmbit del seu treball.
- o) Exercir els drets i complir les obligacions derivades de les relacions laborals, d'acord amb l'establert en la legislació vigent.
- p) Detectar i analitzar oportunitats d'ocupació i autoocupació desenvolupant una cultura emprenedora i adaptant-se a diferents llocs de treball i noves titulacions.
- q) Establir i administrar una petita empresa, realitzant una anàlisi bàsica de viabilitat de productes i serveis, de planificació i de comercialització.

6. Capacitats clau

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

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

7. Qualificacions professionals

QUALIFICACIONS PROFESSIONALS INCLOSES EN EL TÍTOL	Unitats de competència
Qualificació completa	Denominació UC
2335 Guia de turistes i visitants	<p>UC_2-1069-11_3: interpretar el patrimoni i els béns d'interès cultural de l'àmbit d'actuació a turistes i visitants.</p> <p>UC_2-1070-11_3: Interpretar espais naturals i altres béns d'interès natural de l'àmbit d'actuació a turistes i visitants.</p> <p>UC_2-1071-11_3: Prestar serveis d'acompanyament i assistència a turistes i visitants i dissenyar itineraris.</p> <p>UC_2-1072-11_3: Comunicar-se en anglès, amb un nivell d'usuari/ària competent en els serveis turístics de guia i animació.</p> <p>UC_2-1073-11_3: Comunicar-se en una llengua estrangera diferent de l'anglès, amb un nivell d'usuari competent en els serveis turístics de guia i animació.</p>
Qualificació incompleta	Denominació UC
Promoció turística local i informació al visitant	<p>UC_2-1074-11_3: Gestionar informació turística.</p> <p>UC_2-1075-11_3: Crear, promocionar i gestionar serveis i productes turístics locals.</p> <p>UC-2-0268-11_3: Gestionar unitats d'informació i distribució turístiques.</p>
Creació i gestió de viatges combinats i esdeveniments	<p>UC_2-1056_11_3: Gestionar esdeveniments.</p> <p>UC_2-0268_11_3: Gestionar unitats d'informació i de distribució turístiques.</p>
Sommelieria	<p>UC_2-1106-11_3. tastar vins i altres begudes analcohòliques i alcohòliques diferents a vins</p> <p>UC_2-1107-11_3: dissenyar ofertes de vins i altres begudes analcohòliques i alcohòliques diferents a vins</p> <p>UC_2-1108-11_3: realitzar anàlisis sensorials de productes selectes propis de sommelieria i dissenyar-ne les ofertes</p>

QUALIFICACIONS PROFESSIONALS INCLOSES EN EL TÍTOL	Unitats de competència
	UC_2-1109-11_3: gestionar el funcionament de cellers de conservació i maduració de vins per a restauració i assessorar en la seva posada en marxa. UC_2-1110-11_3: realitzar els processos de servei especialitzat en vins UC_2-0711-11_2: actuar sota normes de seguretat, higiene i protecció ambiental en hoteleria UC_2-1111-11_2: comunicar-se en una llengua estrangera, amb un nivell d'usuari/ària independent, en els serveis de restauració

8. Objectius generals

- a) Analitzar i interpretar diferents fonts, seleccionant la informació sobre l'oferta turística de l'entorn i els ajuts institucionals per estudiar el potencial de les diferents àrees territorials i del mercat turístic de la zona.
- b) Realitzar processos d'investigació de mercats turístics, interpretant-ne cada una de les fases seqüenciades per dissenyar i modificar productes turístics de base territorial rendibles i de qualitat.
- c) Identificar les destinacions turístiques nacionals i internacionals més rellevants, analitzant la seva oferta, característiques i cicles de vida per proposar accions de promoció i comercialització.
- d) Identificar i seleccionar informació turística, analitzant les fonts, els mitjans, el nivell i els procediments més adequats per assessorar i informar als turistes en punts d'informació, viatges o en la destinació, emprant almenys l'anglès i un altre idioma estranger.
- e) Identificar i seleccionar estratègies de comunicació analitzant la seva adequació en cada tipus de servei per guiar i assistir a viatgers en viatges, trasllats o visites, emprant almenys l'anglès i un altre idioma estranger.
- f) Reconèixer i valorar el patrimoni natural i cultural, analitzant les seves peculiaritats per informar i conduir turistes i viatgers.
- g) Analitzar els processos de serveis i els mitjans tècnics i humans, identificant els procediments en cada cas per coordinar les operacions en diferents tipus d'esdeveniments.
- h) Reconèixer els problemes més comuns associats al servei i les seves possibles solucions, analitzant i aplicant les tècniques d'atenció als clients apropiades per atendre les possibles contingències, imprevistos i queixes.

- i) Analitzar els processos de prestació del servei, identificant els recursos tècnics i humans així com els procediments habituals en terminals de transport de viatgers per prestar serveis específics als clients.
- j) Caracteritzar els procediments dels serveis i les actuacions postvenda, seleccionant les tècniques apropiades per a l'aplicació dels protocols de qualitat.
- k) Caracteritzar aplicacions informàtiques i de gestió així com les TIC, reconeixent la seva utilitat per incrementar l'eficàcia dels serveis prestats.
- l) Analitzar les actituds positives valorant la participació, respecte, tolerància i igualtat d'oportunitats entre les persones per motivar el personal al seu càrrec i delegar funcions del lloc de treball.
- m) Identificar les normes de seguretat ambiental i de prevenció de riscos laborals, reconeixent els factors de risc i paràmetres de qualitat associats a la prestació dels serveis de guia, informació i assistència turístiques per aplicar els protocols de seguretat laboral i ambiental durant tot el procés de prestació del servei.
- n) Valorar les activitats de treball en els processos de prestació dels serveis de guia, informació i assistència turístiques, identificant la seva aportació al procés global de prestació del servei per aconseguir els objectius prèviament identificats.
- o) Valorar la diversitat d'opinions com a font d'enriquiment, reconeixent altres pràctiques, idees i creences per resoldre problemes i prendre decisions.
- p) Reconèixer i identificar possibilitats de millora professional, recollint informació i adquirint coneixements per a la innovació i actualització en l'àmbit del seu treball.
- q) Reconèixer els seus drets i deures com a agent actiu de la societat, analitzant el marc legal que regula les condicions socials i laborals per participar com a ciutadà/ana democràtic/a.
- r) Reconèixer i identificar possibilitats de negoci, analitzant el mercat i estudiant la viabilitat dels projectes per a la generació de la seva pròpia ocupació

9. Taula de mòduls professionals, durada i especialitat de professorat

Mòduls Professionals	Durada	Especialitat del cos de professorat
MP1 Estructura del mercat turístic	99	PS 506
MP2 Destinacions turístiques	132	PS 506
MP3 Serveis d'informació turística	99	PS 506
MP4 Protocol i relacions públiques	99	PS 506
MP5 Recursos turístics	132	PS 506
MP6 Processos de guia i assistència turística	132	PS 506
MP7 Disseny de productes turístics	132	PS 506
MP8 Màrqueting turístic	99	PS 506
MP9 Anglès	132	PS AN / PS 506*
MP10 Segona llengua estrangera	132	PS FR/AL / PS 506*
MP11 Formació i orientació laboral	66	PS 505
MP12 Empresa i iniciativa emprenedora	66	PS 505
M13 Projecte de Guia, informació i assistències turístiques perfil de Enoturisme	264	PS 506 PT 626
	33	PS 505

Mòduls Professionals	Durada	Especialitat del cos de professorat
M14 Formació en centres de treball.	383	
M 15 Sommelieria	99	PT626
M 16 Coneixedor del vi i el cava de les DO a Catalunya	99	PT626 PS506

En el cas de centres que no depenguin del Departament d'Educació s'aplicaran les titulacions establertes en l'Ordre ENS/18/2017, de 8 de febrer.

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

10. Correspondència d'unitats de competència i mòduls professionals

Taula 1: correspondència de les unitats de competència amb els mòduls professionals que formen part del currículum d'aquest cicle formatiu per a la convalidació

Unitats de competència del Catàleg de qualificacions professionals de Catalunya	Mòduls professionals
UC_2-1069-11_3: interpretar el patrimoni i béns d'interès cultural de l'àmbit d'actuació a turistes i visitants UC_2-1070-11_3: interpretar espais naturals i altres béns d'interès natural de l'àmbit d'actuació a turistes i visitants	Recursos turístics
UC_2-1071-11_3: prestar serveis d'acompanyament i assistència a turistes i visitants i dissenyar itineraris	Processos de guia i assistència turística
UC_2-1056-11_3: gestionar esdeveniments	Protocol i relacions públiques

UC_2-1072-11_3: comunicar-se en anglès amb un nivell d'usuari competent en els serveis turístics de guia i animació	Anglès
UC_2-1073-11_3: comunicar-se en una llengua estrangera diferent de l'anglès amb un nivell d'usuari competent en els serveis turístics de guia i animació	Segona llengua estrangera
UC_2-1074-11_3: gestionar informació turística	Màrqueting turístic
UC_2-1075-11_3: crear, promocionar i gestionar serveis i productes turístics locals	Disseny de productes turístics
UC_2-0268-11_3: gestionar unitats d'informació i distribució turístiques	Serveis d'informació turística
UC_2-1107-11_3: dissenyar ofertes de vins i altres begudes analcohòliques i alcohòliques diferents al vi UC_2-1108-11_3: realitzar anàlisis sensorials de productes selectes propis de sommelieria i dissenyar-ne les ofertes UC_2-1109-11_3: gestionar el funcionament de cellers de conservació i maduració de vins per a restauració i assessorar en la seva posada en marxa	Sommelieria

Taula 2: correspondència dels mòduls professionals que formen part del currículum d'aquest cicle formatiu amb les unitats de competència per a l'acreditació.

Mòduls professionals	Unitats de competència del Catàleg de qualificacions professionals de Catalunya
Recursos turístics	UC_2-1069-11_3: interpretar el patrimoni i béns d'interès cultural de l'àmbit d'actuació a turistes i visitants UC_2-1070-11_3: interpretar espais naturals i altres béns d'interès natural de l'àmbit d'actuació a turistes i visitants
Processos de guia i assistència turística	UC_2-1071-11_3: prestar serveis d'acompanyament i assistència a turistes i visitants i dissenyar itineraris
Protocol i relacions públiques	UC_2-1056-11_3: gestionar esdeveniments
Màrqueting turístic	UC_2-1074-11_3: gestionar informació turística
Disseny de productes turístics	UC_2-1075-11_3: crear, promocionar i gestionar serveis i productes turístics locals
Anglès	UC_2-1072-11_3: comunicar-se en anglès amb un nivell d'usuari competent en els serveis turístics de guia i animació
Segona llengua estrangera	UC_2-1073-11_3: comunicar-se en una llengua estrangera diferent de l'anglès amb un nivell d'usuari competent en els serveis turístics de guia i animació

Sommelieria	<p>UC_2-1107-11_3: dissenyar ofertes de vins i altres begudes analcohòliques i alcohòliques diferents al vi</p> <p>UC_2-1108-11_3: realitzar anàlisis sensorials de productes selectes propis de sommelieria i dissenyar-ne les ofertes</p> <p>UC_2-1109-11_3: gestionar el funcionament de cellers de conservació i maduració de vins per a restauració i assessorar en la seva posada en marxa</p>
-------------	--

11. Organització del currículum en unitats formatives

A continuació es presenta la relació que hi ha entre els mòduls professionals, les hores lectives màximes i mínimes, les hores de lliure disposició (HLD), i les unitats formatives:

Mòdul professional	<i>Hores min</i>	HLD	<i>Hores máx</i>	Unitats formatives	<i>Hores mínimes</i>
01 Estructura del mercat turístic	90		90	UF1: contextualització del sector turístic	20
				UF2: tipologies i tendències turístiques	20
				UF3: l'oferta i la demanda turística	50
02 Destinacions turístiques	110		110	UF1: geografia turística de Catalunya i Espanya	33
				UF2: geografia turística d'Europa i la resta del món	22
				UF3: destinacions turístiques de Catalunya i Espanya	33
				UF4: destinacions turístiques internacionals	22

03 Serveis d'informació turística	80		80	UF1: sistemes d'informació turística	25
				UF2: pla d'atenció al públic	40
				UF3: direcció d'entitats d'informació turística	15
04 Protocol i relacions públiques	88		88	UF1: protocol institucional, empresarial i social	48
				UF2: comunicació i atenció al client	25
				UF3: les relacions públiques en l'àmbit turístic	15
05 Recursos turístics	90		90	UF1: patrimoni sociocultural	50
				UF2: patrimoni natural	20
				UF3: interpretació del patrimoni	20
06 Processos de guia i assistència turística	88		88	UF1: els serveis de guia	20
				UF2: mobilitat de grups	20
				UF3: assistència i guia de grups	48
07 Disseny de productes turístics	90		90	UF1: el producte turístic	50
				UF2: planificació del producte turístic	20
				UF3: desenvolupament del producte turístic	20
08 Màrqueting turístic	90		90	UF1: fonaments del màrqueting turístic	20
				UF2: els consumidors de productes i serveis turístics	20
				UF3: màrqueting mix i noves tecnologies	30
				UF4: el pla de màrqueting	20
09 Anglès	132		132	UF1: anglès	132
10 Segona llengua estrangera	132		132	UF1: segona llengua estrangera	132

11 Formació i orientació laboral	66		66	UF1: incorporació al treball	33
				UF2: prevenció de riscos laborals	33
12 Empresa i iniciativa emprenedora	66		66	UF1: empresa i iniciativa emprenedora	66
13 Projecte de guia, informació i assistències turístiques	297		297	UF1: projecte de guia, informació i assistències turístiques*	297
14 Formació en centres de treball			383		383
15 Sommelieria	99		99	UF1: viticultura, enologia i tast de vins	55
				UF2: el vi en la restauració	44
16 Coneixedor del vi i el cava de les DO a Catalunya	99		99	UF1: Geografia, història i tast de vins i caves de les DO a Catalunya	59
				UF2: Gestió i comercialització del vins i caves de les DO de Catalunya	40
			2000		

12. Assignació horària de professorat

13. MP2. Destinacions turístiques	110	50	165
MP3. Serveis d'informació turística	80	50	120
MP4. Protocol i relacions públiques	88	50	132
MP5. Recursos turístics	90	50	135
MP6. Processos de guia i assistència turística	88	50	132
MP7. Disseny de productes turístics	90	50	135
MP8. Màrqueting turístic	90	50	135

MP9. Anglès	132	75	231
MP10. Segona llengua estrangera	132	75	231
MP4. Sommelieria	99	100	198

		Grup ≤ 20 alumnes	Grup > 20 alumnes
MP13. Projecte	PS506	297	446
	PS505	33	33

14. Hores de lliure disposició

Tota la informació sobre la distribució de les hores de lliure disposició es troba en aquest enllaç:

<http://xtec.gencat.cat/ca/curriculum/professionals/fp/modelcurricular/>

15. Distribució orientativa de mòduls professionals

Distribució del cicle formatiu

Aquest cicle formatiu es desplegarà, ordinàriament, en dos cursos acadèmics. Cadascun dels cursos acadèmics incorporarà una hora de tutoria amb el grup d'alumnes, hora que no està inclosa en el currículum del cicle formatiu.

Per a fomentar la coparticipació de les empreses en el desenvolupament del cicle formatiu mitjançant els mòduls professionals de Projecte i de Formació en Centres de Treball es proposa un segon curs on es realitzaran els esmentats mòduls professionals de Projecte i FCT.

En cas que es realitzi la FCT en el primer curs, no es recomana començar-la abans del tercer trimestre.

D'acord amb el que preveu la normativa reguladora de l'FCT, la formació en centres de treball es podrà realitzar tot alternant-la amb les hores lectives o bé d'una manera intensiva.

Per a facilitar la incorporació dels alumnes a la formació professional dual mitjançant un contracte per a la formació i l'aprenentatge, s'ha de tenir en compte una distribució de mòduls professionals de forma que el temps dedicat a l'activitat formativa no sigui inferior al 25% de la jornada màxima anual prevista en el conveni col·lectiu durant l'any de duració del contracte.

Distribució de l'horari lectiu ordinari

La distribució de l'horari lectiu es farà de dilluns a divendres, segons les instruccions d'inici de curs.

A continuació s'efectua una proposta de distribució dels mòduls professionals.

La proposta que es presenta ha de permetre als centres, d'acord amb la plantilla de què disposen, dels espais i del nombre de cicles que imparteixen, organitzar i estructurar el cicle dins del seu horari lectiu.

Curs 1r			
Mòduls professionals	Hores mínimes	HLD	Hores totals
MP1. Estructura del mercat turístic	90		90
MP3. Serveis d'informació turística	80		80
MP4. Protocol i relacions públiques	88		88
MP5. Recursos turístics	90		90
MP6. Processos de guia i assistència turística	88		88
MP8. Màrqueting turístic	90		90
MP9. Anglès	132		132
MP10. Segona llengua estrangera	132		132
MP11. Formació i orientació laboral	66		66
	Total		790
Tutoria	33		33
	Total primer curs		823

Curs 2n			
Mòduls professionals	Hores mínimes	HLD	Hores totals
MP2. Destinacions turístiques	110		110
MP7. Disseny de productes turístics	90		90
MP12. Empresa i iniciativa emprenedora	66		66
MP13. Projecte de guia, informació i assistències turístiques	297		297

MP15 Sommelieria	99		99
MP16 Coneixedor del vi i el cava de les DO a Catalunya	99		99
Total	761		761
Tutoria	33		33
Total segon curs	794		794
MP14. Formació en centres de treball			383

16. Mòdul professional de Projecte

El mòdul professional de Projecte s'inclou en tots els cicles de grau superior amb l'objectiu d'integrar les diferents capacitats i coneixements del currículum del cicle. Aquesta integració es concretarà en un projecte o activitat que contempli les variables organitzatives i tecnològiques relacionades amb el títol, a més d'integrar altres coneixements relacionats amb la qualitat, seguretat, medi ambient, cultura emprendedora i orientació laboral.

Orientacions per a l'organització del mòdul professional de Projecte

El mòdul professional de Projecte possibilitarà la utilització de metodologies globalitzadores i actives d'aprenentatge. Es recomana utilitzar metodologies competencials, prioritàriament col·laboratives, basades en reptes, projectes o simulacions.

Es pot programar i dissenyar més d'un projecte/repte/simulació per tal d'interrelacionar els aprenentatges assolits en els diferents mòduls professionals del cicle formatiu i així completar l'adquisició de les competències professionals, personals i socials incloses en el perfil professional del títol.

És també mitjançant aquest mòdul professional que s'intensificarà la relació amb les empreses de l'entorn socioeconòmic del centre educatiu, ja que els projectes o reptes proposats als alumnes haurien de recollir propostes de les empreses o estar relacionats amb els àmbits de treball concrets d'aquestes.

Així, el mòdul professional de Projecte permet treballar:

- Reptes o projectes plantejats per l'equip docent, de caràcter globalitzador
- Reptes o projectes plantejats a partir de propostes de les empreses
- Transferència de coneixement per respondre a necessitats concretes fixades per les empreses que aportin solucions innovadores

- Reptes que promoguin la creació d'empreses entre l'alumnat

L'equip docent dissenyarà i proposarà les activitats a realitzar d'acord amb els resultats d'aprenentatge inclosos en el currículum del mòdul professional.

Distribució horària del mòdul professional de Projecte

El mòdul professional de Projecte podrà tenir una distribució horària al llarg del segon curs o al final d'aquest.

L'assignació del mòdul professional de Projecte es distribuirà entre el professorat amb atribució docent en el cicle formatiu, inclòs el professorat de FOL i EIE, al que s'assignaran 33 hores de les hores corresponents al mòdul professional.

17. Incorporació de la llengua anglesa al cicle formatiu

Les necessitats d'un mercat de treball integrat a la Unió Europea fan que la llengua anglesa esdevingui fonamental en la inserció laboral de l'alumnat dels cicles formatius. D'altra banda cal donar resposta al compromís amb els objectius educatius sobre l'anglès plantejats per als propers anys per la pròpia Unió Europea. Amb la finalitat d'incorporar i normalitzar l'ús de la llengua anglesa en situacions professionals habituals i en la presa de decisions en l'àmbit laboral, en aquest cicle formatiu s'hauran de dissenyar activitats d'ensenyament-aprenentatge, que incorporin la utilització de la llengua anglesa, en almenys un dels mòduls professionals del cicle formatiu, d'acord amb el resultat d'aprenentatge i criteris d'avaluació següents:

Resultat d'aprenentatge

1. Interpreta informació professional en llengua anglesa -manuais tècnics, instruccions, catàlegs de productes i/o serveis, articles tècnics, informes, normativa, entre d'altres-, aplicant-ho en les activitats professionals més habituals.
 - 1.1 Aplica en situacions professionals la informació continguda en textos tècnics o normativa relacionats amb l'àmbit professional.
 - 1.2 Identifica i selecciona amb agilitat els continguts rellevants de novetats, articles, notícies, informes i normativa, sobre diversos termes professionals.
 - 1.3 Analitza detalladament les informacions específiques seleccionades.
 - 1.4 Actua en conseqüència per donar resposta als missatges tècnics rebuts a través de suports convencionals -correu postal, fax- o telemàtics -correu electrònic, web.
 - 1.5 Selecciona i extreu informació rellevant en llengua anglesa segons prescripcions establertes, per elaborar en llengua pròpia comparatives, informes breus o extractes.
 - 1.6 Complimenta en llengua anglesa documentació i/o formularis del camp professional habituals.
 - 1.7 Utilitza suports de traducció tècnics i les eines de traducció assistida o automatitzada de textos.
2. Es comunica en llengua anglesa, per escrit i/o oralment, amb clients o usuaris utilitzant situacions professionals habituals.

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

Aquests resultats d'aprenentatge s'hauran d'aplicar en almenys un dels mòduls professionals

18. Espais formatius

Espai	30 alumnes	20 alumnes	Grau d'ús
	m ²	m ²	%
Aula polivalent	45	30	50%
Aula d'agències/ informació turística	90	60	50%
Aula de tast	60	40	10%

19. Mòduls professionals de Formació i Orientació Laboral (FOL) i Empresa i Iniciativa Emprenedora (EIE)

Tota la informació sobre aquests mòduls professionals es troba a la web de l'xtec per a cada família professional.

Família professional Arts gràfiques:

<http://xtec.gencat.cat/ca/curriculum/professionals/fp/titolsloe/artsgrafiques/>

20. Relació de les competències professionals, personals i socials, i els objectius generals amb els mòduls professionals

Els resultats d'aprenentatge i els continguts dels mòduls professionals capaciten a l'alumnat per a assolir les competències professionals, personals i socials (CPPeS) i els objectius

La taula 1 relaciona les competències professionals, personals i socials (CPPeS) amb els mòduls professionals.

CFGS GUIA, INFORMACIÓ I ASSISTÈNCIES TURÍSTIQUES	MÒDULS PROFESSIONALS												
	Estructura del mercat turístic	Protocol i relacions públiques	Màrqueting turístic	Destinacions turístiques	Recursos turístics	Serveis d'informació turística	Processos de guia i assistència turística	Disseny de productes turístics	Anglès	Segona llengua estrangera	Projecte de guia, informació i assistència turístiques	FOL	EIE
COMPETÈNCIES PROFESSIONALS, PERSONALS I SOCIALS	a. Estudiar el potencial de les diferents àrees territorials i del mercat turístic de la zona i detectar els ajuts institucionals existents, analitzant la informació necessària a fi de promocionar-los com a destinació	X			X	X					X		
	b. Dissenyar i modificar els productes turístics de base territorial per satisfer les expectatives de la demanda turística i rendibilitzar els recursos i l'oferta de serveis de l'entorn	X		X	X	X					X		
	c. Proposar accions de promoció i comercialització de les destinacions turístiques amb vista al seu llançament o consolidació, fixant els preus adequats	X		X		X					X		
	d. Assessorar i informar el turista tant en punts d'informació com en viatge o destinació, tenint en compte les normes de protocol bàsiques, emprant els mitjans tècnics més adequats en funció del client, i així aconseguir una prestació de		X	X	X	X	X	X		X	X	X	

servei satisfactoria i la fidelització del visitant														
e. Guiar i assistir a viatgers en viatges, trasllats o visites, emprant les estratègies de comunicació, aconseguint la satisfacció d'aquests		X		X	X	X	X			X	X	X		
f. Informar i conduir turistes i viatgers, fomentant el respecte per la riquesa del patrimoni cultural i natural		X			X	X	X			X	X	X		
g. Coordinar les operacions dels diferents tipus d'esdeveniments, prestant assistència als clients en els casos que així el requereixin							X			X	X	X		
h. Atendre les contingències, imprevistos i queixes que puguin sorgir i afectar a viatgers i situacions, solucionant els problemes que ocasionin permetent un desenvolupament adequat del servei		X								X	X	X		
i. Prestar serveis específics al client en mitjans de transport, així com en terminals de viatgers (aeroports i estacions) complint les formalitats pròpies d'aquests processos de manera adequada		X								X	X	X		
j. Aplicar els protocols de qualitat en els serveis, així com en les actuacions de post-venda, buscant la satisfacció del client									X			X		
k. Incrementar l'eficàcia dels serveis deixats mitjançant l'ocupació d'aplicacions informàtiques i de gestió, així com les TIC								X	X			X		X
l. Motivar el personal al seu càrrec, delegar funcions i tasques, promovent la participació i el respecte, les actituds de tolerància i els principis d'igualtat d'oportunitats						X	X	X				X	X	

	m. Resoldre problemes i prendre decisions individuals seguint les normes i procediments establerts, definits dins de l'àmbit de la seva competència						X	X				X	X	
	n. Mantenir l'esperit d'innovació, de millora dels processos de servei i d'actualització de coneixements en l'àmbit del seu treball						X	X				X		
	o. Exercir els drets i complir les obligacions derivades de les relacions laborals, d'acord amb l'establert en la legislació vigent											X	X	
	p. Detectar i analitzar oportunitats d'ocupació i autoocupació desenvolupant una cultura emprenedora i adaptant-se a diferents llocs de treball i noves titulacions			X								X	X	
	q. Establir i administrar una petita empresa, realitzant una anàlisi bàsica de viabilitat de productes i serveis, de planificació i de comercialització			X				X				X		X

La taula 2 relaciona els objectius generals (OG) amb les mòduls professionals

CFGS GUIA, INFORMACIÓ I ASSISTÈNCIES TURÍSTIQUES		MÒDULS PROFESSIONALS												
		Estructura del mercat turístic	Protocol i relacions públiques	Màrqueting turístic	Destinacions turístiques	Recursos turístics	Serveis d'informació turística	Processos de guia i assistència turística	Disseny de productes turístics	Anglès	Segona llengua estrangera	Projecte de guia, informació i assistència	FOL	EIE
GENERALS OBJECTIUS	a. Analitzar i interpretar diferents fonts, seleccionant la informació sobre l'oferta turística de l'entorn i els ajuts institucionals per estudiar el potencial de les diferents àrees territorials i del mercat turístic de la zona	X			X	X			X			X		

b. Realitzar processos d'investigació de mercats turístics, interpretant-ne cada una de les fases seqüenciades per dissenyar i modificar productes turístics de base territorial rendibles i de qualitat	X		X	X					X		X		
c. Identificar les destinacions turístiques nacionals i internacionals més rellevants, analitzant la seva oferta, característiques i cicles de vida per proposar accions de promoció i comercialització	X		X		X				X		X		
d. Identificar i seleccionar informació turística, analitzant les fonts, els mitjans, el nivell i els procediments més adequats per assessorar i informar el turista en punts d'informació, viatges o en la destinació, emprant almenys l'anglès i un altre idioma estranger	X		X	X	X	X	X		X	X	X		
e. Identificar i seleccionar estratègies de comunicació analitzant la seva adequació en cada tipus de servei per guiar i assistir a viatgers en viatges, trasllats o visites, emprant almenys l'anglès i un altre idioma estranger		X	X	X			X		X	X	X		
f. Reconèixer i valorar el patrimoni natural i cultural, analitzant les seves peculiaritats per informar i conduir turistes i viatgers				X	X		X				X		
g. Analitzar els processos de serveis i els mitjans tècnics i humans, identificant els procediments en cada cas per coordinar les operacions en diferents tipus d'esdeveniments								X			X		
h. Reconèixer els problemes més comuns associats al servei i les seves possibles solucions, analitzant i aplicant les tècniques d'atenció al client apropiades per atendre les possibles contingències, imprevistos i queixes		X				X			X	X	X		

i. Analitzar els processos de prestació del servei, identificant els recursos tècnics i humans així com els procediments habituals en terminals de transport de viatgers per prestar serveis específics al client									X	X	X		
j. Caracteritzar els procediments dels serveis i les actuacions postvenda, seleccionant les tècniques apropiades per a l'aplicació dels protocols de qualitat						X					X		
k. Caracteritzar aplicacions informàtiques i de gestió així com les TIC, reconeixent la seva utilitat per incrementar l'eficàcia dels serveis prestats				X		X					X		X
l. Analitzar les actituds positives valorant la participació, respecte, tolerància i igualtat d'oportunitats entre les persones per motivar el personal al seu càrrec i delegar funcions del lloc de treball								X			X	X	
m. Identificar les normes de seguretat ambiental i de prevenció de riscos laborals, reconeixent els factors de risc i paràmetres de qualitat associats a la prestació dels serveis de guia, informació i assistència turístiques per aplicar els protocols de seguretat laboral i ambiental durant tot el procés de prestació de servei											X	X	
n. Valorar les activitats de treball en els processos de prestació dels serveis de guia, informació i assistència turístiques, identificant la seva aportació al procés global de prestació del servei per aconseguir els objectius prèviament identificats						X		X			X	X	X
o. Valorar la diversitat d'opinions com a font d'enriquiment, reconeixent altres pràctiques, idees i creences per resoldre problemes i prendre decisions				X				X			X	X	X

p. Reconèixer i identificar possibilitats de millora professional, recollint informació i adquirint coneixements per a la innovació i actualització en l'àmbit del seu treball				X							X	X	X
q. Reconèixer els seus drets i deures com a agent actiu de la societat, analitzant el marc legal que regula les condicions socials i laborals per participar com a ciutadà democràtic											X		X
r. Reconèixer i identificar possibilitats de negoci, analitzant el mercat i estudiant la viabilitat dels projectes per a la generació de la seva pròpia ocupació			x								x		

generals

