



Orientacions als centres per a organitzar el cicle formatiu

**cicle formatiu de grau superior de
Guia, informació i assistències
turístiques**



1. DADES TÍTOL

Títol		Grau
Tècnic/a superior en Guia, informació i assistències turístiques (RD1255/2009, de 24/07)		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

- 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.

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 visitant	UC_2-1074-11_3: Gestionar informació turística.
	UC_2-1075-11_3: Crear, promocionar i gestionar serveis i productes turístics locals.
	UC-2-0268-11_3: Gestionar unitats d'informació i distribució turístiques.
	UC_2-1056_11_3: Gestionar esdeveniments.



Creació i gestió de viatges combinats i esdeveniments	UC_2-0268_11_3: Gestionar unitats d'informació i de distribució turístiques.
---	--

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 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.

6. TAULA DE MÒDULS, DURADA I ESPECIALITAT PROFESSORAT

Mòduls Professionals	Durada mínima	Especialitat del cos de professorat
Estructura del mercat turístic	99	PS 506
Destinacions turístiques	132	PS 506
Serveis d'informació turística	132	PS 506
Protocol i relacions públiques	165	PS 506
Recursos turístics	165	PS 506
Màrqueting turístic	132	PS 506
Processos de guia i assistència turística	165	PS 506
Disseny de productes turístics	165	PS 506
Anglès	132	PS AN i PS 506 (*)
Segona llengua estrangera	132	PS FR/AL i PS 506(*)
Formació i orientació laboral	99	PS 505
Empresa i iniciativa emprenedora	66	PS 505
Projecte de guia, informació i assistències turístiques	66	PS 506
Formació en centres de treball	350	

En el cas de centres que no depenguin del Departament d'Ensenyament s'aplicaran les titulacions establertes en el Reial Decret.

*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 (HLLD), i les Unitats Formatives:

Mòdul	Durada	HLD	Unitats formatives	Hores mínimes
01 Estructura del mercat turístic	99	0	UF1: contextualització del sector turístic	20
			UF2: tipologies i tendències turístiques	20
			UF3: l'oferta i la demanda turística	59
02 Destinacions turístiques*	165-132	33	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*	132-99	33	UF1: sistemes d'informació turística	20
			UF2: pla d'atenció al públic	20
			UF3: direcció d'entitats d'informació turística	59
04 Protocol i relacions públiques *	132	0	UF1: protocol institucional, empresarial i social	66
			UF2: comunicació i atenció al client	46
			UF3: les relacions públiques en l'àmbit turístic	20
05 Recursos turístics*	165	0	UF1: patrimoni sociocultural	70
			UF2: patrimoni natural	50
			UF3: interpretació del patrimoni	45
06 Processos de guia i assistència turística *	165-132	33	UF1: els serveis de guia	35
			UF2: mobilitat de grups	35
			UF3: assistència i guia de grups	62
07 Disseny de productes turístics*	165-132	33	UF1: el producte turístic	70
			UF2: planificació del producte turístic	32



			UF3: desenvolupament del producte turístic	30
08 Màrqueting turístic *	132-99	33	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	0	UF1: anglès	132
10 Segona llengua estrangera**	132	0	UF1: segona llengua estrangera	132
11 Formació i orientació laboral	99	0	UF1: incorporació al treball	66
			UF2: prevenció de riscos laborals	33
12 Empresa i iniciativa empenedora	66	0	UF1: empresa i iniciativa empenedora	66
13 Projecte de guia, informació i assistències turístiques*	66	0	UF1: projecte de guia, informació i assistències turístiques*	66
14 Formació en centres de treball	350			350
	2000	165		

* Mòduls professionals amb desdoblament del 50%

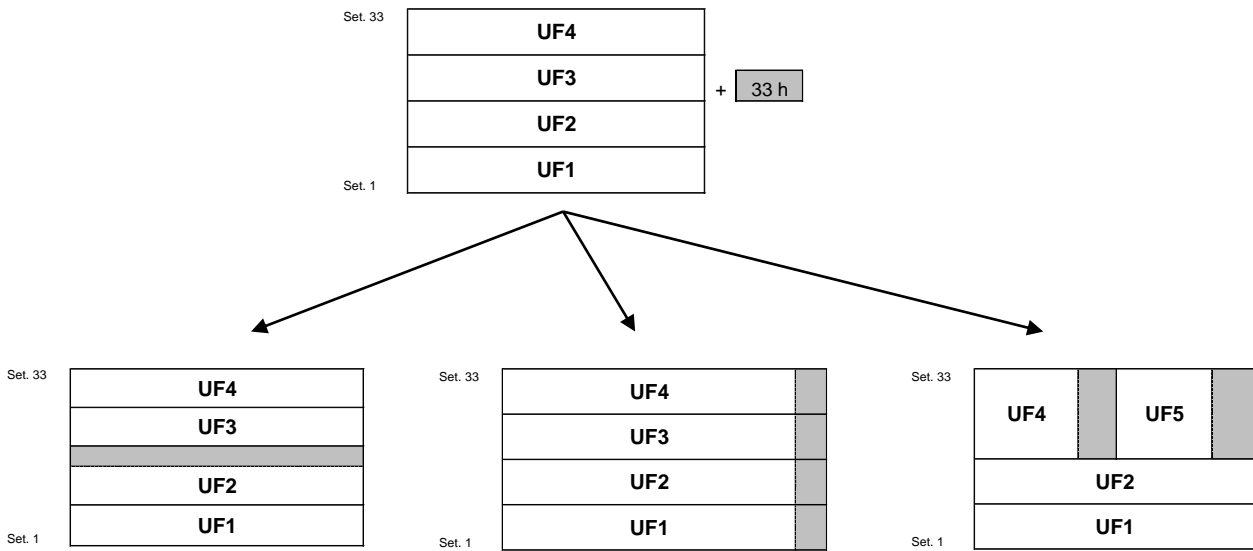
** Mòduls professionals amb desdoblament del 75%

En els mòduls que disposin d'hores de lliure disposició (HLLD), el centre haurà d'adjudicar-les segons el següents criteris:

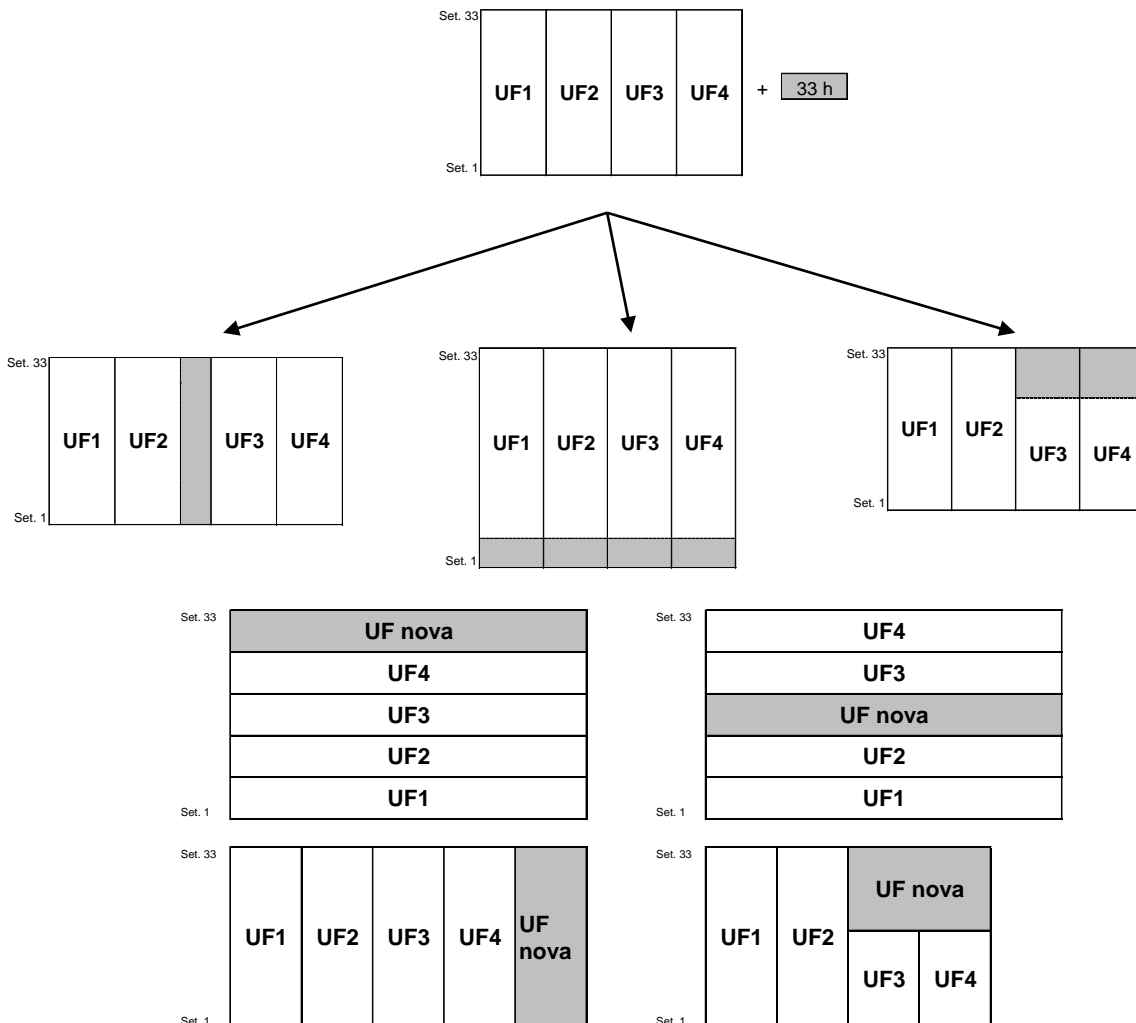
- distribuir-les entre una o més unitats formatives del mateix mòdul
- incorporar-les en una nova unitat formativa del mateix mòdul (amb el resultat d'aprenentatge i continguts corresponents) que calgui

El centre pot també dissenyar un mòdul propi, com a projecte especial de centre i, en aquest cas, ho comunicarà als SSTT o al Consorci d'Educació de Barcelona seguint les instruccions establertes en la Resolució que aprova el document per a l'organització i el funcionament dels centres públics i dels centres privats d'educació secundària per al curs corresponent.

En el primer cas, quan es reparteixen les HLLD dintre del mateix mòdul i sense crear cap UF nova es poden tenir diverses opcions, per exemple:



En cas de crear una UF nova, podem tenir per exemple:





9. DISTRIBUCIÓ ORIENTATIVA DE MÒDULS

Distribució del cicle formatiu

Aquest cicle formatiu es desplegarà, ordinàriament, en dos cursos acadèmics.

A aquest efecte es proposa un primer curs més intensiu, perquè durant el segon curs els alumnes desenvolupin el crèdit de formació en centres de treball. En cas que es realitzi la FCT en el primer curs, no es recomana de començar 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.

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

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	<i>Hores (màx-mín)</i>	<i>HLD</i>
Estructura del mercat turístic	99	0
Destinacions turístiques	165	33
Màrqueting turístic	132-99	33
Processos de guia	165-132	33
Protocol i relacions públiques	132	0
Anglès	132	0
Formació i orientació laboral	99	0
Hores lectives	924	99

Curs 2n		
Mòduls	<i>Hores (màx-mín)</i>	<i>HLD</i>
Disseny de productes turístics	165-132	33
Recursos turístics	165	0
Serveis d'informació turística	132-99	33
Segona llengua estrangera	132	0
Empresa i iniciativa emprenedora	66	0
Projecte de guia, informació i assistències turístiques	66	0
Hores lectives	726	
FCT	350	66



10. 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 de Guia, informació i assistències turístiques s'hauran de dissenyar activitats d'ensenyament-aprenentatge que incorporin la utilització de la llengua anglesa, en almenys un dels mòduls del cicle, d'acord amb els resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació següents:

Resultats d'aprenentatges i criteris d'avaluació:

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.



11. 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%

12. MÒDULS DE FORMACIÓ I ORIENTACIÓ LABORAL (FOL) I EMPRESA I INICIATIVA EMPRENEDORA (EIE)

Aquestes orientacions per a l'Àrea FOL són de caràcter general. Hi ha publicades orientacions específiques més àmplies per a cada un dels dos mòduls professionals a l'apartat de Currículum i Orientació de l'xtec.

12.1. Contextualització

Els mòduls professionals de FOL i EIE s'han de desenvolupar en el context de les activitats i els processos corresponents al títol i d'acord amb les característiques específiques de les empreses del sector.

12.2. Nous continguts

Els currículums dels mòduls professionals de FOL i EIE incorporen coneixements que són nous en relació amb els currículums dels crèdits dels títols LOGSE. Alguns exemples:

- El sistema de qualificacions professionals i l'aplicació en els itineraris professionalitzadors.
- La mobilitat dels treballadors, especialment entre països de la UE.
- Els jaciments d'ocupació.
- Les mesures de foment del treball i de conciliació familiar.
- Les noves formes d'organització del treball.
- Els sistemes d'assessorament i informació als treballadors.
- La valoració de la cultura preventiva.
- L'avaluació de riscos i la gestió de la prevenció.
- La innovació i la iniciativa emprenedora.
- La figura de l'empresari.
- L'entorn de l'empresa.
- La responsabilitat social empresarial.
- La detecció de noves idees i oportunitats de negoci.
- Els serveis d'assessorament i ajuda als emprenedors.
- Les ajudes per a la creació d'empreses.

12.3. Convalidacions dels mòduls professionals de l'Àrea FOL.



Convalidacions del mòdul professional de formació i orientació laboral (FOL)

La superació del crèdit FOL d'un títol LOGSE del mateix o diferent nivell convalida la unitat formativa "UF1. Incorporació al treball" del mòdul professional de "formació i orientació laboral" d'un títol LOE.

El fet de tenir el certificat de nivell bàsic en prevenció de riscos laborals, que s'estableix al Reial decret 39/1997, de 17 de gener, pel qual s'aprova el Reglament dels serveis de prevenció, convalida la unitat formativa "UF2. Prevenció de riscos laborals" del mòdul professional FOL.

El centre educatiu ha de convalidar la "UF2. Prevenció de riscos laborals" als alumnes que justifiquin tenir un certificat de formació en prevenció de riscos laborals, que habilita per desenvolupar les funcions de nivell bàsic, amb els requisits següents:

- Denominació i segell de l'entitat certificadora, i signatura de la persona responsable.
- Nom i cognoms de la persona que ha cursat la formació.
- Denominació i durada del curs.
- Localitat i data d'expedició del certificat.
- Text en què s'indica: "capacita per al desenvolupament de funcions de nivell bàsic segons el Reial decret 39/1997 (segons el contingut de l'annex IV A o IV B)".

Convalidacions de la unitat formativa del mòdul professional d'"empresa i iniciativa emprendedora"

La superació del crèdit "administració, gestió i comercialització en la petita empresa" d'un títol LOGSE del mateix o diferent nivell convalida la unitat formativa "empresa i iniciativa emprendedora" d'un títol LOE.

En els mòduls professionals "formació i orientació laboral" i "empresa i iniciativa emprendedora", tot i ser contextualitzats en cadascun dels cicles formatius, es convaliden i es qualifiquen amb un 5 a l'efecte d'obtenció de la qualificació mitjana del cicle.

Convalidació Mòdul Professional FOL en el procés d'acreditació de competències

Segons els reials decrets que estableixen els títols LOE, el mòdul professional de formació i orientació laboral podrà ser objecte de convalidació sempre que s'hagi obtingut l'acreditació de totes les unitats de competència d'un títol, s'hagi superat el mòdul professional de Projecte, s'acrediti, almenys, un any d'experiència laboral i es posseeixi el certificat de Tècnic en Prevenció de Riscos Laborals, Nivell Bàsic, expedit d'acord amb el disposat al Reial Decret 39/1997, de 17 de gener, pel qual s'aprova el Reglament dels Serveis de Prevenció.

Convalidacions a partir d'estudis universitaris

Segons les instruccions d'organització i la gestió dels centres educatius, l'alumnat matriculat en un dels cicles formatius de formació professional inicial (LOE) que tinguin aprovats un mínim de 30 crèdits d'un estudi universitari o 12 crèdits ECTS poden sol·licitar la convalidació d'un o més dels mòduls professionals o unitats formatives següents: "UF1. Incorporació al treball", del mòdul professional de "formació i orientació laboral", el mòdul professional "empresa i iniciativa emprendedora", o unitats formatives creades pel centre amb les hores de lliure disposició.



Per determinar aquesta convalidació cal aplicar el barem següent:

- Entre 30 i 40 crèdits universitaris o un mínim de 12 crèdits ECTS dels estudis de grau aprovats: convalidació d'unitats formatives del cicle formatiu, sempre que la suma de les quals no sigui superior a 66 hores lectives.
- Entre 41 i 50 crèdits universitaris o un mínim de 16 crèdits ECTS dels estudis de grau aprovats: convalidació d'unitats formatives del cicle formatiu, sempre que la suma de les quals no sigui superior a 132 hores lectives.
- Més de 50 crèdits universitaris o més de 20 crèdits ECTS dels estudis de grau aprovats: convalidació d'unitats formatives del cicle formatiu, sempre que la suma de les quals no sigui superior a 198 hores lectives.

En cap cas no es poden convalidar parts d'unitats formatives.

12.4. Certificació del nivell bàsic en prevenció de riscos laborals

Els decrets i les ordres que estableixen els diferents currículums dels títols de formació professional inicial (LOE) indiquen que la formació establerta en el mòdul professional de Formació i orientació laboral capacita per dur a terme responsabilitats professionals equivalents a les que necessiten les activitats de nivell bàsic en prevenció de riscos laborals, establertes al Reial Decret 39/1997, de 17 de gener, pel que s'aprova el Reglament dels Serveis de Prevenció.

Això comporta que no sigui necessària la certificació del nivell bàsic de prevenció de riscos laborals per part dels centres

12.5. Necessitats d'adaptació de les instal·lacions i dels grups-classe.

Cada vegada més, la globalització del mercat de treball, de les activitats empresarials i dels mercats de productes i serveis i l'increment de la informació necessària per arribar al coneixement i prendre decisions, fan que per impartir els mòduls professionals de FOL i EIE les activitats de classe s'hagin de desenvolupar en aules dotades amb mitjans informàtics i connectades a Internet.

12.6. Necessitats de formació del professorat

La formació continguda en els mòduls professionals de FOL i EIE evoluciona cap a la intensificació de la cultura preventiva i d'empresa, els nous sistemes d'organització del treball, el sistema de qualificacions professionals, les noves oportunitats d'ocupació, el foment de la iniciativa emprenedora i el descobriment de les possibilitats de creació de la pròpia empresa par part de l'alumnat. El professorat que imparteixi el mòdul professional, haurà de tenir en compte aquestes perspectives a l'hora d'orientar la seva futura formació.

13. 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.



Generalitat de Catalunya
 Departament d'Ensenyament
Direcció General de Formació Professional
Inicial i Ensenyaments de Règim Especial
 Servei d'Ordenació de la Formació Professional Inicial

	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
C O M P E T È N C I E S P R O F E S S I O N A L S P E R S O N A L S I S O C I A L S	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	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	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 emprendedora 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	
r) Interpretar en llengua anglesa documents tècnics i les comunicacions en els circuits d'una empresa del sector turístic.									X					



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

CFGS GUIA, INFORMACIÓ I ASSISTÈNCIES TURÍSTIQUES	MÒDULS PROFESSIONALS												FOL	EIE
	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			
O B J E C T I U S G E N E R A L S	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		
	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		



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
O B J E C T I U S G E N E R A L S	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		
	s. Reconèixer i seleccionar el vocabulari tècnic i les expressions més habituals en llengua anglesa per interpretar documents tècnics i comunicar-se en situacions professionals a l'empresa									X				