

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

Promocions 2020-2022 i posteriors

1. Dades del títol

Títol		Grau
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)		GS
Família professional	Hoteleria i turisme	
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.	

2. Competències professionals, personals i socials

- 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.
- 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.
- Proposar accions de promoció i comercialització de les destinacions turístiques amb vista al seu llançament o consolidació, fixant els preus adequats.
- 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.
- Guiar i assistir a viatgers en viatges, trasllats o visites, emprant les estratègies de comunicació, aconseguint la satisfacció d'aquests.
- Informar i conduir turistes i viatgers, fomentant el respecte per la riquesa del patrimoni cultural i natural.
- Coordinar les operacions dels diferents tipus d'esdeveniments, prestant assistència als clients en els casos que així ho requereixin.
- 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.
- 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.
- Aplicar els protocols de qualitat en els serveis, així com en les actuacions de post-venda, buscant la satisfacció dels clients.
- 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.

3. Capacitats clau

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

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.

4. Qualificacions professionals

QUALIFICACIONS PROFESSIONALS INCLOSES EN EL TÍTOL	
Qualificació completa	Denominació UC
2335 Guia de turistes i visitants	UC_2-1069-11_3: interpretar el patrimoni i els 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.
	UC_2-1071-11_3: Prestar serveis d'acompanyament i assistència a turistes i visitants i dissenyar itineraris.
	UC_2-1072-11_3: Comunicar-se en anglès, amb un nivell d'usuari/ària competent en els serveis turístics de guia i animació.
	UC_2-1073-11_3: Comunicar-se en una llengua estrangera diferent de l'anglès, amb un nivell d'usuari competent en els serveis turístics de guia i animació.
Qualificacions incompletes	
Promoció turística local i informació al	UC_2-1074-11_3: Gestionar informació turística.
	UC_2-1075-11_3: Crear, promocionar i gestionar serveis i productes turístics locals.

visitant	UC-2-0268-11_3: Gestionar unitats d'informació i distribució turística.
Creació i gestió de viatges combinats i esdeveniments	UC_2-1056_11_3: Gestionar esdeveniments.
	UC_2-0268_11_3: Gestionar unitats d'informació i de distribució turística.

5. 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 turística 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 turística, 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

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

Mòduls Professionals	Durada mínima	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
MP13 Projecte de guia, informació i assistències turístiques	264	PS 506
	33	PS 505
MP14 Formació en centres de treball	383	

En el cas de centres que no depenguin del Departament d'Educació s'aplicaran les titulacions establertes en el Decret 217/2013, de 27 d'agost.

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

7. 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

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

8. 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	Hores min	HLD	Hores máx	Unitats formatives	Hores mínimes
01 Estructura del mercat turístic	99		99	UF1: contextualització del sector turístic	20
				UF2: tipologies i tendències turístiques	20
				UF3: l'oferta i la demanda turística	59
02 Destinacions turístiques	132		132	UF1: geografia turística de Catalunya i Espanya	44
				UF2: geografia turística d'Europa i la resta del món	22
				UF3: destinacions turístiques de Catalunya i Espanya	44
				UF4: destinacions turístiques internacionals	22
03 Serveis d'informació turística	99		99	UF1: sistemes d'informació turística	37
				UF2: pla d'atenció al públic	40
				UF3: direcció d'entitats d'informació turística	22
04 Protocol i relacions públiques	99		99	UF1: protocol institucional, empresarial i social	59
				UF2: comunicació i atenció al client	25
				UF3: les relacions públiques en l'àmbit turístic	15
05 Recursos turístics	99	33	132	UF1: patrimoni sociocultural	59
				UF2: patrimoni natural	20
				UF3: interpretació del patrimoni	20
06 Processos de guia i assistència turística	99	33	132	UF1: els serveis de guia	20
				UF2: mobilitat de grups	20
				UF3: assistència i guia de grups	59
07 Disseny de productes turístics	99	33	132	UF1: el producte turístic	59
				UF2: planificació del producte turístic	20
				UF3: desenvolupament del producte turístic	20
08 Màrqueting turístic	99		99	UF1: fonaments del màrqueting turístic	20
				UF2: els consumidors de productes i serveis turístics	22
				UF3: màrqueting mix i noves tecnologies	35
				UF4: el pla de màrqueting	22
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
		99	2000		

Assignació horària de professorat:

Mòduls professionals	Grup ≤ 20 alumnes	Desdoblament (%)	Grup > 20 alumnes
MP2. Destinacions turístiques	132	50	198
MP3. Serveis d'informació turística	99	50	149
MP4. Protocol i relacions públiques	99	50	149
MP5. Recursos turístics	132	50	198
MP6. Processos de guia i assistència turística	132	50	198
MP7. Disseny de productes turístics	132	50	198
MP8. Màrqueting turístic	99	50	149
MP9. Anglès	132	75	231
MP10. Segona llengua estrangera	132	75	231

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

9. 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/>

10. 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	99		99
MP3. Serveis d'informació turística	99		99
MP4. Protocol i relacions públiques	99		99
MP5. Recursos turístics	99	33	132
MP6. Processos de guia i assistència turística	99	33	132
MP8. Màrqueting turístic	99		99
MP9. Anglès	132		132
MP11. Formació i orientació laboral	66		66
Total	792	66	858
Tutoria	33		33
Total primer curs	825		891

Curs 2n			
Mòduls professionals	Hores mínimes	HLD	Hores totals
MP2. Destinacions turístiques	132		132
MP7. Disseny de productes turístics	99	33	132
MP10. Segona llengua estrangera	132		132
MP12. Empresa i iniciativa emprenedora	66		66
MP13. Projecte de guia, informació i assistències turístiques	297		297
Total	726	33	759
Tutoria	33		33
Total segon curs	792		792
MP14. Formació en centres de treball			383

11. 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 emprenedora i orientació laboral.

11.1 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.

11.2 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.

12. 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'ha creat un mòdul professional d'anglès tècnic i a més, s'hauran de dissenyar activitats d'ensenyament-aprenentatge que incorporin la utilització de la llengua anglesa, en almenys un dels mòduls professionals relacionats a continuació del cicle 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.

Aquest resultat d'aprenentatge s'haurà d'aplicar en almenys un dels mòduls professionals

13. Espais formatius

ESPAIS FORMATIUS			
DENOMINACIÓ	SUPERFÍCIE m ² (30 alumnes)	SUPERFÍCIE m ² (20 alumnes)	Grau d'ús
Aula polivalent	45	30	50%
Aula d'agències/ informació turística	90	60	50%

14. 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 Hoteleria i Turisme:

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

15. 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 generals (OG).

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

	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
CFGS GUIA, INFORMACIÓ I ASSISTÈNCIES TURÍSTIQUES													
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		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		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		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 servei satisfactòria i la fidelització del visitant		X	X	X	X	X		X	X	X		
	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		
	f. Informar i conduir turistes i viatgers, fomentant el respecte per la riquesa del patrimoni cultural i natural		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	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	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 turístiques	FOL	EIE
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	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		
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	
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
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 turística 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 turística, identificant la seva aportació al procés global de prestació del servei per aconseguir els objectius prèviament identificats										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

	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		

