

Xedapen Orokorrak

HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE
ETA IKERKETA SAILA

3187

334/2010 DEKRETUA, abenduaren 14koa, bidaia-agentzietako eta ekitaldien kudeaketako goimailako teknikariaren tituluar dagokion curriculumaz ezingo duena.

Kualifikazioei eta Lanbide Heziketari buruzko ekainaren 19ko 5/2002 Lege Organikoaren 10.1 artikulua ezartzen duenez, Estatuko Administrazio Orokorrak finkatuko ditu Lanbide Kualifikazioen Katalogo Nazionalan aditzera emandako lanbide-prestakuntzako eskaintzak osatuko dituzten profesionaltasun-ziurtagiriak eta -tituluak, betiere Konstituzioaren 149.1.30. eta 7. artikuluan xedatutakoaren arabera eta Lanbide Heziketaren Kontseilu Nagusiari kontsultatu ondoren.

Hezkuntzari buruzko maiatzaren 3ko 2/2006 Lege Organikoaren 39.6. artikulua xedatzen duenez, Espainiako Gobernuak, autonomia-erkidegoei kontsultatu ostean, lanbide-heziketako ikasketei dagozkien titulazioak ezarriko ditu, baita titulazio horietako bakoitzaren curriculumaren oinarriko alderdiak ere.

Hezkuntza-sistemako lanbide-heziketaren antolamendu orokorra ezartzen duen abenduaren 15eko 1538/2006 Errege Dekretuaren 6. artikuluan definitzen da lanbide-heziketako tituluen egitura. Horretarako, Lanbide Kualifikazioen Katalogo Nazionala, Europar Batasunak finkatutako arretariak, eta gizarte-intereseko beste alderdi batzuk hartu dira kontuan. Bestalde, Errege Dekretu horren 7. artikulua zehazten du titulu horien lanbide-profila, eta horren bidez hartuko dira konpetentzia orokorra, konpetentzia profesionalak, pertsonalak eta sozialak, eta, hala badagokio, tituluei dagozkien Lanbide Kualifikazioen Katalogo Nazionalaren konpetentzia-atalak.

1254/2009 Errege Dekretuak, uztailaren 24koak, Bidaia-agentzietako eta ekitaldien kudeaketako goimailako teknikariaren titulua ezartzen du eta haren gutxieneko irakaskuntzak ezartzen ditu. Dekretu horrek ordezkatu egin du 2215/1993 Errege Dekretuak, abenduaren 17koak, ezartzen zuen bidaia-agentzietako goimailako teknikariaren tituluen erregulazioa.

Bestetik, hezkuntza-sistemako lanbide-heziketaren antolamendu orokorra ezartzen duen 1538/2006 Errege Dekretuaren 17. artikulua xedatzen duenez, hezkuntza-administrazioek ezarriko dituzte Lanbide Heziketako irakaskuntzen curriculumak. Edonola ere, Errege Dekretu horretan bertan xedatutakoa eta titulu bakoitza erregulatzen duten arauetan xedatutakoa errespetatu beharko dute.

Disposiciones Generales

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN,
UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN

3187

DECRETO 334/2010, de 14 de diciembre, por el que se establece el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos.

La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, establece en el artículo 10.1 que la Administración General del Estado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 149.1.30.^a y 7.^a de la Constitución, y previa consulta al Consejo General de la Formación Profesional, determinará los títulos y los certificados de profesionalidad, que constituirán las ofertas de formación profesional referidas al Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, dispone en el artículo 39.6 que el Gobierno, previa consulta a las Comunidades Autónomas, establecerá las titulaciones correspondientes a los estudios de formación profesional, así como los aspectos básicos del currículo de cada una de ellas.

El Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la Formación Profesional del sistema educativo define en el artículo 6, la estructura de los títulos de Formación Profesional, tomando como base el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, las directrices fijadas por la Unión Europea y otros aspectos de interés social. El artículo 7 concreta el perfil profesional de dichos títulos, que incluirá la competencia general, las competencias profesionales, personales y sociales, las cualificaciones y, en su caso, las unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en los títulos.

El Real Decreto 1254/2009, de 24 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos y fija sus enseñanzas mínimas ha sustituido la regulación del título de Técnico Superior en Agencias de Viajes, establecido por el Real Decreto 2215/1993, de 17 de diciembre.

Por otro lado, el artículo 17 del precitado Real Decreto 1538/2006, por el que se establece la ordenación general de la Formación Profesional del sistema educativo, dispone que las Administraciones educativas establecerán los currículos de las enseñanzas de Formación Profesional respetando lo en él dispuesto y en las normas que regulen los títulos respectivos.

Euskal Autonomia Erkidegoaren berezko eskumeneen esparruari dagokionez, Autonomia Estatutuaren 16. artikuluan aditzera ematen denez, «Konstituzioaren lehen erabaki gehigarrian erabakitzen dena aplikatzeko, irakaskuntza, zabalera, maila, gradu, era eta espezialitate guztietan, Euskal Herriko Komunitate Autonomoaren konpetentziapean dago, Konstituzioaren 27. artikulua eta berori zehaztuko duten Lege Organikoei, haren 149.1.30 artikulua Estatuari ematen dizkion ahalmenei eta guztiori betetzeko eta bermatzeko behar den goi inspektioari kalterik egiteke».

Bestalde, otsailaren 26ko 32/2008 Dekretuak hezkuntza-sistemaren barruan Lanbide Heziketaren antolamendu orokorra ezartzen du Euskal Autonomia Erkidegoaren esparrurako.

Azaldutako aurrekarien arabera, dekretu honen helburua da bidaia-agentzietako eta ekitaldien kudeaketako goi-mailako teknikariaren tituluari dagozkion Lanbide Heziketako irakaskuntzetarako curriculuma ezartzea Euskal Autonomia Erkidegorako, bidaia-agentzietako eta ekitaldien kudeaketako goi-mailako teknikariaren tituluak ezartzen duen eta tituluaren gutxieneko irakaskuntzak finkatzen dituen uztailaren 24ko 1254/2009 Errege Dekretuaren babesean.

Bidaia-agentzietako eta ekitaldien kudeaketako goi-mailako teknikariaren tituluaren curriculumean alderdi hauek deskribatzen dira: alde batetik, tituluak adierazten duen lanbide-profila (kualifikazioak eta konpetentzia-atalak zerrendatzen dira, eta konpetentzia profesionalak, pertsonalak eta sozialak deskribatzen dira); eta, bestetik, tituluak biltzen dituen helburu orokorren eta lanbide-moduluen bidez, besteak beste, ezarritako irakaskuntzak (lanbide-modulu bakoitzari dagozkion ikaskuntzaren emaitzak, ebaluazio-irizpideak eta edukiak, eta horiek antolatu eta ezartzeko jarraibideak eta zehaztapenak barne hartuta).

Helburu orokorrak profilean deskribatzen diren konpetentzia profesional, pertsonal eta sozialetatik atera dira. Haietan, ikasleak heziketa-zikloaren amaieran eskuratu behar dituen gaitasunak eta lorpenak adierazten dira; hortaz, heziketa-zikloa osatzen duten lanbide-moduluetako bakoitzean landu beharreko edukiak eta ikasleak bereganatu behar dituen ikaskuntzaren emaitzak lortzeko lehen iturria dira.

Modulu bakoitzean jasotako edukiak irakatsi eta ikasteko prozesuaren euskarria dira; ikasleak trebetasun eta abilezia teknikoak, etorkizun profesionalean aurrera egiteko kontzeptuzko oinarri zabala eta lortu nahi den kualifikazioarekiko lanbide-nortasun koherentea islatuko duten portaerak eskura dituzten.

Honako Dekretu hau bideratzean, emakumeen eta gizonen berdintasunerako otsailaren 18ko 4/2005 Legearen 19. artikulutik 22. artikulura bitartean aurreikusten diren izapideak bete dira.

Así, en lo referente al ámbito competencial propio de la Comunidad Autónoma del País Vasco, el Estatuto de Autonomía establece en su artículo 16 que «En aplicación de lo dispuesto en la disposición adicional primera de la Constitución, es de la competencia de la Comunidad Autónoma del País Vasco la enseñanza en toda su extensión, niveles y grados, modalidades y especialidades, sin perjuicio del artículo 27 de la Constitución y Leyes Orgánicas que lo desarrollen, de las facultades que atribuye al Estado el artículo 149.1.30.^a de la misma y de la alta inspección necesaria para su cumplimiento y garantía».

Por su parte, el Decreto 32/2008, de 26 de febrero, establece la ordenación general de la Formación Profesional del sistema educativo en el ámbito de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

De acuerdo con los antecedentes expuestos, el objetivo del presente Decreto es establecer para la Comunidad Autónoma del País Vasco el currículo para las enseñanzas de Formación Profesional correspondientes al título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos, al amparo del Real Decreto 1254/2009, de 24 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos y fija sus enseñanzas mínimas.

En el currículo del presente título, de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos, se describen por un lado, el perfil profesional que referencia el título con la enumeración de cualificaciones y unidades de competencia y la descripción de las competencias profesionales, personales y sociales y por otro lado, las enseñanzas que establecen, entre otros elementos, los objetivos generales y módulos profesionales que lo componen con los resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y contenidos de cada uno de ellos, así como directrices y determinaciones para su organización e implantación.

Los objetivos generales extraídos de las competencias profesionales, personales y sociales descritas en el perfil, expresan las capacidades y logros que al finalizar el ciclo formativo el alumnado ha debido adquirir y son la primera fuente para obtener los resultados de aprendizaje que se deben alcanzar y contenidos que se deben abordar en cada uno de los módulos profesionales que componen el ciclo formativo.

Los contenidos expresados en cada módulo, constituyen el soporte del proceso de enseñanza-aprendizaje para que el alumnado logre unas habilidades y destrezas técnicas, un soporte conceptual amplio para progresar en su futuro profesional y unos comportamientos que reflejen una identidad profesional coherente con la cualificación deseada.

En la tramitación del presente Decreto se han realizado los trámites previstos en los artículos 19 a 22 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres.

Hori dela-eta, Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketako sailburuak proposatuta, Lanbide Heziketako Euskal Kontseiluak emandako txostenarekin eta gainerako aginduzko txostenekin, Euskadiko Aholku Batzorde Juridikoaren arabera, eta Gobernu Kontseiluak 2010eko abenduaren 14an egindako bilkuran eztabaidatu eta onartu ondoren, hauxe

XEDATU DUT:
I. KAPITULUA
XEDAPEN OROKORRA

1. artikulua.– Xedea eta aplikazio-esparrua.

1.– Dekretu honek bidaia-agentzietako eta ekitaldien kudeaketako goi-mailako teknikariaren tituluari dagozkion Lanbide Heziketako irakaskuntzetarako curriculuma ezartzen du Euskal Autonomia Erkidegorako.

2.– Ikastetxeak duen autonomia pedagogikoaren eta antolamendukoaren ildotik, hari dagokio bere Ikastetxearen Ikasketa Proiektua ezartzea, eta proiektu horretan ezarriko ditu bere irakaskuntza-lanaren ezaugarriak eta nortasuna zehazteko, eta lanbide-moduluen programazioak prestatzeari buruzko irizpideak finkatzeko beharrezko erabakiak.

3.– Ikastetxearen Ikasketa Proiektuaren esparruan, heziketa-zikloaren arduraren irakasle-taldeari eta, zehazki, irakasle bakoitzari dagokio programazioak prestatzea. Horretarako, ezartzen diren helburu orokorrak kontuan izan beharko ditu, lanbide-modulu bakoitzean bildutako ikaskuntzaren emaitzak eta edukiak errespetatu beharko ditu, eta irakaskuntzen erreferentziazko lanbide-profila hartu beharko du euskarri.

II. KAPITULUA
TITULUAREN IDENTIFIKAZIOA ETA LANBIDE
PROFILA

2. artikulua.– Tituluaren identifikazioa.

Bidaia-agentzietako eta ekitaldien kudeaketako goi-mailako teknikariaren titulua elementu hauek identifikatzen dute:

- Izena: Bidaia-agentziak eta ekitaldien kudeaketa.
- Maila: Goi-mailako Lanbide Heziketa.
- Iraupena: 2.000 ordu.
- Lanbide-arloa: Ostalaritza eta turismoa.
- Kodea: INSN-5b (Irakaskuntzaren Nazioarteko Sailkapen Normalizatua).

3. artikulua.– Lanbide-profila.

Tituluari dagokion lanbide-profila, konpetentzia orokorraren, konpetentzia profesionalen, pertsonalen

En su virtud, a propuesta de la Consejera de Educación, Universidades e Investigación, con informe del Consejo Vasco de Formación Profesional y demás informes preceptivos, de acuerdo con la Comisión Jurídica Asesora de Euskadi y previa deliberación y aprobación del Consejo de Gobierno en su sesión celebrada el día 14 de diciembre de 2010,

DISPONGO:
CAPÍTULO I
DISPOSICIÓN GENERAL

Artículo 1.– Objeto y ámbito de aplicación.

1.– Este Decreto establece para la Comunidad Autónoma del País Vasco el currículo para las enseñanzas de Formación Profesional correspondientes al título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos.

2.– En el marco de la autonomía pedagógica y organizativa de que se dispone, corresponde al centro educativo establecer su Proyecto Curricular de Centro, en el cual abordará las decisiones necesarias para concretar sus características e identidad en la labor docente así como para determinar los criterios para elaborar las programaciones de los módulos profesionales.

3.– En el marco del Proyecto Curricular de Centro, corresponderá al equipo docente, responsable del ciclo, y a cada profesor o profesora en particular, elaborar las programaciones teniendo presente los objetivos generales que se establecen, respetando los resultados de aprendizaje y contenidos que cada módulo profesional contiene y teniendo como soporte el perfil profesional que referencia las enseñanzas.

CAPÍTULO II
IDENTIFICACIÓN DEL TÍTULO Y PERFIL
PROFESIONAL

Artículo 2.– Identificación del título.

El título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos queda identificado por los siguientes elementos:

- Denominación: Agencias de Viajes y Gestión de Eventos.
- Nivel: Formación Profesional de Grado Superior.
- Duración: 2.000 horas.
- Familia Profesional: Hostelería y Turismo.
- Código: CINE-5b (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

Artículo 3.– Perfil profesional.

El perfil profesional, referente del título, se expresa a través de la competencia general, las competencias

eta sozialen, lanbide-kualifikazioen eta konpetentzia-atalen bidez adierazten da.

1.– Titulu honen konpetentzia orokorra da bidaia konbinatuak eta orotariko ekitaldiak programatzea eta egitea eta turismo-zerbitzuak saltzea bidaia-agentzien eta beste banaketa-unitate batzuen bidez, eta, horretarako, marketin-programak garatzeko ekintzak proposatzea eta bezeroen gogobetetasuna ziurtatzea.

2.– Konpetentzia profesionalak, pertsonalak eta sozialak.

Honako hauek dira titulu honen konpetentzia profesionalak, pertsonalak eta sozialak:

a) Turismo-merkatua aztertzea, kontsumitzaileen beharrak, lehiatzaileen estrategiak eta sektorearen bilakaera ezagutzeko eta, horrela, negozio-aukerak aurkitzeko.

b) Bezeroen eskarietara kalitatean, denboran eta prezioan egokitu diren bidaia konbinatuak eta beste turismo-zerbitzu konplexu batzuk programatzea eta eskaintzea.

c) Bezeroen iguripenetara eta beharretara egokitu diren biltzarretarako, azoketarako eta beste ekitaldi batzuetarako zerbitzuak programatzea eta eskaintzea.

d) Hornitzaileak kalitatea/preziora erlazioaren araberak hautatzea, eta kostuak eta etekinak kalkulatzeko, eskaintzaren azken preziora finkatzeko.

e) Sustapen- eta komunikazio-programak eta banaketa-sistemak proposatzea, enpresaren eskaintza merkatuan ezagutarazteko, eta horien eraginkortasuna kontrolatzea.

f) Bezeroei turismo-zerbitzuetako hainbat aukera aholkatzea eta proposatzea, haien eskaerak interpretatuz eta beharrak kalibratuz, betiere haien iguripenak estaltzera begira.

g) Turismo-zerbitzuen eta -produktuen erabilera-erreserbatzea, aplikatu beharreko tarifak kalkulatzeko, eta horiek berresteko bonuak eta dokumentuak jaulkitzea.

h) Bidaia-agentzietako antolamendu-egiturak ezartzea eta sailak administratzea, giza baliabideak zein baliabide materialak optimizatzea eta emaitzak kontrolatzeko.

i) Zereginak betetzean, sektoreko berezko informazioaren eta komunikazioaren teknologietako tresnak maiz aplikatzea, eta etengabe eguneratuta izatea.

j) Eskaintzarekin lotuta egongo den salmenta-osteko zerbitzua ematea eta bezeroei arreta ematea, bezeroen eskaerei eta erreklamazioei erantzuteko eta bezeroen gogobetetasuna eta zerbitzuen kalitatea ziurtatzeko.

profesionales, personales y sociales y las Cualificaciones Profesionales y unidades de competencia que comprende.

1.– La competencia general de este título consiste en programar y realizar viajes combinados y todo tipo de eventos, vender servicios turísticos en agencias de viajes y a través de otras unidades de distribución, proponiendo acciones para el desarrollo de sus programas de marketing y asegurando la satisfacción de los clientes.

2.– Competencias profesionales, personales y sociales.

Las competencias profesionales, personales y sociales de este título, son las que se relacionan a continuación:

a) Analizar el mercado turístico para conocer las necesidades de los consumidores, las estrategias de los competidores y la evolución del sector, con objeto de encontrar oportunidades de negocio.

b) Programar y ofertar viajes combinados y otros servicios turísticos complejos que se adecuen en calidad, tiempo y precios a las demandas de la clientela.

c) Programar y ofertar servicios para congresos, convenciones, ferias y otros eventos, que se adecuen a las expectativas y necesidades de la clientela.

d) Seleccionar los proveedores, según su relación calidad/precio, calculando tanto los costes como el beneficio, para fijar el precio final de la oferta.

e) Proponer programas de promoción y comunicación así como canales de distribución, para dar a conocer la oferta de la empresa al mercado, controlando la efectividad de los mismos.

f) Asesorar y proponer a la clientela diferentes alternativas de servicios turísticos y análogos, interpretando sus solicitudes y calibrando sus necesidades, para cubrir sus expectativas.

g) Reservar los derechos de uso de servicios y productos turísticos, calculando las tarifas a aplicar, emitir los bonos y documentos de confirmación de los mismos.

h) Establecer estructuras organizativas y administrar departamentos de agencias de viajes, para optimizar los recursos tanto humanos como materiales y controlar los resultados.

i) Aplicar asiduamente las diferentes herramientas de las tecnologías de la información y comunicación propias del sector en el desempeño de las tareas, así como mantenerse continuamente actualizado en las mismas.

j) Implementar un servicio post-venta aparejado a la oferta y atender a la clientela para dar respuesta a sus solicitudes y reclamaciones asegurando su satisfacción y la calidad de los servicios.

k) Bere kargura dauden langileak motibatzea eta funtzioak eta zereginak eskuordetzea, betiere parte-hartzea, errespetua, tolerantzia-jarrerak eta aukeraberdintasunaren printzipioak sustatuz.

l) Nork bere enplegua sortzeko enpresa-espirtua mantentzea.

m) Administrazio-zereginak garatzea –fakturazio, kobrantza eta ordainketako eragiketak barne-, legeen, ekonomiaren eta enpresaren arloko eskakizunak betetzeko eta bezeroekiko eta hornitzaileekiko betebeharrak ekonomikoki likidatzeko.

3.– Titulu honetan biltzen diren Lanbide Kualifikazioen Katalogo Nazionalako kualifikazioen eta konpetentzia-atalen zerrenda:

– Osatutako lanbide-kualifikazioak:

a) Turismo-zerbitzuen eta -produktuen salmenta HOT095_3 (otsailaren 20ko 295/2004 Errege Dekretua). Konpetentzia-atal hauek barne hartzen ditu:

UC0266_3: turismo-zerbitzuak eta bidaiak saltzea.

UC0267_2: bidaia-agentzietako kudeaketa ekonomikoa eta administratiboa garatzea.

UC0268_3: turismoaren arloko informazio- eta banaketa-unitateak kudeatzea.

UC1057_2: turismo-jardueretan ingelesez komunikatzea, erabiltzaile independentearen mailarekin.

b) Bidaia konbinatuak eta ekitaldiak sortzea eta kudeatzea HOT330/3 (1700/2007 Errege Dekretua, abenduaren 14koa, Lanbide Kualifikazioen Katalogo Nazionala osatzen duena, eta «Ostalaritza eta turismo» lanbide-arloko hamahiru lanbide-kualifikazio ezartzen dituen). Honako konpetentzia-atalak hartzen ditu barnean:

UC1055_3: bidaia konbinatuak, txangoak eta lekuak lantzea eta gauzatzea.

UC1056_3: ekitaldiak kudeatzea.

UC0268_3: turismoaren arloko informazio- eta banaketa-unitateak kudeatzea.

UC1057_2: turismo-jardueretan ingelesez komunikatzea, erabiltzaile independentearen mailarekin.

– Osatu gabeko lanbide-kualifikazioak:

a) Tokiko turismoa sustatzea eta bisitariari informazioa ematea HOT0336_3 (abenduaren 14ko 1700/2007 Errege Dekretua). Konpetentzia-atal hauek barne hartzen ditu:

UC0268_3: turismoaren arloko informazio- eta banaketa-unitateak kudeatzea.

UC1057_2: turismo-jardueretan ingelesez komunikatzea, erabiltzaile independentearen mailarekin.

k) Motivar al personal a su cargo, delegar funciones y tareas, promoviendo la participación y el respeto, las actitudes de tolerancia y los principios de igualdad de oportunidades.

l) Mantener el espíritu empresarial para la generación de su propio empleo.

m) Desarrollar tareas de administración para cumplir los requisitos legales, económicos y empresariales incluyendo operaciones de facturación, cobros y pagos y así poder liquidar económicamente con clientes y proveedores.

3.– Relación de Cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título:

– Cualificaciones Profesionales completas:

a) Venta de servicios y productos turísticos HOT095_3 (Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC0266_3: vender servicios turísticos y viajes.

UC0267_2: desarrollar la gestión económico-administrativa de agencias de viajes.

UC0268_3: gestionar unidades de información y distribución turísticas.

UC1057_2: comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas.

b) Creación y gestión de viajes combinados y eventos HOT330_3 (Real Decreto 1700/2007, de 14 de diciembre por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de trece cualificaciones profesionales de la familia profesional hostelería y turismo), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC1055_3: elaborar y operar viajes combinados, excursiones y traslados.

UC1056_3: gestionar eventos.

UC0268_3: gestionar unidades de información y distribución turísticas.

UC1057_2: comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas.

– Cualificaciones profesionales incompletas:

a) Promoción turística local e información al visitante HOT0336_3 (Real Decreto 1700/2007, de 14 de diciembre), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC0268_3: gestionar unidades de información y distribución turísticas.

UC1057_2: comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas.

UC1074_3: turismo-informazioa kudeatzea.

b) Turistak eta bisitariak gidatzea HOT 335_3 (abenduaen 14ko 1700/2007 Errege Dekretua). Konpetentzia-atal hauek barne hartzen ditu:

UC1069_3: jardun-esparruan kultura-interesa duten ondasunak eta ondarea interpretatzea turistei eta bisitariari.

UC1070_3: jardun-esparruko espazio naturalak eta kultura-interesa duten beste ondasun batzuk interpretatzea turistei eta bisitariari.

UC1072_3: gidaritza eta animazioko turismo-zerbitzuetan ingelesez komunikatzea, erabiltzaile trebearen mailarekin.

UC1073_3: gidaritza eta animazioko turismo-zerbitzuetan ingelesaz bestelako atzerriko hizkuntza batean komunikatzea, erabiltzaile trebearen mailarekin.

4. artikulua.– Lanbide-ingurunea.

1.– Lanbide-irudi honek turismo-sektorean egiten du lan, bidaia-agentzia txikizkariaren, handizkariaren eta handizkari/txikizkariaren azpisektorean, baita harreran eta ekitaldietan espezializatutako agentzietan ere.

2.– Beren konturako langileak dira, haien bidaia-edo ekitaldi-agentzia kudeatzen dutenak, edo besteren konturako langileak, honako arlo funtzional hauetako bulegoko eta/edo saileko langile gisa edo buru gisa lan egiten dutenak:

Administrazioa.

Erreserbak.

Produktua.

Turismo-zerbitzuen/produktuen eta ekitaldien salmenta.

3.– Lanbide eta lanpostu garrantzitsuenak hauek dira:

Bidaia-agentziako bulegoko burua.

Bidaia-agentziako saileko burua.

Bidaia-agentea.

Bidaia-kontsultaria.

Ekitaldien antolatzailea.

Bidaia-zerbitzuen eta bidaia programatuen saltzailea.

Turismo-zerbitzuen eta -bidaien sustatzaile komertziala.

«Booking» edo erreserba-saileko langilea.

UC1074_3: gestionar información turística.

b) Guía de turistas y visitantes HOT 335_3 (Real Decreto 1700/2007, de 14 de diciembre), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC1069_3: interpretar el patrimonio y bienes de interés cultural del ámbito de actuación a turistas y visitantes.

UC1070_3: interpretar espacios naturales y otros bienes de interés natural del ámbito de actuación a turistas y visitantes.

UC1072_3: comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación.

UC1073_3: comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación.

Artículo 4.– Entorno profesional.

1.– Esta figura profesional ejerce en el sector turístico, en el subsector de las agencias de viajes minoristas, mayoristas y mayoristas-minoristas, así como en las agencias especializadas en recepción y eventos.

2.– Se trata de trabajadores por cuenta propia que gestionan su propia agencia de viajes o eventos, o de trabajadores por cuenta ajena que ejercen su actividad profesional como empleadas o empleados o jefas o jefes de oficina o departamento en las áreas funcionales de:

Administración.

Reservas.

Producto.

Venta de servicios/productos turísticos y eventos.

3.– Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes son los siguientes:

Jefa o jefe de oficina de agencia de viajes.

Jefa o jefe de departamento en agencia de viajes.

Agente de viajes.

Consultora o consultor de viajes.

Organizadora u organizador de eventos.

Vendedora o vendedor de servicios de viaje y viajes programados.

Promotora o promotor comercial de viajes y servicios turísticos.

Empleada o empleado del departamento de «booking» o reservas.

III. KAPITULUA
HEZIKETA ZIKLOAREN IRAKASKUNTZAK,
ESPAZIOAK ETA EKIPAMENDUAK, ETA
IRAKASLEAK

5. artikulua.– Heziketa-zikloaren irakaskuntzak.

Heziketa-zikloko irakaskuntzetan honako alderdi hauek sartzen dira:

1.– Heziketa-zikloaren helburu orokorrak:

a) Kontsumitzaileei, lehiari eta sektorearen bilakae-rari buruzko informazioa identifikatzea eta hautatzea, negozio-aukerak ezagutzeko ikerketa-teknika egokiak aplikatuz.

b) Zerbitzu-hornitzaileei, kalitate-estandarrei, merkatuko prezioei eta bezeroen eskariei buruzko informazioa aztertzea, eta, horretarako, bidaia konbinatuak eta beste turismo-zerbitzu konplexu batzuk programatzeko eta eskaintzeko ezarritako prozedurak aplikatzea eta indarrean dagoen araudia aplikatzea.

c) Bezeroen eskariari eta bilkuren merkatuari buruzko informazioa aztertzea, eta biltzarrak, konbentzioak, azokak eta bestelako ekitaldiak programatzeko eta eskaintzeko koordinazio-beharrak eta norberaren eta besteren baliabideak zehaztea.

d) Aldagai ekonomikoak eta kalitatekoak balioztatzea, eta hornitzaileak hautatzeko hainbat metodo aplikatzea.

e) Marketineko tresnak eta estrategiak aztertzea, eta sustapen, komunikazio eta banaketako programak proposatzeko aplikazioak eta faseak ezagutzea.

f) Turismo-zerbitzuak eta antzekoak hautatzea, eta, horretarako, kontsumitzaileen beharrak, motibazioak eta iguripenak identifikatzea, bezeroari aholkuak emateko eta aukerarik onena proposatzeko, gutxienez atzerriko bi hizkuntza erabiliz.

g) Hainbat zerbitzuren eta hornitzailearen tarifak identifikatzea, eta turismo-zerbitzuak eta -produktuak erabiltzeko eskubideak erreserbatzera zuzenduko den zenbatekoa kotizatzea eta/edo kalkulatzeko, betiere indarrean dagoen araudia kontuan izanik.

h) Bidaia-agentzien eta zerbitzu-hornitzaileen berezko dokumentazioa zehaztea, bidaiei eta beste zerbitzuei buruzko dokumentazio egokia jaulkitzeko prozedurak aplikatuz.

i) Giza baliabideak eta baliabide materialak aztertzea, eta, horretarako, lanpostuak, langileen funtzioak eta ekipamendua zehaztea, bidaia-agentzietako sailak administratzeko eta antolamendu-egiturak ezartzeko.

j) Bezeroekin eta hornitzaileekin fakturatzeko eta likidatzeko prozesuak aztertzea, eta legearen, ekonomiaren eta enpresaren arloko eskakizunak identifikatzea bidaia-agentzietako eta ekitaldien kudeaketako administrazio-zereginak garatzeko.

CAPÍTULO III
ENSEÑANZAS DEL CICLO FORMATIVO, ESPACIOS
Y EQUIPAMIENTOS, Y PROFESORADO

Artículo 5.– Enseñanzas del ciclo formativo.

Las enseñanzas del ciclo formativo comprenden los siguientes aspectos:

1.– Objetivos generales del ciclo formativo:

a) Identificar y seleccionar información sobre los consumidores, la competencia y la evolución del sector aplicando las técnicas de investigación apropiadas para reconocer las oportunidades de negocio.

b) Analizar información sobre proveedores de servicios, estándares de calidad, precios de mercado y demanda de clientes, aplicando procedimientos establecidos y la normativa vigente para programar y ofertar viajes combinados y otros servicios turísticos complejos.

c) Analizar información sobre el mercado de reuniones y demanda de clientes, determinando los recursos propios y ajenos y las necesidades de coordinación para programar y ofertar servicios para congresos, convenciones, ferias y otros eventos.

d) Valorar variables económicas y de calidad, aplicando diferentes métodos para seleccionar los proveedores.

e) Analizar las herramientas y estrategias del marketing reconociendo sus fases y aplicaciones para proponer programas de promoción, comunicación y distribución.

f) Seleccionar servicios turísticos y análogos, identificando las necesidades, motivaciones y expectativas de los consumidores para asesorar y proponer la mejor alternativa a la clientela, empleando al menos dos idiomas extranjeros.

g) Identificar tarifas de diferentes servicios y proveedores, cotizando y calculando el importe teniendo en cuenta la normativa vigente para reservar los derechos de uso de servicios y productos turísticos.

h) Caracterizar la documentación propia de las agencias de viajes y de los proveedores de servicios, aplicando diversos procedimientos para emitir la documentación oportuna relativa a viajes y otros servicios.

i) Analizar recursos humanos y materiales, caracterizando puestos, funciones del personal y equipamiento para establecer estructuras organizativas y administrar departamentos de agencias de viajes.

j) Analizar los procesos de facturación y liquidación con clientes y proveedores, identificando los requisitos legales, económicos y empresariales para desarrollar las tareas de administración en las agencias de viajes y la gestión de eventos.

k) Informatika-aplikazioak eta kudeaketakoak zehaztea, baita informazioaren eta komunikazioaren teknologiak ere, eta egiten diren zerbitzuen eraginkortasuna gehitzeko duten erabilgarritasuna ezagutzea.

l) Zerbitzu-prozedurak eta salmenta-osteko jardunak zehaztea, kalitate-protokoloak aplikatzeko teknikariek egokienak hautatuz.

m) Jarrera positiboak aztertzea, eta partaidetza, errespetua, tolerantzia eta pertsonen arteko aukera berdintasuna baloratzea, bere kargura dauden langileak motibatuz.

n) Negozio-aukerak ezagutzea eta identifikatzea, merkatua analizatuta eta enpresa-izpiritua mantentzeko proiektuen bideragarritasuna aztertuta.

2.- Honakoa da heziketa-zikloa osatzen duten lanbide-moduluen zerrenda:

- a) Turismo-merkatuaren egitura.
- b) Protokoloa eta harreman publikoak.
- c) Turismo-marketina.
- d) Turismo-helmugak.
- e) Turismo-baliabideak.
- f) Turismo-produktuen kudeaketa.
- g) Turismo-zerbitzuen salmenta.
- h) Turismo-bitartekaritzako entitateen zuzendaritza.
- i) Ingelesa.
- j) Atzerriko bigarren hizkuntza.
- k) Bidaia-agentzien proiektua eta ekitaldien kudeaketa.
- l) Laneko prestakuntza eta orientabidea.
- m) Enpresa eta ekimen sortzailea.
- n) Lantokiko prestakuntza.

I. eranskinean zehaztu da lanbide-moduluen ordu-esleipena eta lanbide-moduluak zein kurtsotan eman beharko diren.

Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak arautu ditzakeen heziketa-eskaintzen arabera egokitu ahal izango da moduluen ordu-esleipena eta moduluek zein kurtsotan emango diren, dekretu honen 11. artikuluan xedatutakoarekin bat eginik.

3.- Lanbide-modulu bakoitzerako, ikaskuntzaren emaitzak (prestakuntzaldia amaitzean ikasleak jakin, ulertu eta egin dezan espero dena deskribatzen dutenak), eta ebaluazio-irizpideak eta eman beharreko edukiak ezartzen dira. II. eranskinean ezartzen da hori guztia.

4.- Lantokiko prestakuntzako modulua, bestalde, bigarren kurtsoko azken 13 asteetan garatuko da, eta

k) Caracterizar aplicaciones informáticas y de gestión, así como las TIC, reconociendo su utilidad para incrementar la eficacia de los servicios prestados.

l) Caracterizar los procedimientos de los servicios y las actuaciones post-venta, seleccionando las técnicas más adecuadas para aplicar protocolos de calidad.

m) Analizar las actitudes positivas, valorando la participación, respeto, tolerancia e igualdad de oportunidades entre las personas para motivar al personal a su cargo.

n) Reconocer e identificar posibilidades de negocio, analizando el mercado y estudiando la viabilidad de los proyectos para mantener el espíritu empresarial.

2.- La relación de módulos profesionales que conforman el ciclo formativo:

- a) Estructura del mercado turístico.
- b) Protocolo y relaciones públicas.
- c) Marketing turístico.
- d) Destinos turísticos.
- e) Recursos turísticos.
- f) Gestión de productos turísticos.
- g) Venta de servicios turísticos.
- h) Dirección de entidades de intermediación turística.
- i) Inglés.
- j) Segunda lengua extranjera.
- k) Proyecto de agencias de viajes y gestión de eventos.
- l) Formación y Orientación Laboral.
- m) Empresa e Iniciativa Emprendedora.
- n) Formación en Centros de Trabajo.

La correspondiente asignación horaria y el curso en el que se deberán impartir los módulos profesionales señalados se detallan en el anexo I.

Tanto la asignación horaria como el curso en el que los módulos se deberán impartir se podrán adaptar a las distintas ofertas formativas que pudieran ser reguladas por el Departamento de Educación, Universidades e Investigación, en consonancia con lo dispuesto en el artículo 11 del presente Decreto.

3.- Para cada módulo profesional se establecen los resultados de aprendizaje que describen lo que se espera que conozca, comprenda y pueda realizar el alumnado al finalizar el periodo de formación, así como los criterios de evaluación y contenidos a impartir. Todo ello se establece en el anexo II.

4.- En relación con el módulo de Formación en Centros de Trabajo, se desarrollará en las últimas 13

ikastetxean egindako lanbide-modulu guztien ebaluazio positiboa lortu ondoren egingo da.

6. artikulua.– Espazioak eta ekipamenduak.

Prestakuntza garatzeko, eta ezarritako emaitzak eta kompetentziak lortzeko gutxieneko espazioak eta ekipamenduak III. eranskinen zehazten dira.

7. artikulua.– Irakasleak.

1.– Heziketa-zikloko lanbide-modulu bakoitzerako irakasleen espezialitateak eta irakasteko eskumena IV. eranskinaren 1. atalean ezartzen dira.

2.– Irakaskuntza-kidegoetako irakasleei oro har eskatzen zaizkien titulazioak otsailaren 23ko 276/2007 Errege Dekretuaren 13. artikuluan ezartzen dira. Izan ere, Errege Dekretu horrek onartzen du irakasle-kidegoetako espezialitate berrietan sartzeko eta eskuratzeko araudia. Irakasleen espezialitateetarako 1. atalean adierazten diren titulazio baliokideak (irakas-kuntzaren ondorioetarako) IV. eranskinaren 2. atalean jasotzen dira.

3.– Hezkuntzakoaz bestelako administrazioetan barne hartuta dauden titulartasun pribatuko nahiz titulartasun publikoko ikastetxeetako irakasleentzat, titulua osatzen duten lanbide-moduluak emateko beharrezko titulazioak eta beste edozein eskakizun IV. eranskinaren 3. atalean zehazten dira. Edonola ere, titulazioa lortzeko irakaskuntzek lanbide-moduluak edukiak barnean hartu beharko dituzte edo lanbide-arloarekin lotzen den sektorean gutxienez hiru urteko lan-esperientzia frogatu beharko da egiaztatiri bidez-ikaskuntzaren emaitzekin inplizituki lotzen diren enpresetan produkzio-jardueretan–.

IV. KAPITULUA

BESTE IKASKETA BATZUETARAKO SARBIDEAK
ETA LOTURA. BALIOZKOTZEAK, SALBUESPENAK
ETA EGOKITASUNAK. BALIOKIDETASUNAK, ETA
ONDORIO AKADEMIKOAK ETA PROFESIONALAK.
URRUTIKO ESKAINTZA ETA BESTELAKO
MODALITATEAK

8. artikulua.– Heziketa-ziklo honetan sartzeko lehentasunak, egindako Batxilergoko modalitateei eta gaiari dagokienez.

Heziketa-ziklo honetan sartzeko lehentasuna izango dute Giza eta Gizarte Zientzien Batxilergoko modalitatea egin duten ikasleak.

9. artikulua.– Beste ikasketa batzuetarako sarbideak eta lotura.

Bidaia-agentzietako eta ekitaldien kudeaketako teknikariaren titulua edukitzeak aukera ematen du:

semanas del segundo curso y se accederá una vez alcanzada la evaluación positiva en todos los módulos profesionales realizados en el centro educativo.

Artículo 6.– Espacios y equipamientos.

La relación de espacios y equipamientos mínimos para el desarrollo de la formación y el logro de los resultados y competencias establecidas, viene detallado en el anexo III.

Artículo 7.– Profesorado.

1.– Las especialidades del profesorado y su atribución docente para cada uno de los módulos profesionales del ciclo formativo se establecen en el apartado 1 del anexo IV.

2.– Las titulaciones requeridas al profesorado de los cuerpos docentes, con carácter general, son las establecidas en el artículo 13 del Real Decreto 276/2007, de 23 de febrero, por el que se aprueba el reglamento de ingreso, accesos y adquisición de nuevas especialidades en los cuerpos docentes. Las titulaciones equivalentes a efectos de docencia, a las que se refiere el apartado 1 para las distintas especialidades del profesorado, son las recogidas en el apartado 2 del anexo IV.

3.– Las titulaciones requeridas y cualesquiera otros requisitos necesarios para la impartición de los módulos profesionales que conforman el título, para el profesorado de los centros de titularidad privada o titularidad pública de otras administraciones distintas de las educativas, se concretan en el apartado 3 del anexo IV de este Decreto, siempre que las enseñanzas conducentes a la titulación engloben los objetivos de los módulos profesionales o se acredite, mediante certificación, una experiencia laboral de, al menos tres años, en el sector vinculado a la familia profesional, realizando actividades productivas en empresas relacionadas implícitamente con los resultados de aprendizaje.

CAPÍTULO IV

ACCESOS Y VINCULACIÓN A OTROS
ESTUDIOS. CONVALIDACIONES, EXENCIONES
Y CORRESPONDENCIAS. EQUIVALENCIAS Y
EFECTOS ACADÉMICOS Y PROFESIONALES.
OFERTA A DISTANCIA Y OTRAS MODALIDADES

Artículo 8.– Preferencias para el acceso a este ciclo formativo en relación con las modalidades y materias de Bachillerato cursadas.

Tendrán preferencia para acceder a este ciclo formativo aquellos alumnos que hayan cursado la modalidad de Bachillerato de Humanidades y Ciencias Sociales.

Artículo 9.– Accesos y vinculación a otros estudios.

La posesión del título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos permite:

1.– Goi-mailako edozein heziketa-ziklotara zuzenean sartzeko aukera emango du, betiere ezartzen diren onarpen-baldintzetan.

2.– Graduko unibertsitate-tituluetara bideratzen duten irakaskuntzetara zuzenean sartzeko aukera emango du, betiere ezartzen diren onarpen-baldintzetan.

3.– Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak zehaztuko du Bidaia-agentzietako eta ekitaldien kudeaketako goi-mailako teknikariaren titulua dutenen eta horiekin lotzen diren graduko unibertsitate-titulua dutenen arteko baliozkotze-erregimena. Baliozkotzeko erregimena errazteko, 120 ECTS kreditu esleitu dira dekretu honetan ezarritako irakaskuntzetan, heziketa-zikloko lanbide-moduluen artean.

10. artikulua.– Baliozkotzeak, salbuespenak eta egokitasunak.

1.– Zenbait heziketa-ziklok komunak dituzten lanbide-moduluak baliozkotu egingo dira, baldin eta izen, eduki, iraupen, ikaskuntzaren emaitza gisa adierazitako helburu eta ebaluazio-irizpide berekoak bada. Horiek Lanbide Heziketako tituluen gutxieneko irakaskuntzak finkatzen dituzten errege-dekretuetan daude ezarrita. Nolanahi ere, Hezkuntzari buruzko maiatzaren 3ko 2/2006 Lege Organikoaren babesean Laneko prestakuntza eta orientabidea modulua edo Enpresa eta ekimen sortzailea modulua gaingiduta dituenak modulu horiek baliozkotuta izango ditu lege horren babespeko beste edozein ziklotan.

2.– Hezkuntza-sistemaren antolamendu orokorri buruzko urriaren 3ko 1/1990 Lege Organikoaren babesean ezarritako lanbide-moduluen eta maiatzaren 3ko 2/2006 Lege Organikoaren babesean ezarritako arteko baliozkotzeak V. eranskinean adierazten dira.

3.– Euskal Autonomia Erkidegoaren esparruan hezkuntza-sistemako lanbide-heziketaren antolamendu orokorra ezartzen duen otsailaren 26ko 32/2008 Dekretuaren 27. artikuluan ezarritakoaren arabera, Lantokiko prestakuntza lanbide-modulua osorik edo zati batean salbuestea erabaki ahal izango da, baldin eta heziketa-ziklo honekin lotutako lan-esperientzia egiaztatzen bada, artikulua horretan jasotako baldintzen arabera.

4.– Edozein titulutako «Laneko prestakuntza eta orientabidea» modulua baliozkotu ahal izateko, hezkuntza-sistemako lanbide-heziketaren antolamendu orokorra ezartzen duen abenduaren 15eko 1538/2006 Errege Dekretuaren 45.3 artikuluan ezarritako eskakizunak betetzeaz gain, gutxienez urtebeteko lan-esperientzia egiaztatu eta laneko arriskuen prebentzio-oinarrizko mailako teknikariaren ziurtagiria izan beharko da. Ziurtagiriak prebentzio-zerbitzuen arau-

1.– El acceso directo para cursar cualquier otro ciclo formativo de grado superior, en las condiciones de admisión que se establezcan.

2.– El acceso directo a las enseñanzas conducentes a los títulos universitarios de grado en las condiciones de admisión que se establezcan.

3.– El Departamento de Educación, Universidades e Investigación concretará el régimen de convalidaciones, entre quienes posean el título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos y los títulos universitarios de grado relacionados con estos. A efectos de facilitar el régimen de convalidaciones, se han asignado 120 créditos ECTS en las enseñanzas establecidas en este Decreto, entre los módulos profesionales del ciclo formativo.

Artículo 10.– Convalidaciones, exenciones y correspondencias.

1.– Serán objeto de convalidación los módulos profesionales, comunes a varios ciclos formativos, de igual denominación, duración, contenidos, objetivos expresados como resultados de aprendizaje y criterios de evaluación, establecidos en los reales decretos por los que se fijan las enseñanzas mínimas de los títulos de Formación Profesional. No obstante, quienes hubieran superado el módulo de Formación y Orientación Laboral o el módulo de Empresa e Iniciativa Emprendedora en cualquiera de los ciclos formativos al amparo de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, tendrán convalidados dichos módulos en cualquier otro ciclo al amparo de la misma ley.

2.– Las convalidaciones entre módulos profesionales establecidos al amparo de la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del sistema Educativo y los establecidos al amparo de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, se presentan en el anexo V.

3.– De acuerdo con lo establecido en el artículo 27 del Decreto 32/2008, de 26 de febrero, por el que se establece la ordenación general de la Formación Profesional del sistema educativo, en el ámbito de la comunidad autónoma del País Vasco, podrá determinarse la exención total o parcial del módulo profesional de Formación en Centros de Trabajo por su correspondencia con la experiencia laboral, siempre que se acredite una experiencia relacionada con este ciclo formativo en los términos previstos en dicho artículo.

4.– El módulo de Formación y Orientación Laboral de cualquier título de formación profesional será objeto de convalidación siempre que se cumplan los requisitos establecidos en el artículo 45.3 del Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la Formación Profesional del sistema educativo, y que se acredite, al menos, 1 año de experiencia laboral y se posea el certificado de Técnico en prevención de riesgos labo-

dia onartzen duen urtarrilaren 17ko 39/1997 Errege Dekretuan xedatutakoaren arabera luzatua izan behar du.

5.- «Enpresa eta ekimen sortzailea» modulua baliozkotu ahal izateko, hezkuntza-sistemako lanbide-heziketaren antolamendu orokorra ezartzen duen abenduaren 15eko 1538/2006 Errege Dekretuaren 45.3 artikuluan ezarritako eskakizunak betetzeaz gain, gutxienez 3 urteko lan-esperientzia egiaztatu beharko da.

6.- Kualifikazioei eta Lanbide Heziketari buruzko ekainaren 19ko 5/2002 Lege Organikoaren 8. artikuluan ezarritakoaren arabera egiaztatzen diren konpetentzia-atalen eta Bidaia-agentzietako eta ekitaldien kudeaketako goi-mailako teknikariaren tituluaren irakaskuntzako moduluen arteko egokitasuna (horiek baliozkotzeko), eta titulu horretako lanbide-moduluen eta konpetentzia-atalen arteko egokitasuna (horiek egiaztatzeko) VI. eranskinean jasotzen dira.

11. artikulua.– Urrutiko eskaintza eta bestelako modalitateak.

Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak ziklo honetako irakaskuntzak araubide orokorrean ezarritakoaz bestelako eskaintza osoaren modalitatean eta urrutiko irakaskuntzan edo beste modalitate batzuetan eskaini ahal izateko baimena eta eskaintza horren oinarritzko alderdiak (hala nola, moduluen iraupena eta sekuentziarioa) arautuko ditu, hala badagokio.

XEDAPEN GEHIGARRIAK

Lehenengoa.– Titulazio baliokideak eta lanbide-trebakuntzekiko lotespena.

1.- Hezkuntzari buruzko maiatzaren 3ko 2/2006 Lege Organikoaren hogeita hamaikagarren xedapen gehigarrian ezarritakoaren arabera, Hezkuntzari eta Hezkuntzako Erreforma Finantzatzeari buruzko abuztuaren 4ko 14/1970 Lege Orokorreko teknikari espezialistaren tituluak –ondoren zerrendatzen direnek– uztailearen 24ko 1254/2009 Errege Dekretuan ezarritako Bidaia-agentzietako eta ekitaldien kudeaketako goi-mailako teknikariaren tituluaren ondorio profesional eta akademiko berberak izango dituzte. Hona aipatutako tituluak:

bidaia-agentzietako teknikari espezialistak, ostalaritza eta turismoaren arlokoak.

2.- Abenduaren 17ko 2215/1993 Errege Dekretuak ezarritako Bidaia-agentzietako goi-mailako teknikariaren tituluak uztailearen 24ko 1254/2009 Errege Dekretuan ezarritako bidaia-agentzietako eta ekitaldien kudeaketako goi-mailako teknikariaren tituluaren ondorio profesional eta akademiko berberak izango ditu.

rales, nivel básico, expedido de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

5.- El módulo de Empresa e Iniciativa Emprendedora será objeto de convalidación siempre que se cumplan los requisitos establecidos en el artículo 45.3 del Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la Formación Profesional del sistema educativo, y que se acrediten, al menos, 3 años de experiencia laboral.

6.- La correspondencia de las unidades de competencia con los módulos profesionales que forman las enseñanzas del título de Técnico Superior en Agencias de Viaje y Gestión de Eventos que se acrediten de acuerdo con lo establecido en el artículo 8 de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y la Formación Profesional, con los módulos para su convalidación y la correspondencia de los módulos profesionales del presente Título con las unidades de competencia para su acreditación se recogen en el anexo VI.

Artículo 11.– Oferta a distancia y otras modalidades.

El Departamento de Educación, Universidades e Investigación regulará la autorización y aspectos básicos, como la duración y secuenciación de los módulos, de la posible oferta de las enseñanzas de este ciclo, en la modalidad de oferta completa distinta de la establecida en régimen general, así como, para la enseñanza a distancia u otras modalidades.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera.– Titulaciones equivalentes y vinculación con capacitaciones profesionales.

1.- De acuerdo con lo establecido en la disposición adicional trigésimoprimera de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, los títulos de Técnico Especialista de la Ley 14/1970, de 4 de agosto, General de Educación y Financiamiento de la Reforma Educativa, que a continuación se relacionan, tendrán los mismos efectos profesionales y académicos que el título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos establecido en el Real Decreto 1254/2009, de 24 de julio:

Técnico Especialista en Agencias de Viaje, rama Hostelería y Turismo.

2.- El título de Técnico Superior en Agencias de Viajes, establecido por el Real Decreto 2215/1993, de 17 de diciembre, tendrá los mismos efectos profesionales y académicos que el título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos establecido en el Real Decreto 1254/2009, de 24 de julio.

3.- Errege-dekretu honetan Laneko prestakuntza eta orientabidea lanbide-modulurako ezarritako prestakuntzak trebatu egiten du laneko arriskuen prebentzioko oinarrizko mailako jardueretarako urtarilaren 17ko 39/1997 Errege Dekretuan ezarritako lanbide-erantzukizunez arduratzeko, baldin eta gutxienez 45 eskola-ordu ematen badira. Errege-dekretu horrek prebentzio-zerbitzuen araudia onartzen du.

Bigarrena.– Lanbide-jardunaren erregulazioa.

1.- Hezkuntza-sistemako lanbide-heziketaren antolamendu orokorra ezartzen duen abenduaren 15eko 1538/2006 Errege Dekretuan ezarritakoaren arabera, Errege Dekretu horretan biltzen diren elementuek ez dute osatzen inolako lanbide-titulaturen jardunaren erregulazioa.

2.- Era berean, Errege Dekretu horren lehen xedapen gehigarriko 1. atalean ezarritako titulazio akademikoen baliokidetasunak hartuko dira aintzat, lanbide arautuak garatzeko gaitzen duten xedapenak betetzearen kalterik gabe.

Hirugarrena.– Lanbide Heziketako eta Etengabe-ko Ikaskuntzako Sailburuordetzak aukera izango du dekretu honen I. eranskinean ezarritakoaz bestelako iraupena duten proiektuak baimentzeko, baldin eta moduluen kurtsokako banaketa aldatzen ez bada eta titulua sortzeko errege-dekretuan modulu bakoitzari esleitutako gutxieneko orduak errespetatzen badira.

AZKEN XEDAPENA.– Indarrean jartzea.

Dekretu hau Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian argitaratu eta hurrengo egunean jarriko da indarrean.

Vitoria-Gasteizen, 2010eko abenduaren 14an.

Lehendakaria,
FRANCISCO JAVIER LÓPEZ ÁLVAREZ.

Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketako sailburua,
MARÍA ISABEL CELAÁ DIEGUEZ.

3.- La formación establecida en este Decreto en el módulo profesional de Formación y orientación laboral capacita para llevar a cabo responsabilidades profesionales equivalentes a las que precisan las actividades de nivel básico en prevención de riesgos laborales, establecidas en el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, siempre que tenga, al menos, 45 horas lectivas.

Segunda.– Regulación del ejercicio de la profesión.

1.- De conformidad con lo establecido en el Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la Formación Profesional del sistema educativo, los elementos recogidos en el presente Decreto no constituyen una regulación del ejercicio de profesión titulada alguna.

2.- Asimismo, las equivalencias de titulaciones académicas establecidas en el apartado 1 de la disposición adicional primera de este Decreto, se entenderán sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones que habilitan para el ejercicio de las profesiones reguladas.

Tercera.– La Viceconsejería de Formación Profesional y Aprendizaje Permanente, podrá autorizar proyectos con distinta duración a la establecida en el anexo I de este Decreto, siempre que no se altere la distribución de módulos por cursos y se respeten los horarios mínimos atribuidos a cada módulo en el Real Decreto de creación del título.

DISPOSICIÓN FINAL.– Entrada en vigor.

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del País Vasco.

Dado en Vitoria-Gasteiz, a 14 de diciembre de 2010.

El Lehendakari,
FRANCISCO JAVIER LÓPEZ ÁLVAREZ.

La Consejera de Educación, Universidades e Investigación,
MARÍA ISABEL CELAÁ DIEGUEZ.

ABENDUAREN 14KO 334/2010 DEKRETUAREN I.
ERANSKINA

LANBIDE MODULUEN ZERRENDA, ORDU
ESLEIPENA ETA KURTSOA

ANEXO I AL DECRETO 334/2010, DE 14 DE
DICIEMBRE

RELACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONALES,
ASIGNACIÓN HORARIA Y CURSO DE
IMPARTICIÓN

Kodea	Lanbide-modulua	Ordu-esleipena	Kurtsoa
0171	1. Turismo-merkatuaren egitura	132	1.a
0172	2. Protokoloa eta harreman publikoak	132	1.a
0173	3. Turismo-marketina	132	1.a
0383	4. Turismo-helmugak	165	1.a
0384	5. Turismo-baliabideak	165	1.a
0397	6. Turismo-produktuen kudeaketa	140	2.a
0398	7. Turismo-zerbitzuen salmenta	140	2.a
0399	8. Turismo-bitartekaritzako entitateen zuzendaritza	140	2.a
0179	9. Ingelesa	165	1.a
0180	10. Atzerriko bigarren hizkuntza	120	2.a
0400	11. Bidaia-agentzien proiektua eta ekitaldien kudeaketa	50	2.a
0401	12. Laneko prestakuntza eta orientabidea	99	1.a
0402	13. Enpresa eta ekimen sortzailea	60	2.a
0403	14. Lantokiko prestakuntza	360	2.a
	Zikloa guztira	2.000	

Código	Módulo profesional	Asignación horaria	Curso
0171	1. Estructura del mercado turístico	132	1.º
0172	2. Protocolo y relaciones públicas	132	1.º
0173	3. Marketing turístico	132	1.º
0383	4. Destinos turísticos	165	1.º
0384	5. Recursos turísticos	165	1.º
0397	6. Gestión de productos turísticos	140	2.º
0398	7. Venta de servicios turísticos	140	2.º
0399	8. Dirección de entidades de intermediación turística	140	2.º
0179	9. Inglés	165	1.º
0180	10. Segunda lengua extranjera	120	2.º
0400	11. Proyecto de agencias de viajes y gestión de eventos	50	2.º
0401	12. Formación y Orientación Laboral	99	1.º
0402	13. Empresa e Iniciativa Emprendedora	60	2.º
0403	14. Formación en Centros de Trabajo	360	2.º
	Total ciclo	2.000	

ABENDUAREN 14KO 334/2010 DEKRETUAREN II.
ERANSKINA

LANBIDE MODULUAK: IKASKUNTZAREN
EMAITZAK, EBALUAZIO IRIZPIDEAK ETA
EDUKIAK

1. lanbide-modulua: Turismo-merkatuaren egitura.

Kodea: 0171.

Kurtsoa: 1.a.

Iraupena: 132 ordu.

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 8.

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.– Sektore turistikoa, haren bilakaera historikoa eta egungo egoera dagokion testuinguruan sartzen du, eta jarduera sozioekonomiko gisa dituen ondorioak aztertzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Sektore turistikoa ezaugarritzen duten oinarrizko elementuak definitu ditu.

b) Turismoaren bilakaera aztertu du.

c) Sektore turistikorekin lotzen diren erakunde publikoak eta pribatuak identifikatu eta ezaugarritu ditu.

d) Turismo-jarduerak gune turistikorekin garapen ekonomikoari eta sozialari dagokionez duen garrantzia baloratu du.

e) Turismoaren alorreko topaketa nazionalak eta nazioartekoak identifikatu ditu, baita sektorerako duten garrantzia ere.

f) Teknologia berriek sektore turistikoa duten erabilera ezagutu du, baita turismoa dinamizatzeko elementu gisa duen eragina ere.

2.– Tipologia turistikoa identifikatzen ditu, eta eskariarekin eta aurreikus daitekeen bilakaerarekin lotzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Tipologia turistikoa definitu ditu, eta haien oinarrizko ezaugarriekin lotu ditu.

b) Banaketa geografikoaren arabera kokatu ditu tipologia turistikoa.

c) Kokapen espazialean eragina duten faktoreak zerrendatu ditu, betiere zonaren turismo motaren arabera.

d) Zona bateko turismo-garapenaren alde onak eta alde txarrak deskribatu ditu.

e) Turismo-tipologia nazionalen joerak aztertu ditu.

ANEXO II AL DECRETO 334/2010, DE 14 DE
DICIEMBRE

MÓDULOS PROFESIONALES: RESULTADOS DE
APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y
CONTENIDOS

Módulo Profesional 1: estructura del mercado turístico.

Código: 0171.

Curso: 1.º.

Duración: 132 horas.

Equivalencia en créditos ECTS: 8.

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1.– Contextualiza el sector turístico, su evolución histórica y situación actual, analizando sus implicaciones como actividad socioeconómica.

Criterios de evaluación:

a) Se han definido los elementos básicos que caracterizan el sector turístico.

b) Se ha analizado la evolución del turismo.

c) Se han identificado y caracterizado las diferentes instituciones públicas o privadas relacionadas con el sector turístico.

d) Se ha valorado la importancia de la actividad turística respecto al desarrollo económico y social del núcleo turístico.

e) Se han identificado los encuentros nacionales e internacionales en materia de turismo y su importancia para el sector.

f) Se ha reconocido el uso de las nuevas tecnologías en el sector turístico y su impacto como elemento dinamizador en éste.

2.– Identifica las diferentes tipologías turísticas relacionándolas con la demanda y su previsible evolución.

Criterios de evaluación:

a) Se ha definido las diferentes tipologías turísticas relacionándolas con las características básicas de las mismas.

b) Se han localizado las distintas tipologías turísticas por su distribución geográfica.

c) Se han relacionado los diferentes factores que influyen en la localización espacial según el tipo de turismo de la zona.

d) Se han descrito las ventajas e inconvenientes del desarrollo turístico de una zona.

e) Se ha analizado las tendencias de las tipologías turísticas nacionales.

f) Nazioarteko turismo-tipologiaren joerak aztertu ditu.

g) Eskarian eragina duten faktoreak baloratu ditu, baita horien gainean eta horien banaketaren gainean sor dezakegun eragina ere.

3.- Eskaintza turistikoa aztertzen du, eta haren osagai nagusiak eta bitartekaritza eta banaketako bideak ezaugarritzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Eskaintza turistikoa definitu du, eskaintzaren elementuekin eta oinarritzko egiturarekin batera.

b) Bitartekaritza turistikoko bideak ezaugarritu ditu, baita banaketa-sistema berriak ere.

c) Tipologiaren eta oinarritzko ezaugarrien arabera bereizi ditu turismo-ostatuak enpresak.

d) Garraibide turistikoak eta horiekin lotzen diren zerbitzuak identifikatu ditu.

e) Eskaintza osagarria ezaugarritu du.

f) Gune turistikoaren berezitasunak deskribatu ditu.

g) Turismoak gune turistikoaren ekonomian duen garrantzia baloratu du.

4.- Eskaintza turistikoa eta gaur egungo joerak ezaugarritzen ditu, eta eragiten duten faktoreekin eta elementuekin lotzen du eskaintza.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Eskaintza turistikoaren faktoreak kontzeptualizatu eta zehaztu ditu.

b) Tipologiaren eta nazionalitatearen arabera sailkatu ditu bezeroak.

c) Eskariaren malgutasunean eragina duten kanpo-elementuak deskribatu ditu.

d) Eskari turistikoaren motibazio nagusiak ezaugarritu ditu.

e) Eskariaren urtarokotasuna ezaugarritu du, baita urtarokotasunaren joerak iraultzeko teknikak ere.

f) Bezero motaren araberako erosketa metodologia aztertu du.

g) Eskariaren gaur egungo joerak eta garatzeko bidean diren merkatuak ikertu ditu.

h) Bezeroak ezagutzeak eskari turistikoaren dinamizatzaile gisa duen garrantzia baloratu du.

B) Edukiak:

1.- Sektore turistikoaren testuingurua.

Turismoaren bilakaera aztertzea.

f) Se han analizado las tendencias de las tipologías turísticas internacionales.

g) Se han valorado los factores que influyen en la demanda y la incidencia que podemos hacer sobre ellos y su distribución.

3.- Analiza la oferta turística caracterizando sus principales componentes, así como los canales de intermediación y distribución.

Criterios de evaluación:

a) Se ha definido la oferta turística junto con los elementos y estructura básica de la misma.

b) Se han caracterizado los canales de intermediación turística, así como los nuevos sistemas de distribución.

c) Se han diferenciado las empresas de alojamientos turísticos según su tipología y características básicas.

d) Se han identificado los diferentes medios de transporte de carácter turístico y los servicios ligados a ellos.

e) Se ha caracterizado la oferta complementaria.

f) Se han descrito las peculiaridades del núcleo turístico.

g) Se ha valorado la importancia del turismo en la economía del núcleo turístico.

4.- Caracteriza la demanda turística relacionando los diferentes factores y elementos que la motivan, así como sus tendencias actuales.

Criterios de evaluación:

a) Se ha conceptualizado y determinado los factores de la demanda turística.

b) Se ha clasificado a la clientela por su tipología y nacionalidad.

c) Se han descrito los diferentes elementos externos que influyen en la elasticidad de la demanda.

d) Se han caracterizado las principales motivaciones de la demanda turística.

e) Se ha caracterizado la estacionalización de la demanda y técnicas de desestacionalización.

f) Se ha analizado la metodología de compra según el tipo de clientela.

g) Se han investigado las tendencias actuales de la demanda, así como los mercados emergentes.

h) Se ha valorado la importancia de conocer a la clientela como elemento dinamizador de la demanda turística.

B) Contenidos:

1.- Contextualización del sector turístico.

Análisis de la evolución del turismo.

Jarduera turistikoak biztanleriagune baten garapean duen garrantzia baloratzea.

Turismoa: definizioa, ezaugarritzen duten elementuak eta sailkapen berriak.

Sektore publikoarekin lotzen diren tokiko, eskualdeko, estatuko eta nazioarteko erakunde publikoak eta pribatuak.

Teknologia berriak informazio eta sustapen turistiko iturri gisa baloratzea.

Turismo-arloko langilea bere lanbidearen esparruan baloratzea.

2.– Tipologia turistikoak eta joerak identifikatzea.

Tipologia turistiko bakoitzaren kokapen espazialen eragina duten faktoreak identifikatzea.

Tipologia turistiko nagusien kokapen geografikoa finkatzea.

Zona bateko turismo-garapenaren alde onak eta alde txarrak identifikatzea.

Estatuko tipologia turistikoaren joerak aztertzea.

Nazioarteko tipologia turistikoaren joerak aztertzea.

Eskarian eragina duten faktoreak baloratzea eta horien aldatzeko ahalmena baloratzea.

Tipologia turistikoak eta ezaugarriak.

Gaur egungo turismo-joeren bilakaeraren gaineko interesa.

3.– Eskaintza turistikoa aztertzea.

Estatuko gune turistikoak identifikatzea.

Eskaintza turistikoa. Definizioa eta eskaintza osatzen duten elementuak.

Bitartekaritza turistikoa. Banaketa-bideak.

Turismo-ostatuko enpresak. Definizioa. Tipologia eta ezaugarriak.

Garraibide turistikoak. Garraioarekin lotzen diren zerbitzuak.

Eskaintza osagarria.

Gune turistikoa. Gune igorlea eta gune hartzailea.

Turismoak duen garrantzi ekonomikoaren balorazioa eta barne-produktu gordinerako ekarpena.

4.– Eskari turistikoa ezaugarritzea.

Bezeroak tipologiaren eta nazionalitatearen arabera sailkatzea.

Eskari turistikoaren motibazioak identifikatzea.

Eskari turistikoaren gaur egungo joerak aztertzea.

Valoración de la actividad turística en el desarrollo de un núcleo poblacional.

Turismo: definición, elementos que lo caracterizan y nuevas clasificaciones.

Entidades públicas y privadas de ámbito local, regional, nacional e internacional relacionadas con el sector turístico.

Valoración de las nuevas tecnologías como fuentes de información y promoción turística.

Valoración del profesional turístico o de la profesional turística en el ámbito de su profesión.

2.– Identificación de las tipologías turísticas y sus tendencias.

Identificación de los factores que influyen en la localización espacial de cada tipología turística.

Localización geográfica de las principales tipologías turísticas.

Identificación de las ventajas e inconvenientes del desarrollo turístico de una zona.

Análisis de las tendencias de las tipologías turísticas nacionales.

Análisis de las tendencias de las tipologías turísticas internacionales.

Valoración de los factores que influyen sobre la demanda y capacidad de modificación de los mismos.

Tipologías turísticas y sus características.

Interés por la evolución de las tendencias turísticas actuales.

3.– Análisis de la oferta turística.

Identificación de los núcleos turísticos nacionales.

La oferta turística. Definición y elementos que la componen.

La intermediación turística. Canales de distribución.

Empresas de alojamientos turísticos. Definición. Tipología y características.

Los medios de transporte turísticos. Servicios ligados al transporte.

La oferta complementaria.

El núcleo turístico. Núcleo emisor y núcleo receptor.

Valoración de la importancia económica del turismo y su aportación al PIB.

4.– Caracterización de la demanda turística.

Clasificación de la clientela por su tipología y nacionalidad.

Identificación de las motivaciones de la demanda turística.

Análisis de las tendencias actuales de la demanda turística.

Bezero motaren araberako erosketa-metodologia aztertzea.

Eskari turistikoa. Definizioa eta ezaugarriak.

Eskari turistikoaren malgutasunean eragina duten kanpo-elementuak.

Eskariaren urtarokotasuna. Urtarokotasunaren joe-
rak iraultzeko ekintzak.

Bezeroak eskariaren elementu dinamizatzailerik gisa ezagutzeko interesa.

2. lanbide-modulua: Protokoloa eta harreman pu-
blikoak.

Kodea: 0172.

Kurtsoa: 1.a.

Iraupena: 132 ordu.

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 8.

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.– Protokolo instituzionala aplikatzen du, eta, horretarako, antolamendu-sistemak aztertzen ditu eta protokolo eta lehentasun ofizialen araudia erabiltzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Protokolo instituzionala osatzen duten elemen-
tuak definitu ditu.

b) Ekitaldi ofizialetako presidentzia ezartzeko iriz-
pideak finkatu ditu.

c) Antolatu beharreko ekitaldi motaren arabera
gonbidatuak antolatzeko sistemak ezaugarritu ditu.

d) Estatuko eta beste erakunde batzuetako proto-
kolo eta lehentasun ofizialei buruzko araudia ezagutu
du.

e) Garatu beharreko ekitaldiaren araberako
protokolo-programak egin ditu.

f) Protokolo-ekitaldien diseinua eta plangintza
ezaugarritu du.

g) Ekitaldi moten araberako hainbat motatako
gonbidapenak diseinatu ditu.

h) Protokolo-ekitaldien barruan banderen arloko
antolamendua zehaztu du.

2.– Enpresen protokoloa aplikatzen du, eta, horre-
tarako, ekitaldiaren izaeraren eta motaren arabera eta
helburu den publikoaren arabera, zein diseinu- eta
antolamendu-elementu izango dituen deskribatzen
du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Antolatu beharreko ekitaldien izaera eta mota
ezaugarritu du.

b) Protokolo eta komunikaziorako eskuliburua di-
seinatu du.

Análisis de la metodología de compra según el ti-
po de clientela.

La demanda turística. Definición y características.

Elementos externos que influyen en la elasticidad
de la demanda turística.

Estacionalidad de la demanda. Acciones de deses-
tacionalización.

Interés por conocer a la clientela como elemento
dinamizador de la demanda.

Módulo Profesional 2: protocolo y relaciones pú-
blicas.

Código: 0172.

Curso: 1.º.

Duración: 132 horas.

Equivalencia en créditos ECTS: 8.

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evalua-
ción.

1.– Aplica el protocolo institucional analizando
los diferentes sistemas de organización y utilizando la
normativa de protocolo y precedencias oficiales.

Criterios de evaluación:

a) Se han definido los elementos que conforman
el protocolo institucional.

b) Se han determinado los criterios para establecer
la presidencia en los actos oficiales.

c) Se han caracterizado los diferentes sistemas de
ordenación de los invitados y las invitadas en función
del tipo de acto a organizar.

d) Se ha reconocido la normativa de protocolo y
precedencias oficiales del Estado y otras instituciones.

e) Se han realizado los programas protocolarios en
función del evento a desarrollar.

f) Se ha caracterizado el diseño y planificación de
actos protocolarios.

g) Se han diseñado diferentes tipos de invitaciones
en relación con diferentes tipos de acto.

h) Se ha determinado la ordenación de banderas
dentro de los actos protocolarios.

2.– Aplica el protocolo empresarial describiendo
los diferentes elementos de diseño y organización se-
gún la naturaleza, el tipo de acto, así como al públi-
co al que va dirigido.

Criterios de evaluación:

a) Se han caracterizado la naturaleza y el tipo de
actos a organizar.

b) Se ha diseñado un manual protocolario y de
comunicación.

- c) Zein publikori zuzentzen zaion identifikatu du.
- d) Enpresetako protokolo-ekitaldien antolamendu eta diseinuko elementuak identifikatu ditu (presidentzia, gonbidatuak, eguna, ordua, lekua, etab.).
- e) Ekitaldiaren garapenean protokoloa zuzen aplikatu dela egiaztatu du.
- f) Ekitaldia behar bezala garatzeko beharrezko dokumentazioa zerrendatu du, ekitaldi mota kontuan izanik.
- g) Antolatu beharreko ekitaldiaren programa eta kronograma landu du.
- h) Antolatu beharreko ekitaldiaren aurrekontu ekonomikoa kalkulatu du.

3.- Harreman publikoen oinarriak eta elementuak aplikatzen ditu turismoaren esparruan, eta oinarri eta elementu horiekin lotzen diren teknikak hautatu eta aplikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Harreman publikoetako oinarriak eta printzipioak definitu ditu.
- b) Enpresa eta erakunde turistikoetako nortasun korporatiboaren elementuak identifikatu eta ezaugarritu ditu.
- c) Sektore turistikoko erakunde publikoetako eta pribatuetako marka nagusiak identifikatu ditu.
- d) Irudi korporatiboaren kontzeptua eta horren osagaiak identifikatu eta sailkatu ditu.
- e) Enpresa eta erakunde turistikoek proiektatutako irudi motak ezagutu ditu.
- f) Komunikaziorako bideak eta prozesuak identifikatu ditu.
- g) Hitzeko eta hitzik gabeko adierazpeneko askotariko teknikak aplikatu ditu.
- h) Harreman publikoetako baliabideak ezagutu eta baloratu ditu.
- i) Komunikatu beharreko produktuaren arabera hautatu ditu hedabideak.
- j) Enpresa eta erakunde turistikoetako irudiaren, nortasun korporatiboaren, komunikazioaren eta harreman publikoen garrantzia baloratu du.

4.- Bezeroarekin komunikazioa ezartzen du, eta erabilitako teknikak erabiltzaile motarekin lotzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Bezeroari emandako arreta zuzenaren helburuak aztertu ditu.
- b) Bezeroei arreta emateko teknikak ezaugarritu ditu.
- c) Bezeroari arreta emateko moduak bereizi ditu.

- c) Se ha identificado el público al que va dirigido.
- d) Se han identificado los elementos de organización y diseño de actos protocolarios empresariales (presidencia, invitados, día, hora, lugar, etc.).
- e) Se ha verificado la correcta aplicación del protocolo durante el desarrollo del acto.
- f) Se ha enumerado la documentación necesaria según el acto para su correcto desarrollo.

- g) Se ha elaborado el programa y cronograma del acto a organizar.
- h) Se ha calculado el presupuesto económico del acto a organizar.

3.- Aplica los fundamentos y elementos de las relaciones públicas (RR.PP.) en el ámbito turístico seleccionando y aplicando las técnicas asociadas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido los fundamentos y principios de las RR.PP.
- b) Se han identificado y caracterizado los elementos de identidad corporativa en empresas e instituciones turísticas.
- c) Se han identificado las principales marcas de entidades públicas y privadas del sector turístico.
- d) Se ha identificado y clasificado el concepto de imagen corporativa y sus componentes.
- e) Se han reconocido distintos tipos de imagen proyectadas por empresas e instituciones turísticas.
- f) Se han identificado los procesos y los canales de comunicación.
- g) Se han aplicado diversas técnicas de expresión verbal y no verbal.
- h) Se han reconocido y valorado los diferentes recursos de las relaciones públicas.
- i) Se han seleccionado diferentes medios de comunicación dependiendo del producto a comunicar.

j) Se ha valorado la importancia de la imagen, la identidad corporativa, la comunicación y las relaciones públicas en las empresas e instituciones turísticas.

4.- Establece comunicación con la clientela relacionando las técnicas empleadas con el tipo de usuario o usuaria.

Criterios de evaluación:

- a) Se han analizado los objetivos de una correcta atención a la clientela.
- b) Se han caracterizado las técnicas de atención a la clientela.
- c) Se han diferenciado las modalidades de atención a la clientela.

d) Harreman zuzenaren eta zeharkakoaren ekin-tzak aplikatu ditu.

e) Bezeroarekiko komunikazio-teknikak erabili ditu.

f) Bezero motak ezaugarritu ditu.

g) Bezeroari arreta emateko prozesuetako jarrerak eta trebetasunak erakutsi ditu.

h) Taldea dinamizatzeko eta taldearen elkarreraginerako teknikak definitu ditu.

5.- Kexak, erreklamazioak eta iradokizunak kudeatzen ditu, eta bezeroa behar bezala gogobetetzearekin lotzen diren ebazpen faseak deskribatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Kexen, erreklamazioen eta iradokizunen kontzeptu formalak eta ez-formalak definitu eta aztertu ditu.

b) Ostalaritza eta turismoko enpresetako bezeroen kexen arrazoi nagusiak ezagutu ditu.

c) Kexen, erreklamazioen edo iradokizunen komunikazio-bideak identifikatu ditu, baita antolamenduan duten hierarkizazioa ere.

d) Kexek, erreklamazioek eta iradokizunek etengabeko hobekuntzako elementu gisa duten garrantzia baloratu du.

e) Dagokion eskumenen esparruaren barruan bezeroaren gogobetetasuna lortzeko, kexen eta erreklamazioen kudeaketan jarraitu beharreko faseak ezarri ditu.

f) Enpresa turistikoetako establezimenduetan bezeroen erreklamazioen arloan indarrean dagoen legezko araudia bete du.

g) Bezeroari arreta emateko eta kexak eta iradokizunak kudeatzeko eskuliburu korporatibo batek bildu behar dituen funtsezko puntuak diseinatu ditu.

6.- Bezeroari arreta behar bezala emateko jarrerak mantentzen ditu, eta jasotako tratuari dagokionez bezeroek zituzten iguripenak gainditzearen garrantzia aztertu du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Bezero moten iguripenak aztertu ditu.

b) Enpatiazko jarrera lortu du.

c) Sinpatia-jarreraren garrantzia baloratu du.

d) Bezeroekiko, goragokoekiko eta lankideekiko errespetuzko jarrera baloratu du une oro.

e) Jarrera profesionala lortu du.

d) Se han aplicado las acciones del contacto directo y no directo.

e) Se han utilizado las técnicas de comunicación con la clientela.

f) Se han caracterizado los diferentes tipos de clientela.

g) Se han demostrado las actitudes y aptitudes en los procesos de atención a la clientela.

h) Se han definido las técnicas de dinamización e interacción grupal.

5.- Gestiona las quejas, reclamaciones y sugerencias describiendo las fases establecidas de resolución asociadas a una correcta satisfacción de la clientela.

Criterios de evaluación:

a) Se han definido y analizado los conceptos formales y no formales de quejas, reclamaciones y sugerencias.

b) Se han reconocido los principales motivos de quejas de la clientela en las empresas de hostelería y turismo.

c) Se han identificado los diferentes canales de comunicación de las quejas, reclamaciones o sugerencias y su jerarquización dentro de la organización.

d) Se ha valorado la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.

e) Se han establecido las fases a seguir en la gestión de quejas y reclamaciones para conseguir la satisfacción de la clientela dentro de su ámbito de competencia.

f) Se ha cumplido la normativa legal vigente en materia de reclamaciones de la clientela en establecimientos de empresas turísticas.

g) Se han diseñado los puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención a la clientela y gestión de quejas y reclamaciones.

6.- Mantiene actitudes de correcta atención a la clientela analizando la importancia de superar las expectativas de la clientela con relación al trato recibido.

Criterios de evaluación:

a) Se han analizado las expectativas de los diferentes tipos de clientela.

b) Se ha conseguido una actitud de empatía.

c) Se ha valorado la importancia de una actitud de simpatía.

d) Se ha valorado en todo momento una actitud de respeto hacia la clientela, superiores o superiores y compañeros o compañeras.

e) Se ha conseguido alcanzar una actitud profesional.

f) Zuhurtasun-jarrera lortu du.

g) Irudi korporatiboaren garrantzia baloratu du.

B) Edukiak:

1.– Erakunde-protokoloa aplikatzea.

Gonbidatuen antolamenduaz arduratzea.

Protokolo-ekitaldien proiektzioak egitea.

Autonomia Erkidegoetako eta Estatuko protokolo-araudiak aztertzea.

Protokolo-ekitaldietarako gonbidapenak diseinatzea.

Protokolo-ekitaldietako banderak antolatzea.

Protokolo instituzionala.

Presidentzia motak.

Gonbidatuen antolamendu-sistema.

Autonomia Erkidegoetako eta Estatuko protokolo-araudiak.

Estatuko eta Autonomia Erkidegoetako protokolo eta lehenetasun ofizialen arloko araudiarekiko interesa azaltzea.

Ekitaldien antolamenduan protokolo-arauak errespetatzea.

2.– Enpresa-protokoloa aplikatzea.

Helburu den publikoa identifikatzea eta ekitaldia egokitzea.

Antolatu beharreko ekitaldiaren programa eta kronograma lantzea.

Enpresa baten protokolo eta komunikaziorako eskuliburua lantzea.

Protokolo-ekitaldietarako aurrekontu ekonomikoak lantzea.

Enpresetako protokolo-ekitaldien motak eta helburuak.

Enpresa baten protokolo eta komunikaziorako eskuliburua.

Enpresetako protokolo-ekitaldien prozedurak.

Protokolo-programetako dokumentazio motak.

Antolatu beharreko ekitaldien programak eta kronogramak lantzeko ekimena izatea.

Protokolo-ekitaldiak prestatzeko talde-lanetan lantzea.

Zorroztasunez jardutea protokolo-ekitaldietan arauak aplikatzean.

3.– Turismoaren esparruan harreman publikoen oinarriak eta elementuak aplikatzea.

f) Se ha seguido una actitud de discreción.

g) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa.

B) Contenidos:

1.– Aplicación del protocolo institucional.

Organización de personas invitadas.

Proyección de actos protocolarios.

Análisis de las diferentes normativas protocolarias de las Comunidades Autónomas y del Estado.

Diseño de invitaciones para actos protocolarios.

Ordenación de banderas en los actos protocolarios.

Protocolo institucional.

Tipos de presidencias.

Sistemas de organización de personas invitadas.

Normativas protocolarias del Estado y de las Comunidades Autónomas.

Interés por la normativa en materia de protocolo y precedencias oficiales del Estado y de las Comunidades Autónomas.

Respeto por las normas protocolarias en la organización de actos.

2.– Aplicación del protocolo empresarial.

Identificación del público objetivo y adecuación del acto.

Elaboración del programa y cronograma del acto a organizar.

Elaboración del manual protocolario y de comunicación de una empresa.

Elaboración de presupuestos económicos para actos de protocolo.

Tipos y objetivos de los actos protocolarios empresariales.

Manual protocolario y de comunicación de una empresa.

Procedimientos de los actos protocolarios y empresariales.

Tipos de documentación en programas protocolarios.

Iniciativa en la elaboración de los programas y cronogramas de los actos a organizar.

Colaboración en los trabajos de grupo de preparación de actos protocolarios.

Rigor en la aplicación de las normas en actos protocolarios.

3.– aplicación de los fundamentos y los elementos de las RR.PP. en el ámbito turístico.

Harreman publikoak aplikatzea eta baloratzea turismoaren, enpresaren eta erakundeen esparruan.

Irudi korporatiboaren osagaiak eta irudi motak aztertzea.

Estatuko eta autonomia erkidegoetako turismoaren irudia aztertzea.

Irudiko arrisku faktoreak baloratzea.

Nortasunaren elementuak: markak, logotipoak, eskuliburu korporatiboak.

Irudi korporatiboaren osagaiak.

Giza harremanetako baliabideak.

Nortasun eta irudi korporatiboaren eta instituzionalaren kontzeptua.

Irudi korporatibo motak, errealak eta proiektatuak.

Irudi pertsonala eta gorputz-adierazpena zaintzea.

Gizarte-trebetasunen gaineko interesa izatea.

Irudian eragina duten arrisku faktoreak errespetatzea.

4.- Bezeroari arreta emateko eta harekin komunikatzeko teknikak.

Bezeroari arreta ematearen helburuak baloratzea.

Ahozko eta idatzizko adierazpenaren teknikak identifikatzea eta maneiatzea.

Enpresako eta enpresaz kanpoko komunikazio-prozesua aztertzea.

Sektore turistikoaren komunikazioan aplikatutako giza harremanetako baliabideak identifikatzea eta aztertzea.

Bezeroari arreta emateko modalitateak erabiltzea: hizkuntza, harrerarako lekua, irudi pertsonala.

Bezerekin komunikatzeko askotariko teknikak erabiltzea.

Komunikazio-bideak.

Bezero motak, harreman zuzena eta zeharkakoa.

Bezeroari arreta emateko modalitateak.

Hitzezko eta hitzik gabeko komunikazioaren kontzeptua.

Giza harremanetako baliabideen motak bezeroarekiko harremanetan. Taldea dinamizatzeko teknikak.

Talde-komunikazioko jardueretan laguntzea.

Bezeroari arreta egokia emateko interesa azaltzea.

Komunikazio pertsonala hobetzeko teknikak garatzean ekimena izatea.

Aplicación y valoración de las RR.PP. en el ámbito turístico empresarial e institucional.

Análisis de los componentes de la imagen corporativa y las clases de imagen.

Análisis de la imagen del turismo nacional y de las Comunidades Autónomas.

Valoración de los factores de riesgo en la imagen.

Los elementos de identidad: marcas, logotipos y manuales corporativos.

Componentes de la imagen corporativa.

Recursos de las RR.PP.

Concepto de identidad e imagen corporativa e institucional.

Tipos de imagen corporativa real y proyectada.

Cuidado de la imagen personal y la expresión corporal.

Interés por las habilidades sociales.

Respeto por los factores de riesgo que inciden en la imagen.

4.- Técnicas de comunicación y atención a la clientela.

Valoración de los objetivos de la atención a la clientela.

Identificación y manejo de las técnicas de expresión oral y escrita.

Análisis del proceso de comunicación en la empresa y fuera de la empresa.

Identificación y análisis de los recursos de las RR.PP. aplicadas en la comunicación en el sector turístico.

Utilización de modalidades de atención a la clientela: aspecto lingüístico, lugar de acogida, imagen personal.

Utilización de técnicas diversas de comunicación con la clientela.

Canales de comunicación.

Tipos de clientela, contacto directo y no directo.

Modalidades de atención a la clientela.

Concepto de comunicación verbal y no verbal.

Tipos de recursos de las RR.PP. en la relación con la clientela. Técnicas de dinamización grupal.

Colaboración en actividades de comunicación grupal.

Interés por prestar una correcta atención a la clientela.

Iniciativa en el desarrollo de técnicas de mejora en la comunicación personal.

5.– Iradokizunak, kexak eta erreklamazioak kudeatzea.

Kexa, iradokizuna, erreklamazioa eta erreklamazio formalak identifikatzea eta bereiztea.

Ostalaritza eta turismoko enpresetako bezeroen kexen arrazoi nagusiak hautatzea.

Kexek, erreklamazioek eta iradokizunek etengabeko hobekuntzako elementu gisa duten garrantzia baloratzea.

Bezeroen erreklamazioen arloan indarrean dagoen legezko araudia aztertzea.

Bezeroei arreta emateko eta kexak eta erreklamazioak kudeatzeko eskuliburu korporatiboa lantzea.

Ostalaritzako enpresetarako kexa eta iradokizunetako informazioa biltzeko dokumentuak lantzea.

Kexaren, erreklamazioaren, erreklamazio formalaren eta iradokizunaren kontzeptua.

Ostalaritza eta turismoko enpresetan bezeroaren kexak biltzeko moduak.

Kexa eta erreklamazioen kudeaketaren faseak.

Bezeroen erreklamazioen arloan indarrean dagoen legezko araudia. Autonomia Erkidegoetako, Estatuko eta Europar Batasuneko arauak.

Bezeroen erreklamazioen sistemak, erreklamazio-orriak eta kontsumo-arbitrajea.

Kexak eta iradokizunak biltzeko sistema motak, erreklamazio-orriak, iritziak eta bezeroen gogobetetasun-inkestak.

Bezeroen datuak eta iritziak lortzeko tekniken gaineko interesa izatea, informazioa biltzeko iturri gisa.

Bezeroei etengabe behatzeko jarrera izatea –bezeroen iritziaren informazioa lortzeko bide gisa–, betiere ostalaritza eta turismoko enpresetako zerbitzuari dagokionez.

Bezeroek ostalaritzako zerbitzuari buruz duten iritzia errespetatzea, eta zorroztasunez jardutea bezeroengandik jasotako informazioa aztertzeko garaian.

6.– Bezeroei arreta emateko jarrerak.

Ostalaritzako bezeroaren tratuan eta zerbitzuan profesionaltasunez jardutearen garrantzia baloratzea.

Lan-esparruaren barruan zuhurtasunaren garrantzia baloratzea.

Enpresaren irudi korporatiboan bezeroei arreta emateko jarrerak duten garrantzia baloratzea.

Bezeroekiko harremanetan empatia eta sinpatikiako teknikak aplikatzea.

Bezeroei arreta emateko oinarrizko arauak.

5.– Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias.

Identificación y diferenciación entre queja, sugerencia, reclamación y reclamación formal.

Selección de los principales motivos de queja de la clientela de las empresas de hostelería y turismo.

Valoración de la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.

Análisis de la normativa legal vigente en materia de reclamaciones de la clientela.

Elaboración de un manual corporativo de atención a la clientela y gestión de quejas y reclamaciones.

Confección de documentos de recogida de información de quejas y sugerencias para empresas de hostelería.

Concepto de queja, reclamación, reclamación formal y sugerencia.

Formas de recogida de quejas de la clientela en empresas de hostelería y turismo.

Fases en la gestión de quejas y reclamaciones.

Normativa legal vigente en materias de reclamaciones de la clientela. Normas autonómicas, nacionales y europeas.

Sistemas de reclamaciones de la clientela, hojas de reclamaciones y arbitraje de consumo.

Tipos de sistemas de recogida de información de quejas y sugerencias, hojas de reclamaciones, de opiniones y encuestas de satisfacción de la clientela.

Interés por las técnicas de obtención de datos y opiniones de la clientela como fuente de recogida de información.

Actitud permanente de observación de la clientela como origen de la obtención de información de su opinión en relación al servicio en las empresas de hostelería y turismo.

Respeto por las opiniones de la clientela sobre el servicio en hostelería y rigor a la hora de analizar la información recogida de la clientela.

6.– Actitudes de atención a la clientela.

Valoración de la importancia de la profesionalidad en el servicio y el trato a la clientela en hostelería.

Valoración de la importancia de la discreción dentro del ámbito laboral.

Valoración de la importancia de las actitudes de atención a la clientela en la imagen corporativa de la empresa.

Aplicación de técnicas de empatía y simpatía en las relaciones con la clientela.

Normas básicas de atención a la clientela.

Bezeroekiko harremanetan enpatia eta sinpatia teknika.

Ostalaritza eta turismoko enpresen zerbitzuan izan beharreko jarrera profesionalaren oinarriko ezaugarriak.

Ostalaritzako enpresetan bezeroei arreta emateko eta zerbitzatzeko tekniken gaineko interesa.

Bezeroekiko, goragokoekiko, mendeko langileekiko eta lankideekiko errespetua.

Zerbitzuan jarrera profesionala bilatzeko sentsibilizazioa.

3. lanbide-modulua: turismo-marketina.

Kodea: 0173.

Kurtsoa: 1.

Iraupena: 132 ordu.

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 10.

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.– Turismo-marketina ezaugarritzen du, eta beratu osatzen duten oinarriko elementuak ezagutzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Marketinaren sektore turistikoan duen garrantzia justifikatu du.

b) Zerbitzu-marketinaren berezitasunak, oro har, eta turismo-marketinaren berezko berezitasunak bereizi ditu.

c) Turismo-marketinaren kontzeptuak, definizioak eta oinarriko tresnak deskribatu ditu.

d) Marketinaren bilakaera eta etapak bereizi ditu.

e) Marketinaren tresnen garrantzia baloratu du.

f) Marketina kontsumitzailearengana bideratzeko faktore eta irizpide eraginkorrak definitu ditu.

g) Marketin-zuzendaritzako hainbat egitura eta ikuspegi alderatu ditu.

h) Turismo-enpresaren merkataritza-funtzioan marketinaren beharra identifikatu du.

i) Turismo-marketinaren joerak aztertu ditu.

2.– Merkatuaren segmentazioa eta produktuak/zerbitzuak merkatuan duen kokapena interpretatzen du, datu kuantitatiboak eta kualitatiboak kontuan izanik.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Merkatuaren segmentazioa kontzeptualizatu eta sailkatu du.

b) Turismoan gehien erabiltzen diren segmentazioaldagaiak aztertu ditu.

Técnicas de empatía y simpatía en las relaciones con la clientela.

Características básicas de una actitud profesional en el servicio de empresas de hostelería y turismo.

Interés por las técnicas de atención y servicio a la clientela en empresas de hostelería.

Respeto hacia la clientela, superiores o superiores, personal dependiente y compañeros o compañeras.

Sensibilización sobre búsqueda de una actitud profesional en el servicio.

Módulo Profesional 3: marketing turístico.

Código: 0173.

Curso: 1.º.

Duración: 132 horas.

Equivalencia en créditos ECTS: 10.

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1.– Caracteriza el marketing turístico reconociendo los elementos básicos que lo componen.

Criterios de evaluación:

a) Se ha justificado la importancia del marketing en el sector turístico.

b) Se han diferenciado las peculiaridades del marketing de servicios en general y las propias del marketing turístico.

c) Se han descrito los conceptos, definiciones e instrumentos básicos del marketing turístico.

d) Se han diferenciado las etapas y la evolución del marketing.

e) Se ha valorado la importancia de los distintos instrumentos del marketing.

f) Se han definido los factores y criterios eficaces para orientar al marketing hacia la persona consumidora.

g) Se han comparado las diferentes estructuras y enfoques de dirección de marketing.

h) Se ha identificado la necesidad del marketing en la función comercial de la empresa turística.

i) Se han analizado las tendencias del marketing en Turismo.

2.– Interpreta la segmentación del mercado y el posicionamiento del producto-servicio reconociendo datos cuantitativos y cualitativos.

Criterios de evaluación:

a) Se ha conceptualizado y clasificado la segmentación de mercado.

b) Se han analizado las variables de segmentación más utilizadas en turismo.

c) Segmentazioa eraginkorra izateko baldintzak definitu ditu.

d) Segmentazioak turismo-enpresetako merkataritza-estrategia diseinatzean duen garrantzia ezagutu du.

e) Merkatu-segmentuak identifikatu eta baloratu ditu, baita produktuaren/zerbitzuaren arabera duten erakarmena ere.

f) Merkatu-segmentuak estaltzeko estrategiak definitu ditu.

g) Produktuak merkatuan duen kokapena identifikatu du.

h) Merkataritza-tresnak baloratu ditu, baita merkatu-segmentuekin bateragarri izatea ere.

3.- «Marketing mix»aren elementuak identifikatzen ditu, eta sektore turistikoan duten aplikazioa ezagutzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) «Marketing mix»aren elementuak identifikatu ditu.

b) Produktu baten bizi-zikloko etapak identifikatu ditu, baita erabaki estrategikoak hartzarekin duen lotura ere.

c) Elementuen eta produktuaren mailak aztertu ditu, baita zerbitzugintza-sistema baten aplikazioa ere.

d) Sektore turistikoetako marka-politikak ezagarritu ditu, eta produktua gainerakoez bereiztearen garrantzia baloratu du.

e) Prezioak eta bere baldintzatzaileek turismo-enpresetako merkataritza-tresna gisa duten garrantzia baloratu du.

f) Sektore turistikorako prezio egokiak finkatzeko metodoen bidez kalkulatu ditu prezioak.

g) Sektore turistikoan publizitatearen, harreman publikoen, salmenta-sustapenaren eta denda-marketinaren garrantzia ezagutu du.

h) Turismo-azokek eta bestelako agindu profesionalek marketin-tresna gisa betetzen duten funtzioa baloratu du, eta beste sustapen-estrategia batzuekin duten aldea ezarri du.

i) Sektore turistikoaren zuzeneko eta zeharkako banaketarako bideak eta/edo merkaturatzeko bideak identifikatu ditu.

j) Banaketa globaleko sistemen garrantzia ezagutu du, baita industria turistikoan duten eragina ere.

4.- Teknologia berriak aplikatzen ditu turismo-marketinean, eta marketin horren politikak garatzen dituen aplikazioak eta aukerak aztertzen ditu.

c) Se han definido los requisitos para que la segmentación sea efectiva.

d) Se ha reconocido la importancia de la segmentación para el diseño de la estrategia comercial de las empresas turísticas.

e) Se han identificado y valorado los diferentes segmentos de mercado y su atractivo en función del producto-servicio.

f) Se han definido las estrategias de cobertura de segmentos de mercado.

g) Se ha identificado el posicionamiento del producto en el mercado.

h) Se han valorado los instrumentos comerciales y su compatibilidad con los diferentes segmentos de mercado.

3.- Identifica los elementos del marketing-mix reconociendo su aplicación en el sector turístico.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los elementos del marketing-mix.

b) Se han identificado las etapas del ciclo de vida de un producto y su relación con la toma de decisiones estratégicas.

c) Se han analizado los elementos y niveles del producto, así como la aplicación de un sistema de «servucción».

d) Se han caracterizado las distintas políticas de marcas en el sector turístico y se ha valorado la importancia de diferenciar el producto.

e) Se ha valorado la importancia del precio y sus condicionantes como instrumento comercial en las empresas turísticas.

f) Se han calculado los precios mediante la fijación de métodos de precios idóneos para el sector turístico.

g) Se ha reconocido la importancia de la publicidad, las RR.PP., promoción de ventas y merchandising en el sector turístico.

h) Se ha valorado la función de las ferias turísticas y otros encuentros profesionales como instrumentos de marketing estableciendo la diferencia con otras estrategias promocionales.

i) Se han identificado los canales de distribución/comercialización directa e indirecta en el sector turístico.

j) Se ha reconocido la importancia de los sistemas de distribución global y su impacto en la industria turística.

4.- Aplica las nuevas tecnologías en el marketing turístico analizando sus aplicaciones y oportunidades en el desarrollo de políticas de dicho marketing.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Teknologia berriak eta horien erabilerak ezaugarritu ditu.
- b) Marketineko teknologia berrien aplikazioak identifikatu ditu.
- c) Turismo-produktuak/zerbitzuak merkaturatzeko Sarea erabiltzea baloratu du.
- d) Datu-baseen bulegotikako aplikazioak erabili ditu.
- e) Merkataritza-ikerketarako eta lehiarako abantaila sortzeko, datu-basearen aplikazioa ezagutu du.

f) Zuzeneko marketinean eragina duten faktoreak zehaztu ditu.

g) Zuzeneko marketin-estrategia konbinatua garatzeko jarraibideak ezarri ditu.

5.- Marketin-plana ezaugarritzen du, eta enpresa motekin eta produktuak/zerbitzuen motekin lotzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Marketin-plana osatzen duten oinarriko elementuak deskribatu ditu.
- b) Turismo-enpresa batean marketin-planak duen garrantzia baloratu du.
- c) Marketin-planarekin lotzen diren beste enpresa-eta erakunde-plan batzuk aztertu ditu.

d) Marketin-planean eragina duten inguruneko faktore nagusiak identifikatu ditu.

e) Merkatuko lehia eta potentziala aztertu du.

f) Ekintza-plana egin du, eta estrategiak eta taktikak finkatu ditu bertan.

g) Proposatutako estrategiak ezartzeko eta marketin-planaren helburuak lortzeko beharrezko baliabideak definitu ditu.

h) Eskuratutako teknikekin marketin-planaren betetze-maila eta kalitatea kontrolatu du.

i) Ezarritako jarraibideak erabiliz aurkeztu du marketin-plana inplikaturako arduradunen aurrean.

j) Proposatutako marketin-plana osatzeak ingurumenaren gainean dituen eraginak baloratu ditu.

6.- Kontsumitzaileen eroste-erabakiaren prozesua ezagutzen du, eta motibazioak eta beharrak aztertzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Turismo-produktuen/zerbitzuen kontsumitzaileen beharrak eta motibazioak identifikatu ditu.

Criterios de evaluación:

a) Se han caracterizado las nuevas tecnologías y su utilización.

b) Se han identificado las aplicaciones de las nuevas tecnologías en marketing.

c) Se ha valorado la utilización de la Red para comercializar productos/servicios turísticos.

d) Se han utilizado las aplicaciones ofimáticas de base de datos.

e) Se ha reconocido la aplicación de una base de datos para la investigación comercial y para crear una ventaja competitiva.

f) Se han determinado los factores que influyen en el marketing directo.

g) Se han establecido las pautas para el desarrollo de una estrategia de marketing directo combinado.

5.- Caracteriza el plan de marketing relacionándolo con los diversos tipos de empresa y productos/servicios.

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito los elementos básicos que conforman el plan de marketing.

b) Se ha valorado la importancia de un plan de marketing en una empresa turística.

c) Se ha realizado el análisis de otros planes empresariales e institucionales relacionados con el plan de marketing.

d) Se han identificado los principales factores del entorno con incidencia en el plan de marketing.

e) Se ha analizado la competencia y el potencial de mercado.

f) Se ha realizado el plan de acción, con sus estrategias y tácticas.

g) Se han definido los recursos necesarios para establecer las estrategias propuestas y para la consecución de los objetivos del plan de marketing.

h) Se ha realizado el control de cumplimiento y calidad del plan de marketing con las técnicas adquiridas.

i) Se ha realizado la presentación del plan de marketing con las pautas establecidas y ante los responsables implicados.

j) Se han valorado las implicaciones ambientales de la implementación de un plan de marketing propuesto.

6.- Reconoce el proceso de decisión de compra de las personas consumidoras analizando sus motivaciones y necesidades.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado las necesidades y motivaciones de las personas consumidoras de productos/servicios turísticos.

b) Kontsumitzailearen eroste-erabakiaren prozesuak dituen faseak identifikatu ditu.

c) Eroste-erabakiaren prozesuan inplikaturako eragileak ezaugarritu ditu.

d) Marketinaren, publizitatearen eta harreman publikoen eragin psikosoziala aztertu du, baita horiek erosteko prozesuan duten eragina ere.

e) Erosketa-osteko prozesuko funtsezko puntuak eta leial bihurtzeko aukerak ezaugarritu ditu.

f) Kalitate-kontrolako prozesuen bitartez, kontsumitzaileen ikuskera eta gogobetetasuna deskribatu eta baloratu du.

7.- Kontsumerismoaren irizpideak ezaugarritzen ditu eta gizartearekin, marketinarekin eta etikarekin lotzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Merkatuko ekonomien berezitasunak eta kritikak ezaugarritu ditu.

b) Kontsumerismoaren jatorria eta Espainian izan duen bilakaera identifikatu du.

c) Enpresek egoera horren aurrean duten erreakzioa aztertzeko azterlanak egin ditu.

d) Enpresen eta gizartearen erantzunak zehaztu ditu eta printzipio etikoak ezarri ditu.

e) Europar Batasunean eta Espainian kontsumitzailea babesten duten arauak identifikatu ditu.

f) Kontsumitzaileen eskubideak eta betebeharrak aztertu ditu.

B) Edukiak:

1.- Turismo-marketina ezaugarritzea.

Marketinaren sektore turistikoan duen garrantzia justifikatzea.

Ostalaritzaren eta turismoaren sektorean marketina aplikatzea.

Marketinaren funtzioaren bilakaera aztertzea: kontsumitzailearenganako orientazioa.

Produktu ukigarrien eta turismo-zerbitzuen eta -produktuen arteko aldeak identifikatzea.

Marketin-zuzendaritzan izan berri diren aldaketak eta etorkizuneko joerak deskribatzea.

Marketina. Kontzeptua eta oinarritzko terminologia.

Turismo-marketina. Kontzeptua eta oinarritzko elementuak.

Produktu ukigarriak. Definizioa eta ezaugarriak.

Turismo-zerbitzuak eta -produktuak. Definizioa eta ezaugarriak.

b) Se han identificado las fases del proceso de decisión de compra en la persona consumidora.

c) Se han caracterizado los agentes implicados en el proceso de decisión de compra.

d) Se ha analizado el impacto psicosocial del marketing, la publicidad y las relaciones públicas y su incidencia en el proceso de compra.

e) Se han caracterizado los puntos clave en el proceso de postcompra y oportunidades de fidelización.

f) Se han descrito y valorado la percepción y satisfacción de las personas consumidoras mediante los procesos de control de calidad.

7.- Caracteriza los criterios del «consumerismo» relacionándolos con sociedad, marketing y ética.

Criterios de evaluación:

a) Se han caracterizado las peculiaridades de las economías de mercado y sus críticas.

b) Se han identificado el origen del consumerismo, así como su evolución en España.

c) Se han realizado estudios para analizar la reacción de las empresas ante esta situación.

d) Se ha determinado la respuesta de las empresas y de la sociedad y se establecen unos principios éticos.

e) Se ha identificado la normativa que protege a la persona consumidora en la Unión Europea y en España.

f) Se han analizado los derechos y deberes de personas consumidoras.

B) Contenidos:

1.- Caracterización del marketing turístico.

Justificación de la importancia del marketing en el sector turístico.

Aplicación del marketing al sector de la hostelería y el turismo.

Análisis de la evolución de la función del marketing: orientación hacia la persona consumidora.

Identificación de las diferencias entre productos tangibles y servicios-productos turísticos.

Descripción de los cambios recientes y tendencias futuras en la Dirección de Marketing.

Marketing. Concepto y terminología básica.

Marketing turístico. Concepto e instrumentos básicos.

Los productos tangibles. Definición y características.

Los servicios y productos turísticos. Definición y características.

Turismo-marketineko azken joerekiko interesa.

2.– Turismo-merkatuen segmentazioa interpretatzea.

Turismoan gehien erabiltzen diren segmentazio-aldaerak aztertzea.

Segmentazioa turismo-enpresen merkataritza-estrategian aplikatzea.

Merkataritza-tresnak aztertzea, baita segmentuekiko bateragarritasuna ere.

Produktuak/zerbitzuak duen kokalekua identifikatzea, pertzepzio-mapak erabilita.

Merkatuen segmentazioa: kontzeptua eta erabilera.

Segmentazioa eraginkorra izateko eskakizunak.

Merkatua eta horren segmentu guztiak estaltzeko marketinerako estrategia motak.

Merkatuan duen kokalekua: Kontzeptua. Estrategiak. Kokatze-metodoak edo motak.

3.– Marketing mix-a eta horren elementuak identifikatzea.

Produktuaren bizi-zikloa eta turismo-helmugak aztertzea.

Turismo-produktu berrien garapena eta merkaturatze-prozesua aztertzea.

Sektore turistikoko marka-politikak aztertzea eta produktua bereizteko estrategiak hautematea.

Banatze globaleko sistemak aztertzea, baita industria turistikoan duten eragina ere.

Komunikazio-materialak diseinatzea eta lantzea.

Turismo-azokak eta beste sustapen-estrategia batzuk alderatzea.

Mix-aren estrategiak aplikatzea.

Marketing mix: kontzeptua eta elementuak.

Produktua/zerbitzua. Turismo-produktuen motak eta produktu horietako elementuen sailkapena.

Zerbitzugintza.

Prezioa. Prezio-politikaren helburuak eta estrategiak. Prezioak finkatzeko metodoak. Prezioak merkataritza-tresna gisa duen garrantzia.

Banaketa/merkaturatzea. Sektore turistikoko zuzeneko eta zeharkako bideak.

Komunikazioa: publizitatea, harreman pertsonalak, salmenten sustapenak, denda-marketina, turismo-azokak, Work-Shops, Fam-Trips eta beste batzuk.

Ingurumenarekiko errespetua, produktuen diseinuan zein komunikazio-materialen diseinuan.

Interés por las nuevas tendencias en el marketing turístico.

2.– Interpretación de la segmentación de mercados turísticos.

Análisis de las variables de segmentación más utilizadas en turismo.

Aplicación de la segmentación al diseño de la estrategia comercial de las empresas turísticas.

Análisis de los instrumentos comerciales y su compatibilidad con los distintos segmentos.

Identificación del posicionamiento del producto-servicio utilizando mapas perceptuales.

Segmentación de mercados: concepto y utilidad.

Requisitos para que la segmentación sea efectiva.

Tipos de estrategias de marketing de cobertura del mercado, de los distintos segmentos.

Posicionamiento en el mercado: concepto. Estrategias. Métodos o tipos de posicionamiento.

3.– Identificación del marketing-mix y sus elementos.

Análisis del ciclo de vida del producto y de los destinos turísticos.

Análisis del desarrollo y lanzamiento de los nuevos productos turísticos.

Análisis de las políticas de marcas en el sector turístico detectando estrategias para diferenciar el producto.

Análisis de los sistemas de distribución global y de su impacto en la industria turística.

Diseño y elaboración de materiales de comunicación.

Comparación de las ferias turísticas y otros con otras estrategias promocionales.

Aplicación de las estrategias del mix.

Marketing-mix: concepto y elementos.

El producto-servicio. Tipos de productos turísticos y clasificación de los elementos que los componen.

La «servucción».

El precio. Objetivos y estrategias de la política de precios. Métodos de fijación de precios. Importancia del precio como instrumento comercial.

La distribución-comercialización. Canales directos e indirectos en el sector turístico.

La comunicación: la publicidad, las RR.PP., las promociones de ventas, el Merchandising, las Ferias Turísticas, Work-Shops, Fam-Trips y otros.

Respeto hacia el medio ambiente tanto en el diseño de productos como en el de materiales de comunicación.

4.– Turismo-marketineran aplikatutako teknologia berrien analisia.

Datu-baseak maneiatzea.

Marketineko datu-base bat garatzeko helburu orokorrak identifikatzea.

Euskarri-materialak identifikatzea eta zuzeneko marketineko politiken garapena identifikatzea.

Teknologia berriek turismo-produktuen/zerbitzuen komunikazioan eta merkaturatzean duen eragina aztertzea.

Turismoan zuzeneko marketineko teknikak garatzea, teknologia berriei dagokienez.

Zuzeneko marketin konbinatuko estrategiak garatzea.

Teknologia berriak: definizioa eta aplikazioak.

Zuzeneko marketina: kontzeptua, eragina duten faktoreak eta motak.

Marketina Interneten: kontzeptua eta elementuak.

Aurrerapen teknologikoen gaineko jakin-mina.

Teknologia berriek ingurumenaren gainean duten inpaktuarekiko sentsibilitatea.

5.– Marketin-plana ezaugarritzea.

Turismo-enpresa baten kanpoko eta barruko egoera aztertzea: ingurunea, lehia, merkaturak, barne-egoera.

Egoeraren diagnostikoa egitea. AMIA analisia egitea.

AMIA analisiaren emaitzen arabera definitzea helburuak.

Helburuak lortzeko beharrezko estrategiak diseinatzea.

Estrategiak gauzatzeko ekintza zehatzak deskribatzea eta horietarako aurrekontua ezartzea.

Plana aurkeztea eta sustatzea.

Marketin-planaren jarraipena eta kontrola egiteko sistema diseinatzea.

Marketin-plana. Kontzeptua eta helburua.

Marketin-planaren etapak.

Marketin-planaren eta beste enpresa- eta erakunde-plan batzuen arteko lotura.

Planaren ingurumen-ikuskapena.

Objektibotasuna egoera aztertzean.

Zorroztasuna diagnostikoan.

Ardura kontrolean.

Emaitzen egiazkotasunak duen garrantziaren balorazioa.

Proposatutako marketin-plana osatzean, ingurumena babesteko sentsibilitatea.

4.– Análisis de las nuevas tecnologías aplicadas al marketing turístico.

Manejo de bases de datos.

Identificación de los objetivos generales del desarrollo de una base de datos de marketing.

Identificación de materiales de soporte y de desarrollo de políticas de marketing directo.

Análisis de la repercusión de las nuevas tecnologías en la comercialización y comunicación de productos/servicios turísticos.

Desarrollo de técnicas de marketing directo en turismo en relación con las nuevas tecnologías.

Desarrollo de estrategias de marketing directo combinado.

Nuevas tecnologías: definición y aplicaciones.

Marketing directo: concepto, factores que influyen y tipos.

Marketing en Internet: concepto y elementos.

Curiosidad por los avances tecnológicos.

Sensibilidad ante el impacto medioambiental de las nuevas tecnologías.

5.– Caracterización del plan de marketing.

Análisis de la situación externa e interna de una empresa turística: entorno, competencia, mercado, situación interna.

Diagnóstico de la situación. Análisis DAFO.

Definición de los objetivos según el resultado del análisis DAFO.

Diseño de las estrategias necesarias para alcanzar los objetivos.

Descripción de las acciones concretas para llevar a cabo las estrategias, estableciendo un presupuesto para las mismas.

Presentación y promoción del plan.

Diseño de un sistema de seguimiento y control del plan de marketing.

Plan de marketing. Concepto y finalidad.

Etapas de un plan de marketing.

Relación entre el plan de marketing y otros planes empresariales e institucionales.

Auditoría ambiental del plan.

Objetividad en el análisis de la situación.

Rigor en el diagnóstico.

Responsabilidad en el control.

Valoración de la importancia de la veracidad de los resultados.

Sensibilidad hacia la protección ambiental en la implementación del plan de marketing propuesto.

6.– Kontsumitzailearen eroste-erabakiaren prozesua interpretatzea.

Turismo-produktuen/zerbitzuen kontsumitzaileen beharrak eta motibazioak identifikatzea.

Erostea erabakitzeko prozesuan inplikaturako eragileak behatzea.

Marketinak erosteko prozesuan duen eragina aztertzea.

Sektore turistikoko kontsumitzaile berriak identifikatzea. Kontsumoaren joerak.

Bezeroaren gogobetetasuna eta kalitatea kontrolatzeko tresnak erabiltzea. Sektore turistikoko enpresetan betetzea.

Erostea erabakitzeko prozesuaren faseak.

Erosketa-osteko ekintzak eta leial bihurtzeko ekintzak.

Gainerakoen ideiei, behar eta motibazioekiko errespetua.

7.– Kontsumismoaren irizpideak zehaztea.

Kontsumerismo deritzan gizarte-mugimenduari enpresak duen erantzuna eta erreakzioa aztertzea.

Europar Batasunean eta Espainian kontsumitzailea eta bere eskubideak arautzen dituen araudia aztertzea eta interpretatzea; legeria orokorra eta berariazkoa.

Kontsumitzaileen eskubideak eta betebeharrak identifikatzea.

Merkatuko ekonomiak: kontzeptua eta kritikak.

Kontsumerismoa: kontzeptua eta bilakaera Espainian.

Pertsonen hainbat esparrutako eskubideak eta betebeharrak arautuko dituzten legeak egotearen garrantzia baloratzea.

4. lanbide-modulua: turismo-helmugak.

Kodea: 0383.

Kurtsoa: 1.a.

Iraupena: 165 ordu.

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 12.

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.– Espainiako geografia turistikoa identifikatzen du eta banaketa administratiboa eta Espainiaren erliebearen, hidrografiaren eta klimaren alderdirik adierazgarrienak bereizten ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Geografia turistikoko kontzeptua identifikatu du, baita helmugan osoko ezagutzarako duten garrantzia ere.

6.– Interpretación del proceso de decisión de compra en la persona consumidora.

Identificación de las necesidades y motivaciones de las personas consumidoras de productos/servicios turísticos.

Observación de los agentes implicados en el proceso de decisión de compra.

Análisis de la incidencia del Marketing en el proceso de compra.

Identificación de nuevas personas consumidoras en el sector turístico. Tendencias de consumo.

Utilización de herramientas de control de la calidad y la satisfacción de la clientela. Implementación en empresas del sector turístico.

Fases del proceso de decisión de compra.

Acciones de post-compra y fidelización.

Respeto hacia las ideas, necesidades y motivaciones de los demás.

7.– Caracterización de los criterios de consumismo.

Análisis de la reacción y respuesta de la empresa ante el movimiento social llamado «consumerismo».

Análisis e interpretación de la normativa que regula la persona consumidora y sus derechos en la UE y en España: legislación genérica y específica.

Identificación de los derechos y deberes de las personas consumidoras.

Economías de mercado: concepto y críticas.

El consumerismo: concepto y evolución en España.

Valoración de la importancia de la existencia de leyes que regulen los derechos y deberes de las personas en distintos ámbitos.

Módulo Profesional 4: destinos turísticos.

Código: 0383.

Curso: 1.º.

Duración: 165 horas.

Equivalencia en créditos ECTS: 12.

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1.– Identifica la geografía turística de España, distinguiendo su división administrativa y los aspectos más relevantes de su relieve, hidrografía y clima.

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado el concepto de geografía turística y su importancia para el conocimiento integral de los destinos.

b) Espainiako lurralde- eta administrazio-antolamendua identifikatu du, eta autonomia-erkidegoak, probintziak, eskualderik adierazgarrienak eta udalerrri turistiko garrantzitsuenak bereizi eta espazio geografian kokatu ditu.

c) Espainiako erliebearen ezaugarri nagusiak, unitate fisikoak eta gorabehera geografikoak identifikatu eta deskribatu ditu.

d) Hidrografiaren eta itsasertzaren elementu bereizgarri nagusiak identifikatu ditu.

e) Paisaia bereizgarriak eta bertako landaredia identifikatu eta deskribatu ditu, baita espazio natural babestu nagusiak ere.

f) Espainiako klimaren ezaugarri nagusiak identifikatu eta deskribatu ditu.

g) Espainiako estatuaren osotasunean biztanleriak duen banaketa aztertu du.

h) Espainiako kulturen eta herrien elementu bereizgarri nagusiak identifikatu ditu.

i) Espainiako autonomia-erkidegoetako hizkuntzen, kulturen, ohituren, erritoen eta sinesmenen pluraltasuna baloratu du.

j) Turismo-helmugak aztertzeke materialak eta iturriak identifikatu ditu.

2.– Europako eta munduaren gainerako geografia turistikoaren elementu nagusiak identifikatzen ditu, eta kontinenteen eta horien Estatuaren banaketa politikoa, erliebea, hidrografia eta klima ezagutzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Turismoaren Munduko Erakundearen funtzioak deskribatu ditu, herrialdeak eskualdeetan eta azpieskualdeetan banatzearen testuinguruan.

b) Turismoaren Munduko Erakundearen eskualde eta azpieskualde turistikoak identifikatu ditu, eta espazio geografikoan kokatu ditu.

c) Europako lurralde-antolamendua eta antolamendu politikoa aztertu du.

d) Europako unitate fisiko nagusiak identifikatu ditu.

e) Europar Batasuneko kide diren herrialdeak eta kide ez direnak bereizi ditu, baita Europa barneko eta kanpoko mendeko lurraldeak ere, eta espazio geografikoan kokatu ditu.

f) Europako erliebearen, hidrografiaren eta itsasertzaren elementu eta ezaugarri bereizgarrienak eta adierazgarrienak deskribatu ditu.

g) Unitate fisiko, paisaia eta landaredi adierazgarrienak deskribatu ditu, baita espazio natural babestu nagusiak eta Europako klimaren ezaugarri nagusiak ere.

b) Se ha identificado la organización territorial y administrativa de España, distinguiendo las comunidades autónomas, provincias y comarcas más representativas y los municipios turísticos más relevantes, ubicándolos en el espacio geográfico.

c) Se han identificado y descrito las principales características, unidades físicas y accidentes geográficos del relieve de España.

d) Se han identificado los principales elementos característicos de la hidrografía y el litoral.

e) Se han identificado y descrito los paisajes característicos y la vegetación autóctona, así como los principales espacios naturales protegidos.

f) Se han identificado y descrito las características generales del clima de España.

g) Se ha analizado la distribución de la población en el conjunto del Estado español.

h) Se han identificado los principales elementos característicos de las diferentes culturas y pueblos de España.

i) Se ha valorado la pluralidad de lenguas, culturas, costumbres, ritos y creencias de las comunidades autónomas españolas.

j) Se han identificado los materiales y fuentes para el estudio de los destinos turísticos.

2.– Identifica los principales elementos de la geografía turística de Europa y del resto del mundo reconociendo la división política de los continentes y sus Estados, el relieve, la hidrografía y el clima.

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito las funciones de la Organización Mundial del Turismo, (OMT), en el contexto de la división territorial de los países en regiones y subregiones.

b) Se han identificado las regiones y subregiones turísticas de la OMT, ubicándolas en el espacio geográfico.

c) Se ha analizado la organización política y territorial de Europa.

d) Se ha identificado las principales unidades físicas de Europa.

e) Se han distinguido los países comunitarios y los no comunitarios, así como los territorios dependientes de dentro y fuera de Europa, ubicándoles en el espacio geográfico.

f) Se han descrito los elementos y características más relevantes y representativas del relieve, la hidrografía y el litoral europeo.

g) Se han descrito las unidades físicas, paisajes y vegetación más relevantes; así como los principales espacios naturales protegidos y las características generales del clima europeo.

h) Europako kultura eta herrien ezaugarriak nabarmenak aztertu ditu.

i) Europako Estatuaren hizkuntzen, kulturen, ohituren, errituen eta sinismenen pluraltasuna baloratu du.

j) Munduko gainerako eskualdeetako eta azpieskualdeetako erliebrearen, hidrografiaren, landarediaren, klimaren eta kultura-aniztasunaren ezaugarriak adierazgarriak deskribatu ditu.

3.- Espainiako turismo-helmuga nagusiak identifikatu ditu, eta horien baliabideak eta turismo-eskaintza deskribatzen eta baloratzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Turismo-helmugak haien espazio geografikoan kokatu ditu.

b) Espainiako turismo-helmugak ezaugarritu ditu, horien espezializazio turistikoaren arabera.

c) Turismo-helmugaren tipologia bakoitzean turismo-eskaintza garrantzitsuena ezagutu du.

d) Turismo-helmugetako baliabide kulturalak, naturalak eta beste mota batekoak identifikatu ditu.

e) Hainbat faktoreen arabera hautatu ditu turismo-helmugarik garrantzitsuenak: merkataritzaren arabera, joeraren arabera edo sustapenaren arabera.

f) Turismo-helmuga berean hainbat turismo tipologiak bat egiten duten identifikatu du.

g) Zenbait informazio-iturri erabili ditu.

4.- Europako eta munduaren gainerako turismo-helmuga nagusiak identifikatu ditu, eta horien baliabideak eta turismo-eskaintza deskribatzen eta baloratzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Nazioarteko turismo-helmuga nagusiak haien espazio geografikoan kokatu ditu.

b) Nazioarteko turismo-helmugak ezaugarritu ditu, horien espezializazio turistikoaren arabera.

c) Nazioarteko turismo-helmugaren tipologia bakoitzean turismo-eskaintza garrantzitsuena ezagutu du.

d) Nazioarteko turismo-helmugetako baliabide kulturalak, naturalak eta beste mota batekoak identifikatu ditu.

e) Hainbat faktoreen arabera hautatu ditu turismo-helmugarik garrantzitsuenak: merkataritzaren arabera, joeraren arabera edo sustapenaren arabera.

f) Turismo-helmuga berean hainbat turismo tipologiak bat egiten duten identifikatu du.

g) Zenbait informazio-iturri erabili ditu.

h) Se han analizado las características más sobresalientes de las diferentes culturas y pueblos de Europa.

i) Se ha valorado la pluralidad de lenguas, culturas, costumbres, ritos y creencias de los diferentes Estados de Europa.

j) Se han descrito las características más relevantes de relieve, hidrografía, vegetación, clima y diversidad cultural del resto de regiones y subregiones del mundo.

3.- Identifica los principales destinos turísticos de España describiendo y valorando sus recursos y oferta turística.

Criterios de evaluación:

a) Se han ubicado destinos turísticos en su espacio geográfico.

b) Se han caracterizado los diferentes destinos turísticos españoles atendiendo a su especialización turística.

c) Se ha reconocido la oferta turística más relevante en cada tipología de destinos.

d) Se han identificado los recursos culturales, naturales y de otro tipo en los diferentes destinos.

e) Se han seleccionado los destinos más relevantes atendiendo a diversos factores: comercial, por tendencia o promocional.

f) Se ha identificado la coincidencia de tipologías turísticas en un mismo destino.

g) Se han utilizado diversas fuentes de información.

4.- Identifica los principales destinos turísticos de Europa y del resto del mundo, describiendo y valorando sus recursos y oferta turística.

Criterios de evaluación:

a) Se han ubicado los principales destinos turísticos internacionales en su espacio geográfico.

b) Se han caracterizado los diferentes destinos turísticos internacionales atendiendo a su especialización turística.

c) Se ha reconocido la oferta turística más relevante en cada tipología de destinos internacionales.

d) Se han identificado los recursos culturales, naturales y de otro tipo en los diferentes destinos internacionales.

e) Se han seleccionado los destinos más relevantes atendiendo a diversos factores: comercial, por tendencia o promocional.

f) Se ha identificado la coincidencia de tipologías turísticas en un mismo destino.

g) Se han utilizado diversas fuentes de información.

B) Edukiak:

1.– Espainiako geografia turistikoa identifikatzea.

Estatuaren lurralde-formak aztertzea.

Espainiako geografia turistikoa identifikatzen duten mapak lantzea (mutuak, politikoak, fisikoak, fluxuetakoak).

Biztanleria-piramideak lantzea Espainiako lurralde-antolamenduaren arabera.

Geografia orokorrari aplikatutako softwarea erabiltzea.

Geografiaren kontzeptua: fisikoa, politikoa eta zoziala, gizatiarra, etnologikoa, ekonomikoa.

Geografia eta Turismoa: geografia turistikoa eta turismoaren geografia.

Espainiako geografia turistikoa identifikatzea. Lurralde- eta administrazio-antolamendua. Autonomiaren, lurralde historikoaren, eskualdearen, probintziaren eta udalerriaren kontzeptua. Ezaugarriak. Unitate fisikoak:

Autonomien estatua:

– Itsasertzeko Autonomia Erkidegoak:

+ Kostalde kantauriarra-mediterranea.

+ Kostalde mediterraneo-atlantikoa.

+ Uharteak.

– Barrualdeko Autonomia Erkidegoak:

+ Ebro ibaiaren harana.

+ Mesetak.

+ Espazio administratiboa eta turistikoa.

– Faktore naturalak:

+ Esparru geografikoa, erliebea eta turismoa.

+ Klima eta turismoa.

+ Hidrografia eta turismoa.

+ Paisaia, fauna eta landaredia.

+ Espazio babestuak: parke nazionalak eta naturak.

– Faktore kulturalak:

+ Monumentu- eta museo-espazioak, artisautza, jaiak eta folklorea, gastronomia.

– Faktore teknikoak:

+ Hotel eta harrerako establezimenduen sarea.

+ Bide-azpiegiturak: itsasoko garraioa, trenbide bidezko garraioa, errepidean zeharrekoa. Airetikoko garraioa, turismo-balio gisa.

Espainiako demografia: biztanleriaren banaketa. Espainiako biztanleriaren piramideak.

B) Contenidos:

1.– Identificación de la geografía turística de España.

Análisis de las distintas formas territoriales del Estado.

Elaboración de mapas (mudos, políticos, físicos, de flujos) que identifiquen la geografía turística de España.

Elaboración de pirámides de población en función de la organización territorial en España.

Utilización de software aplicado a geografía general.

Concepto de Geografía: física, política y social, humana, etnológica, económica.

Geografía y Turismo: Geografía turística y Geografía del Turismo.

Identificación de la geografía turística de España. Organización territorial y administrativa. Concepto de Autonomía, territorio histórico, región, provincia, comarca y municipio. Características. Unidades físicas:

El estado de las autonomías:

– Las Comunidades Autónomas del litoral:

+ Costa cantábrico-mediterránea.

+ Costa mediterránea-atlántica.

+ Las islas.

– Las Comunidades Autónomas del interior:

+ El valle del Ebro.

+ Las mesetas.

+ El espacio administrativo y el turístico.

– Los factores naturales:

+ Marco geográfico, relieve y el turismo.

+ El clima y el turismo.

+ La hidrografía y el turismo.

+ Paisaje, fauna y vegetación.

+ Espacios protegidos: parques nacionales y naturales.

– Los factores culturales:

+ Espacios monumentales y museísticos, Artesanía, Fiestas y folclore, Gastronomía.

– Los factores técnicos:

+ Red de establecimientos hoteleros y de acogida.

+ Infraestructuras viarias: transporte marítimo, ferroviario, por carretera. El transporte aéreo como valor turístico.

Demografía española: distribución de la población. Pirámides de población española.

Informatika-aplikazioak eta geografia turistikoa aztertzeko beste iturri batzuk.

– GDS, hainbat helmugatarako aplikatutako informazio-sistema gisa (salmentarako ez).

Autonomia-erkidegoetako sinesmen, hizkuntza eta elementu bereizgarriekiko errespetua.

Espainiako autonomia-erkidegoetako hizkuntzen, kulturen, ohituren, erritoen eta sinesmenen pluraltasunaren balorazioa.

2.– Europako eta munduaren gainerako geografia turistikoa identifikatzea.

Turismoaren Munduko Erakundearen eskualde eta azpieskualde turistikoen kokapen geografikoa adieraztea.

Europako unitate fisikoak eta antolamendu-unitateak aztertzea.

Europar Batasuneko kide diren herrialdeak eta kide ez direnak identifikatzea.

Europako erliebea, hidrografia eta itsasertza ezaugarritzea, baita espazio natural babestuak eta Europako klimaren ezaugarri nagusiak ere.

Munduko gainerako herrialdeetako erliebea, hidrografia eta itsasertza ezaugarritzea, baita espazio natural babestuak eta klimaren ezaugarri nagusiak ere.

Turismoaren munduko antolakundea. Turismoaren Munduko Erakundea. Kontzeptua eta funtzioak. Eskualdeak eta azpieskualdeak.

Europako geografia turistikoa identifikatzea. Antolamendu politikoa eta lurralde-antolamendua, Europar Batasuneko kide diren herrialdeak eta kide ez direnak. Europako unitate fisikoak:

- Faktore naturalak.
- Faktore kulturalak.
- Faktore teknikoak.

Europako kultura-aniztasuna: kulturak, herriak, hizkuntzak.

Europa: turismo-ezaugarri nagusiak:

– Mendebaldeko Europa eta Mediterraneoko herrialdeak.

– Ekialdeko Europa eta Estatu Burujabeen Erkidegoa.

Munduaren gainerakoaren geografikoa turistikoa: turismoaren Munduko Erakundeko eskualdeen eta azpieskualdeen erliebearen, hidrografiaren, landarediaren, klimaren eta kultura-aniztasunaren ezaugarri bereizgarriak:

- Ekialde hurbila eta Afrikako iparraldea.
- Amerika:

Aplicaciones informáticas y otras fuentes para el estudio de la geografía turística:

– GDS como sistema de información aplicado a distintos destinos (no de venta).

Respeto por las diferentes creencias, lenguas y elementos diferenciales de las distintas comunidades autónomas.

Valoración de la pluralidad de lenguas, culturas, costumbres, ritos y creencias de las comunidades autónomas españolas.

2.– Identificación de la geografía turística de Europa y del resto del mundo.

Localización geográfica de las regiones y subregiones turísticas de la OMT.

Análisis de las unidades físicas y la organización política de Europa.

Identificación de los países comunitarios y los no comunitarios.

Caracterización del relieve, la hidrografía y el litoral europeos así como los principales espacios naturales protegidos y las características generales del clima europeo.

Caracterización del relieve, la hidrografía, el litoral, así como los principales espacios naturales protegidos y las características generales del clima de los países del resto del mundo (excepto Europa).

La organización internacional del turismo. La OMT. Concepto y funciones. Regiones y subregiones.

Identificación de la geografía turística de Europa: organización política y territorial, países comunitarios y no comunitarios. Unidades físicas europeas:

- Los factores naturales.
- Los factores culturales.
- Los factores técnicos.

Diversidad cultural europea: culturas, pueblos, lenguas.

Europa: características turísticas generales:

– Europa occidental y países mediterráneos.

– Europa del este y la CEI.

Geografía turística del resto del mundo: rasgos distintivos del relieve, hidrografía, vegetación, clima y diversidad cultural de las regiones y subregiones OMT:

- Oriente Próximo y Norte de África.
- América:

- + Estatu Batuak eta Kanada.
- + Mexiko, Iparramerika.
- + Hegoamerika.
- Asia:
- + Asia hegoaldea.
- + Asia hego-mendebaldea.
- + Asia ipar-mendebaldea.
- Afrika.
- Australia eta Zeelanda Berria.
- Uharteak eta artxipelagoak:
- + Ozeano barea.
- + Indiako Ozeanoa.

Europako Estatuetakoz hizkuntzen, kulturen, ohituraren, errietoen eta sinesmenen pluraltasuna baloratzea.

Munduko herrialdeetako arraza, sinesmen eta elementu bereizgarriak errespetatzea.

3.– Espainiako turismo-helmuga nagusiak identifikatzea.

Turismo-helmugak haien espazio geografikoan kokatzea.

Espainiako turismo-helmugak ezaugarritzea, horien espezializazio turistikoaren arabera.

Turismo-helmugen tipologia bakoitzeko eskaintza turistikoa identifikatzea.

Turismo-helmugetako baliabide kulturalak, naturalak eta beste mota batekoak identifikatzea.

Hainbat faktorearen arabera hautatzea turismo-helmugarik garrantzitsuenak: merkataritzaren arabera, joeraren arabera edo sustapenaren arabera.

Turismo-helmuga berean hainbat turismo tipologiak bat egiten duten tipifikatzea.

Hainbat informazio-iturri erabiltzea.

Eguzki eta hondartzako Espainiako turismo-helmugak. Penintsulako eta uharteetako itsasertzeko gunek turistikoak.

Kultura-arloko Espainiako turismo-helmuga kulturalak. Kultura-ibilbideak.

Hiri-arloko Espainiako turismo-helmugak.

Landa eta naturaren arloko Espainiako turismo-helmugak.

Jolasaren eta aisialdiaren arloko Espainiako turismo-helmugak.

Kirolaren (golfa, eskia, uretako kirolak, zaldiak, abentura, elurra) eta osasunaren eta edertasunaren arloko turismo-helmugak.

Gastronomiaren arloko turismo-helmugak. Gastronomía-ibilbideak. Ekoturismoa.

- + Estados Unidos y Canadá.
- + México, Centroamérica.
- + América del sur.
- Asia:
- + El sur de Asia.
- + El suroeste asiático.
- + El noroeste asiático.
- África.
- Australia y Nueva Zelanda.
- Islas y archipiélagos:
- + Pacífico.
- + Índico.

Valoración de la pluralidad de lenguas, culturas, costumbres, ritos y creencias de los diferentes Estados Europeos.

Respeto por las diferentes razas, creencias y elementos diferenciadores de los distintos países del mundo.

3.– Identificación de los principales destinos turísticos de España.

Ubicación de destinos turísticos en su espacio geográfico.

Caracterización de los diferentes destinos turísticos españoles atendiendo a su especialización turística.

Identificación de la oferta turística más relevante en cada tipología de destinos.

Identificación de los recursos culturales, naturales y de otro tipo en los diferentes destinos.

Selección de los destinos más relevantes atendiendo a diversos factores: comercial, por tendencia o promocional.

Tipificación de coincidencia de tipologías turísticas en un mismo destino.

Utilización de diversas fuentes de información.

Destinos españoles de sol y playa. Centros turísticos litorales peninsulares e islas.

Destinos culturales españoles. Rutas culturales.

Destinos urbanos españoles.

Destinos rurales y de naturaleza españoles.

Destinos españoles de espacios lúdicos y de ocio.

Destinos deportivos (golf, esquí, náutico, ecuestre, aventura y nieve) y de salud y belleza.

Destinos gastronómicos. Rutas gastronómicas. Ecoturismo.

Turismo-helmugetako ekitaldi handiak.

Espainiako turismo-helmugetako hizkuntzen, kulturen, ohituren, erritoen eta sinesmenen pluraltasuna baloratzea.

4.– Europako eta munduaren gainerako turismo-helmuga nagusiak identifikatzea.

Nazioarteko turismo-helmuga nagusiak haien espazio geografikoan kokatzea.

Nazioarteko turismo-helmugak ezaugarritzea, horien espezializazio turistikoaren arabera.

Nazioarteko turismo-helmugen tipologia bakoitzean turismo-eskaintza garrantzitsuenak identifikatzea.

Nazioarteko turismo-helmugetako baliabide kulturalak, naturalak eta beste mota batekoak identifikatzea.

Hainbat faktorearen arabera hautatzea nazioarteko turismo-helmugarik garrantzitsuenak: merkataritzaren arabera, joeraren arabera edo sustapenaren arabera.

Nazioarteko turismo-helmuga berean hainbat turismo tipologiak bat egiten duten tipifikatzea.

Hainbat informazio-iturri erabiltzea.

Eguzki eta hondartzako turismo-helmugak. Uhartetako eta artxipelagoetako itsasertzeko gunetakoak.

Kulturaren arloko turismo-helmugak. Kultura-ibilbideak.

Hiri-arloko turismo-helmugak Hirietako turismo-eskaintza.

Landa eta naturaren arloko turismo-helmugak.

Jolasaren eta aisialdiaren arloko turismo-helmugak.

Kirolaren (golf, eskia, uretako kirolak, zaldia, abentura, elurra) eta osasunaren eta edertasunaren arloko turismo-helmugak.

Nazioarteko turismo-helmugetako ekitaldi handiak.

Nazioarteko turismo-helmugetako hizkuntzen, kulturen, ohituren, erritoen eta sinesmenen pluraltasuna baloratzea.

5. lanbide-modulua: turismo-baliabideak.

Kodea: 0384.

Kurtsoa: 1.a.

Iraupena: 165 ordu.

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 10.

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.– Lurraldeko turismo-baliabideak identifikatzen ditu eta horien tipologia, ezaugarriak eta babes-araudia aztertzen du.

Grandes eventos en los destinos.

Valoración de la pluralidad de lenguas, culturas, costumbres, ritos y creencias de los diferentes destinos nacionales.

4.– Identificación de los principales destinos turísticos de Europa y del resto del mundo.

Ubicación de los principales destinos turísticos internacionales en su espacio geográfico.

Caracterización de los principales destinos turísticos internacionales atendiendo a su especialización turística.

Identificación la oferta turística más relevante en cada tipología de destinos internacionales.

Identificación de los recursos culturales, naturales y de otro tipo en los diferentes destinos internacionales.

Selección de los destinos internacionales más relevantes atendiendo a diversos factores: comercial, por tendencia o promocional.

Tipificación de coincidencia de tipologías turísticas en un mismo destino internacional.

Utilización de diversas fuentes de información.

Destinos de sol y playa. Centros turísticos litorales, islas y archipiélagos.

Destinos culturales. Rutas culturales.

Destinos urbanos. La oferta turística en las ciudades.

Destinos rurales y de naturaleza.

Destinos de espacios lúdicos y de ocio.

Destinos deportivos (golf, esquí, náutico, ecuestre, aventura y nieve) y de salud y belleza.

Grandes eventos en los destinos internacionales.

Valoración de la pluralidad de lenguas, culturas, costumbres, ritos y creencias de los diferentes destinos internacionales.

Módulo Profesional 5: recursos turísticos.

Código: 0384.

Curso: 1.º.

Duración: 165 horas.

Equivalencia en créditos ECTS: 10.

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1.– Identifica los recursos turísticos del territorio analizando su tipología, características y normativa de protección.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Autonomia-erkidego bakoitzeko turismo-baliabiderik nabarmenenak hauteman ditu.
- b) Tipologiaren arabera eta kasuak kasu indarrean dagoen legeriari jarraituz sailkatu ditu.
- c) Baliabide mota zehaztu du, eta haren berezitasunak eta bereizgarritasunak kontuan izanik azaldu du.
- d) Eremuen edo zonen arabeko turismo-baliabideen datu-baseak diseinatu ditu, eta, horrela, zonan dauden baliabideen arabeko turismo-espazioen tipologiak bereizi ditu.
- e) Turismo-baliabideetarako dagoen lege- eta erakunde-babesa definitu du.
- f) Baliabideak babesteko organismoak eta erakundeak ezagutu ditu.
- g) Turismo-baliabide bat bere tipologiaren eta ezaugarrien arabera izendatzea eskatzeko eskaera-prozesua definitu du.
- h) Ondasun edo baliabide bat modurik egokienean kataloga dadin eskatzeko beharrezko dokumentuak bildu ditu.

2.- Artearen oinarrizko kontzeptuak interpretatzen ditu, eta Espainiako ondare artistikoa ezaugarritzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Arte unibertsalaren oinarrizko alderdiak identifikatu ditu.
- b) Herrialdeko arte-adierazpen nagusiak hauteman ditu.
- c) Eredu unibertsalen eta nazionalen prototipo artistikoak ezagutu ditu.
- d) Estilo bakoitzaren ezaugarri teknikoak eta kulturalak bereizi ditu.
- e) Pinturaren zein eskulturaren eta arkitekturaren arloko arte-adierazpenak biltzen dituen kultura baten funtsezko ildo kontzeptual nagusiak identifikatu ditu.
- f) Turismo-jarduera duten kultura-zentro interesgarriak ezagutu ditu.

3.- Espainiako ondare soziokulturala identifikatzen du eta haren aniztasuna aztertzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Ondare historiko eta kultural motak sailkatzeko funtsezko helburuak eta elementuak identifikatu ditu.
- b) Baliabidearen tipologia eta garrantzia sailkatzeko egokiak diren baliabideen deskribapenik egokiak eta baliabideak berak identifikatu dituzten fitxak landu ditu.

Criterios de evaluación:

- a) Se han detectado los recursos turísticos más destacados de cada Comunidad Autónoma (CC.AA.).
- b) Se han clasificado atendiendo a las tipologías y empleando la legislación vigente en cada caso.
- c) Se ha determinado el tipo de recurso del que se trata y explicado atendiendo a sus peculiaridades y a la singularidad.
- d) Se han diseñado bases de datos de recursos turísticos por áreas o zonas, diferenciando así la tipología de espacios turísticos en relación con los recursos que existen en la zona.
- e) Se ha definido cuál es la protección legal e institucional existente para los diferentes recursos.
- f) Se han reconocido los organismos e instituciones para la tutela de los recursos.
- g) Se ha definido el proceso de petición para solicitar la declaración de un recurso en relación a su tipología y características.
- h) Se han recabado los documentos necesarios para solicitar la catalogación de un bien o recursos de la forma más adecuada.

2.- Interpreta los conceptos básicos del arte caracterizando el patrimonio artístico de España.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los aspectos básicos del arte universal.
- b) Se han detectado las principales manifestaciones artísticas del país.
- c) Se han reconocido prototipos artísticos que constituyen los modelos universales y nacionales.
- d) Se han discriminado las características técnicas y culturales de cada estilo.
- e) Se han identificado las principales líneas conceptuales que fundamentan una cultura donde se insertan las manifestaciones artísticas tanto de pintura como escultura y arquitectura.
- f) Se han reconocido los centros culturales de interés con actividad turística.

3.- Identifica el patrimonio sociocultural de España analizando su diversidad.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los objetivos y los elementos clave para clasificar los distintos tipos de patrimonio histórico y cultural.
- b) Se han elaborado fichas que identifiquen los recursos y sus descripciones más adecuadas para clasificar la tipología del recurso y la importancia del mismo.

c) Espainiako gizadiaren ondare izendatutako hiriak identifikatu ditu, baita munduko ondarearen zerrendan sartzen diren beste ondasun batzuk ere, hala nola interes kulturalako ondasunak eta beste mota bateko ondasun sailkatuak.

d) Beste mota bateko baliabideak (gastronomia, museoak, etnografia, etnologia eta tradizioak) sailkatzeko eta interpretatzeko formulak diseinatu ditu.

e) Erkidegoetako jai tradizionalak sailkatu ditu, eta nazioarteko interes turistikoa dutenak, estatu barruan interesa dutenak eta autonomia-erkidegoetan ospatzen direnak bereizi ditu.

f) Estatuko museo eta kultura-zentro nagusiak eta horien eduki orokorrak identifikatu ditu.

4.- Espainiako ondare naturala eta paisajistikoa aztertzen du eta turismo-baliabide gisa ezaugarritzen eta interpretatzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Ondare natural eta paisajistikoaren motak sailkatzeko funtsezko helburuak eta elementuak identifikatu ditu.

b) Espazio natural babestuen eta ez babestuen motak sailkatu ditu (itsasertza, mendia, hezeguneak eta abar).

c) Egun dauden legezko sailkapenen ezaugarriak definitu ditu.

d) Bisitaria sentibilizatzeko eta turismoaren eta naturaren arteko erlazioan gatazkei aurrea hartzeko metodoak proposatu ditu.

e) Informazio geografikoko sistemak erabili ditu baliabide naturalak turismo-erabilerarako planifikatzeko eta baliatzeko tresna gisa.

f) Ondare naturalaren lege- eta erakunde-babesa definitu du: ondare-babeseko organismoak eta erakundeak, nazioarteko akordioak eta hitzarmenak, Europar Batasuneko araudia.

5.- Ondare artistikoa, soziokulturala eta historikoa oro har interpretatzen du, eta turismo-baliabide gisa aplikatzeko beharrezko estrategiak aztertzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Interpretatzeko metodorik egokienak ezarri ditu.

b) Azalduko den edo esku hartuko den baliabide motaren arabera interpretatzeko sistemak ezaugarritu ditu.

c) Interpretazio-plangintza egin du, betiere jarduteko mailaren arabera eta faseen arabera.

d) Interpretazio-plangintzako faseak behar bezala identifikatu ditu.

c) Se han identificado las ciudades Patrimonio de la Humanidad de nuestro país, así como otros bienes inscritos en la Lista de Patrimonio Mundial, como «BIC» y otro tipo de bienes clasificados.

d) Se han diseñado fórmulas para clasificar e interpretar otro tipo de recursos como gastronomía, museos, etnografía, etnología y tradiciones de las localidades.

e) Se han clasificado las fiestas tradicionales de las distintas comunidades y se han diferenciado las de interés turístico Internacional, nacional y las que se celebran en CC.AA.

f) Se han identificado los principales museos y centros culturales del territorio nacional así como los contenidos genéricos de los mismos.

4.- Analiza el patrimonio natural-paisajístico de España caracterizándolo e interpretándolo como recurso turístico.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los objetivos y los elementos clave para clasificar los distintos tipos de recursos naturales y paisajísticos.

b) Se han clasificado los distintos tipos de espacios naturales protegidos y no protegidos (litoral, montaña, espacios húmedos y otros).

c) Se han definido las características de las diferentes clasificaciones legales existentes.

d) Se han propuesto métodos para sensibilizar al visitante y prevenir conflictos en la relación turismo-naturaleza.

e) Se han utilizado los sistemas de información geográfica como herramienta de planificación y uso de los recursos naturales para uso turístico.

f) Se ha definido cual es la protección legal e institucional del patrimonio natural: organismos e instituciones en la tutela del patrimonio, acuerdos y convenios internacionales, normativa de la Unión Europea.

5.- Interpreta globalmente el patrimonio artístico, sociocultural e histórico, analizando las estrategias necesarias para su aplicación como recurso turístico.

Criterios de evaluación:

a) Se han establecido los métodos más adecuados para llevar a cabo la interpretación.

b) Se han caracterizado los diferentes sistemas de interpretación en función del tipo de recurso que se explique o sobre el que se intervenga.

c) Se ha realizado la planificación interpretativa, según el nivel de actuación y en función a las diferentes fases.

d) Se han identificado de forma correcta las fases de una planificación interpretativa.

e) Baliabideak interpretatzeko moduak deskribatu ditu, hala nola ibilbideak, interpretazio-argitalpenak, seinaleak eta txartelak, erakustaldiak, ikus-entzunezko bitartekoak eta bisitari-zentroak.

f) Interpretazioa ebaluatzeko eta kontrolatzeko metodoak definitu ditu.

g) Gogobetetasunari buruzko galdera-sortak diseinatu ditu.

B) Edukiak:

1.– Lurraldeko turismo-baliabideak identifikatzea.

Turismo-baliabideak ezagutzearen, babestearen eta mantentzearen arloan indarrean dagoen legeria interpretatzea, Europakoa zein Espainiakoa.

Lurraldeko turismo-baliabideak hautatzea, tipifikatzea eta sailkatzea, horien berezitasunei eta bereizgarritasunei erreparatuta.

Turismo-baliabideen datu-baseak diseinatzea eta maneiatzea, zona eta tipologiaren arabera.

Turismo-baliabidea izendatzeko eskariaren prozesua definitzea, eta turismo-baliabide hori katalogatzeko beharrezko dokumentazioa lantzea.

Turismo-baliabideak: definizioa, sailkapena eta tipologia.

Turismo-baliabideei eta horiek babesteari, mantentzeari eta ezagutzeari buruzko Europako eta Espainiakoko legeria:

– 6/1994 Legea, martxoaren 16koa, turismoa antolatzeari buruzkoa.

– 16/2008 Legea, abenduaren 23koa, turismoaren antolamendua aldatzen duena.

Turismo-baliabideak babesteko organismoak eta erakundeak.

Egin beharreko lanak metodoz planifikatzeko interesa, betiere zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita.

Lanak egiteko ezarritako epeko konpromisoa.

2.– Artearen oinarriko kontzeptuak interpretatzea.

Arte unibertsalaren oinarriko alderdiak identifikatzea.

Espainiakoko arte-adierazpen nagusiak identifikatzea.

Modelo unibertsalen eta nazionalen prototipo artistikoak ezagutzea, baita estilo bakoitzaren ezaugarri teknikoak eta kulturalak ere.

Pintura, eskultura eta arkitekturako arte-adierazpen nagusiak kokatzea.

e) Se han descrito diferentes formas de llevar a cabo una interpretación de recursos, tales como rutas, publicaciones interpretativas, señales y carteles, exhibiciones, medios audiovisuales y centros de visitantes.

f) Se han definido los métodos de evaluación y control en la interpretación.

g) Se han diseñado los correspondientes cuestionarios de satisfacción.

B) Contenidos:

1.– Identificación de los recursos turísticos del territorio.

Interpretación de la legislación vigente, tanto europea como española, referente al reconocimiento, protección y mantenimiento de los recursos turísticos.

Detección, tipificación y clasificación de los recursos turísticos del territorio, atendiendo a sus peculiaridades y singularidad.

Diseño y manejo de bases de datos de recursos turísticos, según zonas y tipologías.

Definición del proceso para la solicitud de declaración de un recurso turístico y elaboración de la documentación necesaria para su catalogación.

Recursos turísticos: definición, clasificación y tipología.

Legislación europea y española referente a los recursos turísticos, a su protección, mantenimiento y reconocimiento:

– Ley 6/1994, de 16 de marzo, de Ordenación del Turismo.

– Ley 16/2008, de 23 de diciembre, de Modificación de la Ordenación del Turismo.

Organismos e instituciones para la tutela de los recursos turísticos.

Interés por realizar una planificación metódica de las tareas a realizar, con previsión de las dificultades y el modo de superarlas.

Compromiso con los plazos establecidos en la ejecución de una tarea.

2.– Interpretación de los conceptos básicos del arte.

Identificación de los aspectos básicos del arte universal.

Identificación de las principales manifestaciones artísticas en España.

Reconocimiento de los prototipos artísticos que constituyen los modelos universales y nacionales, así como las características técnicas y culturales de cada estilo.

Localización de las principales manifestaciones artísticas tanto de pintura, como escultura y arquitectura.

Turismo-jarduera duten kultura-zentro interesgarriak ezagutzea.

Pintura, eskultura, arkitektura eta beste arte-adierazpen batzuk: oinarrizko kontzeptuak.

Espainiako mugimendu eta estilo artistikoak.

Artearen bilakaera, artearen mugimenduak eta jorak eta horiek hautemateko jakinmina, eta turismo-jarduerarekin duten lotura.

3.- Espainiako ondare historikoa, artistikoa eta soziokulturala identifikatzea eta aztertzea.

Ondare historiko eta kultureko motak sailkatze-ko funtsezko helburuak eta elementuak identifikatzea.

Edozein motatako turismo-baliabideen (arkitekturaren, pinturaren, gastronomiaren, tradizioen, jaien,...) identifikazio-fitxak lantzea, baliabideak motaren eta garrantziaren arabera sailkatzeko aukera emango dutenak.

Unescok Espainian gizadiaren ondare izendatutako lekuak.

Espainiako ondare historikoa, artistikoa eta soziokulturala:

- Ondarea eta ondare-ondasunak.
- Museoak eta beste kultura-zentro batzuk.
- Eskualdeko, nazioko eta nazioarteko turismo-interesa duten jaiak eta adierazpenak. Arauak.
- Gastronomia. Produktu tipikoak.
- Enologia. Jatorri-deiturak.
- Etnografia eta artisautza.
- Musika herrikoa, dantza eta beste kultura-adierazpen batzuk.
- Autonomia-erkidegoko herri-arkitektura.
- Ondare naturala eta paisajistikoa.

Euskadiko ondare artistikoa eta kulturala.

Gizartearen kultura-ondarea zaindu eta babesteko balioekiko konpromiso etikorako jarraibideak ezartzea.

4.- Ondare landatarra eta paisajistikoa.

Ondare natural eta paisajistikoaren motak sailkatzeko funtsezko helburuak eta elementuak identifikatzea.

Espazio naturalen motak sailkatzea.

Bisitaria sentsibilizatzeko eta turismoaren eta naturaren arteko erlazioan gatazkei aurrea hartzeko metodoak proposatzea.

Informazio geografikoko sistemak erabiltzea, baliabide naturalak turismo-erabilerarekin planifikatzeko eta baliatzeko tresna gisa.

Reconocimiento de centros culturales de interés con actividad turística.

Pintura, escultura, arquitectura y otras manifestaciones artísticas: conceptos básicos.

Diferentes movimientos y estilos artísticos en España.

Curiosidad por descubrir la evolución histórica del arte y sus diferentes movimientos o tendencias, y su relación con la actividad turística.

3.- Identificación y análisis del patrimonio histórico-artístico y sociocultural de España.

Identificación de los objetivos y elementos clave para la clasificación de los distintos tipos de patrimonio histórico y cultural.

Elaboración de fichas identificativas de cualquier tipo de recurso turístico (arquitectura, pintura, gastronomía, tradiciones, fiestas...), que permitan su clasificación según tipo e importancia del recurso.

Lugares declarados Patrimonio de la Humanidad por la Unesco en España.

Patrimonio histórico-artístico y sociocultural de España:

- Patrimonio y bienes patrimoniales.
- Museos y otros centros culturales.
- Fiestas y declaraciones de interés turístico regional, nacional e internacional. Normativa.
- Gastronomía. Productos típicos.
- Enología. Denominaciones de origen.
- Etnografía y artesanía.
- Música popular, danza y otras expresiones culturales.
- Arquitectura popular de la CC.AA.
- Patrimonio natural y paisajístico.

Patrimonio artístico y cultural en Euskadi.

Establecer pautas de compromiso ético con los valores de conservación y defensa del patrimonio cultural de una sociedad.

4.- Patrimonio rural y paisajístico.

Identificación de los objetivos y elementos clave para la clasificación de los distintos tipos de recursos naturales y paisajísticos.

Clasificación de los distintos tipos de espacios naturales.

Proposición de métodos para la sensibilización del visitante y prevención de conflictos en la relación turismo-naturaleza.

Utilización de sistemas de información geográfica para la planificación y uso de los recursos naturales para uso turístico.

Baliabide naturalak eta paisajistikoak. Kontzeptua eta araudia:

– 4/1989 Legea, martxoaren 27koa, espazio naturalak eta basafflora eta basafauna kontserbatzeari buruzkoa.

Espainiako espazio natural babestuenak eta horien araudia:

– 1083/1999 Errege Dekretua, azaroaren 26koa, parke nazionalen sarearen plan zuzentzailea onartzen duena.

– 16/2007 Lege Organikoa, abenduaren 13koa, landa-ingurunearen garapen iraunkorrerako legea osatzen duena.

Ondare naturala eta paisajistikoa laguntzeko Europako programak.

Euskadiko baliabide paisajistikoak eta espazio naturalak.

Ingurumena mantentzeko neurriak errespetatzea.

Gizarte bateko ingurumen-ondarea kontserbatzeko eta babesteko balioen inguruan ezarritako konpromiso etikoaren jarraibideak onartzea.

5.– Ondare historikoa, artistikoa eta soziokulturala oro har interpretatzea.

Ondare historikoa, artistikoa eta soziokulturala interpretatzeko metodoak ezartzea:

– Turismo-baliabidera, museoetara, interpretazio-zentroetara bisitaldi gidatuak egitea.

Interpretazio-sistemak ezaugarritzea, azaldu beharreko baliabide motaren arabera:

– Ozenki, audiogiden bitartez, azalpen-txartelen bidez,...

Interpretazio-plangintza jardun-mailaren arabera egitea.

Baliabideak interpretatzeko moduak deskribatzea, hala nola ibilbideak, interpretazio-argitalpenak, seinaleak eta txartelak, erakustaldiak, ikus-entzunezko bitartekoak eta bisitari-zentroak.

Interpretazioa ebaluatzeko eta kontrolatzeko metodoak definitzea.

Gogobetetasunari buruzko galdera sortak diseinatzea.

Ondare naturala eta kulturala bisitariei ezagutarazteko metodoak:

- Bisita gidatua.
- Museoak.
- Interpretazio-zentroak.
- Argitalpenak.
- Eta abar.

Recursos naturales y paisajísticos: concepto y normativa:

– Ley 4/1989, de 27 de marzo, de conservación de los Espacios Naturales y de la Flora y Fauna Silvestres.

Los espacios naturales protegidos españoles y su normativa:

– Real Decreto 1083/1999, de 26 de noviembre, por el que se aprueba el Plan Director de la Red de Parques Nacionales.

– Ley Orgánica 16/2007, de 13 de diciembre, complementaria de la Ley para el desarrollo sostenible del medio rural.

Programas europeos de ayuda al patrimonio natural y paisajístico.

Recursos paisajísticos y espacios naturales en Euskadi.

Respeto a las medidas para el mantenimiento del medio ambiente.

Aceptación de las pautas de compromiso ético establecidas sobre los valores de conservación y defensa del patrimonio medio-ambiental de una sociedad.

5.– Interpretación global del patrimonio histórico, artístico y sociocultural.

Establecimiento de métodos para realizar la interpretación del patrimonio histórico, artístico y sociocultural:

– Visitas guiadas al propio recurso turístico, museos, centros de interpretación...

Caracterización de los diferentes sistemas de interpretación según el tipo de recurso a explicar:

– De viva voz, audioguías, paneles explicativos...

Realización de la planificación interpretativa según el nivel de actuación.

Descripción de las distintas maneras de llevar a cabo una interpretación de recursos, por ejemplo mediante rutas, publicaciones interpretativas, señales y carteles, exhibiciones, medios audiovisuales, y centros de visitantes.

Definición de métodos de evaluación y control en la interpretación.

Diseño de cuestionarios de satisfacción.

Métodos para dar a conocer el legado natural y cultural al público visitante:

- Visita guiada.
- Museos.
- Centros de interpretación.
- Publicaciones.
- Etc.

Ondarearen interpretazioa, kudeaketa-bide gisa.

Lan profesionala baloratzea, prozesu teknologikoaren funtsezko atal gisa.

Sortzen diren arazoaren aurrean, eta prozesua hobetzeko elementu gisa ere, soluzio teknikoak ikertzeko interesa erakustea.

6. lanbide-modulua: turismo-produktuen kudeaketa.

Kodea: 0397.

Kurtsoa: 2.a.

Iraupena: 140 ordu.

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 6.

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.– Bidaia konbinatuak aztertzen ditu, eta horien merkatua eta ezaugarritzen dituzten elementuak identifikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Bidaia konbinatuak hainbat parametroren arabera definitu eta sailkatu ditu.

b) Bidaia konbinatuak aplikatu dakiekeen araudia ezagutu eta aztertu du.

c) Bidaia konbinatuak osatzen dituzten turismo-zerbitzu nagusiak eta osagarriak deskribatu ditu.

d) Bidaia konbinatuen programek eta kontratuek eduki behar dituzten elementuak, edukiak eta klausulak identifikatu eta deskribatu ditu.

e) Tipologia ezaugarritu du, eta garraio eta ostatu bitartekariaren funtzioak definitu ditu, baita bidaia konbinatuen antolatzaileekin ezartzen diren lanbide-harremanak ere.

f) Bidaien antolatzaileen, xehekariaren eta zerbitzugileen artean ezartzen diren lanbideko, ekonomiako eta kontratuko harremanak ezagutu ditu.

g) Zerbitzu-hornitzaileak hautatzeko baldintzak aztertu ditu.

h) Zerbitzugilearen eta antolatzailearen arteko akordioak/hitzarmenak ezaugarritu ditu.

i) Agentzia hartzaileek eta korrespondentek bete beharreko funtzioak deskribatu eta aztertu ditu.

j) Bidaia konbinatuen merkatua, gaur egungo joerak eta turismo-produktu horretarako aurreikuspenak aztertu ditu.

2.– Bidaia konbinatuak diseinatzen eta kotizatzen ditu, eta, horretarako, prozesu bakoitzerako metodologia egokia aplikatzen du.

La interpretación del patrimonio como medio de gestión.

Valoración de la tarea profesional como parte esencial del proceso tecnológico en el que está inscrita.

Interés por la producción de soluciones técnicas ante problemas que se presenten y también como elementos de mejora del proceso.

Módulo Profesional 6: gestión de productos turísticos.

Código: 0397.

Curso: 2.º.

Duración: 140 horas.

Equivalencia en créditos ECTS: 6.

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1.– Analiza viajes combinados identificando su mercado y los elementos que los caracterizan.

Criterios de evaluación:

a) Se han definido y clasificado los viajes combinados atendiendo a diferentes parámetros.

b) Se ha reconocido y analizado la normativa aplicable a los viajes combinados.

c) Se han descrito los servicios turísticos principales y accesorios que conforman los viajes combinados.

d) Se han identificado y descrito los elementos, contenidos y cláusulas que deben contener los programas y contratos de viajes combinados.

e) Se ha caracterizado la tipología y definido las funciones de los intermediarios de transporte y alojamiento y las relaciones profesionales que se establecen con los organizadores de viajes combinados.

f) Se han reconocido las relaciones profesionales, económicas y contractuales que se establecen entre los organizadores de viajes, los detallistas y los prestatarios de los servicios.

g) Se han analizado las condiciones para la elección de los proveedores de servicios.

h) Se han caracterizado las condiciones de los acuerdos/convenios entre prestatario del servicio y organizador.

i) Se han descrito y analizado las funciones que deben desempeñar las agencias receptoras y los correspondientes.

j) Se ha analizado el mercado de viajes combinados, las tendencias actuales y previsiones de este tipo de producto turístico.

2.– Diseña y cotiza viajes combinados analizando la información y aplicando la metodología adecuada en cada proceso.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Bidaia konbinatuak diseinatu aurretik egin beharreko merkatu-ikerketaren teknikak aplikatu ditu.
- b) Bidaia konbinatuen osagai nagusien eta osagarrien hautespena justifikatu du.
- c) Hornitzaileekin negoziatzeko baldintzak eta akordioak definitu ditu, hainbat irizpide kontuan izanik.
- d) Bidaia konbinatuetan garraio-zerbitzuei, ostaturari eta abar ezartzen zaizkien tarifak, zergak, tasak eta bestelako baldintza bereziak aztertu ditu.
- e) Kostuak, deskontuak, komisioak, irabazimargina, errentagarritasun-atalasea, zergak eta salmenta-prezioa kalkulatzeko eta zerbitzuak kotizatzeke metodologia aplikatu du.
- f) Bidaia konbinatuak diseinatzeari eta kotizatzeari buruzko dokumentuak bete ditu.
- g) Bidaia konbinatuen informazioa bilatzeko, diseinatzeke eta kotizatzeke berariazko informatika-aplikazioak erabili ditu.
- h) Bezeroarekiko arretarekin, segurtasunarekin eta kalitatearen kudeaketarekin lotzen diren alderdiak hartu ditu aintzat.

3.– Bidaia konbinatuak zerbitzugileekin koordinatzen ditu, banatze-sistema globalak erabiliz.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Bidaia konbinatuen eragiketa eta erreserbaren faseak eta prozesuak identifikatu eta definitu ditu.
 - b) Garraioa erreserbatzeko, ostaturari erreserbatzeko eta beste zerbitzu osagarri batzuetarako eragiketak ezagutu ditu.
 - c) Zerbitzugintza hornitzaileekin koordinatzeko modua zehaztu du.
 - d) Zerbitzuak egiteko beharrezko dokumentazioa ezaugarritu eta aztertu du.
 - e) Zerbitzuak kudeatzeko eta erreserbatzeko informatika-aplikazioak erabili ditu.
- 4.– Ekitaldien merkatua identifikatzen du, eta horien tipologia eta horien zerbitzu adierazgarrienak aztertzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Hainbat motatako ekitaldiak deskribatu eta ezaugarritu ditu, baita egintzen tipologia ere.
- b) Ekitaldiak garatzeko beharrezko turismo-eskaintza aztertu du.
- c) Ekitaldietan eskatu ohi diren zerbitzu motak zerrendatu eta ezaugarritu ditu.

Criterios de evaluación:

- a) Se han aplicado técnicas de investigación de mercado previas al diseño de viajes combinados.
- b) Se ha justificado la selección de los componentes principales y accesorios de los viajes combinados.
- c) Se han definido las condiciones y acuerdos de la negociación con proveedores en base a diferentes criterios.
- d) Se han analizado las tarifas, impuestos, tasas y otras condiciones especiales que se aplican a los servicios de transporte, alojamiento y de otra índole en los viajes combinados.
- e) Se ha aplicado la metodología para la cotización de los servicios y el cálculo de los costes, descuentos, comisiones, margen de beneficio, umbral de rentabilidad, impuestos y precio de venta.
- f) Se han cumplimentado los documentos relativos al diseño y cotización de los viajes combinados.
- g) Se han utilizado aplicaciones informáticas específicas para la búsqueda de información, el diseño y la cotización de viajes combinados.
- h) Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención a la clientela y la gestión de la calidad.

3.– Coordina los viajes combinados con los prestarios de los servicios utilizando sistemas globales de distribución.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado y definido las fases y procesos de la operación y reserva de los viajes combinados.
 - b) Se han reconocido las operaciones de reservas de transporte, alojamiento y otros servicios complementarios.
 - c) Se ha determinado la coordinación de la prestación del servicio con los proveedores.
 - d) Se ha caracterizado y analizado la documentación requerida para la prestación de los servicios.
 - e) Se han utilizado aplicaciones informáticas para la gestión y reserva de servicios.
- 4.– Identifica el mercado de eventos analizando su tipología y los servicios más característicos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito y caracterizado diferentes tipos de eventos, así como la tipología de actos.
- b) Se ha analizado la oferta turística necesaria para el desarrollo de eventos.
- c) Se han enumerado y caracterizado los diferentes tipos de servicios que suelen ser requeridos en los eventos.

d) Ekitaldiak erakartzearekin lotzen diren organismoen eta enpresa publiko eta pribatuaren tipologia eta funtzioak identifikatu eta aztertu ditu.

e) Ekitaldiak egiteko babesleen eta entitate laguntzaileen funtzioa deskribatu du.

f) Ekitaldien gaur egungo merkatua aztertu du, baita izan dezakeen bilakaera ere.

g) Ekitaldiek turismo-helmuga espezializatueta sortzen duten inpaktu ekonomikoa eta soziala aztertu du.

h) Informazioa bilatzeko hainbat informatika-sistema aplikatu ditu.

5.- Hainbat motatako ekitaldiak antolatzen ditu, eta horien planifikazioaren, programazioaren eta zuzendaritzaren ezaugarriak ezartzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Ekitaldi-proiektuak lantzeko metodologia ezagarritu du.

b) Ekitaldiko antolatzailearen eta antolakunde kontratatzailearen funtzioak definitu ditu.

c) Ekitaldi motaren arabera beharrezko giza baliabideak, tresneria teknikoa eta materiala aurreikusi du.

d) Antolatu beharreko egintzaren arabera zerbitzu-hornitzaileak eta langileak hautatu ditu.

e) Zerbitzuen arabera banakatutako aurrekontuak landu ditu eta prezioa, kostuak eta irabazi-marjina kalkulatu du.

f) Zerbitzuak hornitzaileekin, laguntza-langileekin eta bezeroekin koordinatu ditu.

g) Espazio eta lokal itxietako larrialdi-kasuetan aurreikusten diren segurtasun-neurriak izan ditu kon-tuan.

h) Ezarritako dokumentu-kudeaketako protokoloak jarraitu ditu.

i) Bezeroarekiko arretarekin, segurtasunarekin eta kalitatearen kudeaketarekin lotzen diren alderdiak hartu ditu aintzat.

6.- Hainbat motatako ekitaldiak ikuskatzen ditu, zerbitzugintza koordinatuz eta kontrolatuz.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Giza baliabideak koordinatu ditu ekitaldiaren barruan, eta funtzioak eta kokalekuak esleitu ditu.

b) Tresneriaren, altzarien eta beste elementu batzuen kokalekua eta antolamendua ikuskatu du.

c) Tresneria teknikoaren funtzionamendua egiaztatu du.

d) Se han identificado y analizado la tipología y las funciones de los organismos y empresas públicas y privadas relacionadas con la captación de eventos.

e) Se ha descrito la función de los patrocinadores y entidades colaboradoras en la celebración de eventos.

f) Se ha analizado el mercado actual de eventos y su previsible evolución.

g) Se ha analizado el impacto económico y social que producen los eventos en los destinos especializados.

h) Se han aplicado diversos sistemas informáticos para la búsqueda de información.

5.- Organiza diversos tipos de eventos, estableciendo las características de la planificación, programación y dirección de los mismos.

Criterios de evaluación:

a) Se ha caracterizado la metodología para elaborar proyectos de eventos.

b) Se han definido las funciones de la organización contratante y del organizador del evento.

c) Se han previsto los recursos humanos, los equipos técnicos y el material necesario en función del tipo de evento.

d) Se han seleccionado proveedores de servicios y personal en función del acto a organizar.

e) Se han elaborado presupuestos desglosados por servicios y calculado el precio, los costes y el margen de beneficio.

f) Se han coordinado los servicios con los proveedores o las proveedoras, el personal de asistencia y la clientela.

g) Se han tenido en cuenta las medidas de seguridad previstas en casos de emergencias en espacios y locales cerrados.

h) Se han seguido los protocolos de gestión documental establecidos.

i) Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención a la clientela y la gestión de la calidad.

6.- Supervisa los diversos tipos de eventos coordinando y controlando el desarrollo de la prestación de los servicios.

Criterios de evaluación:

a) Se han coordinado los recursos humanos durante el evento, asignando funciones y localización.

b) Se ha supervisado la ubicación y disposición de equipos, mobiliario y otros elementos.

c) Se ha supervisado el funcionamiento de los equipos técnicos.

d) Ekitaldiaren dokumentazioa kudeatu du: karpetak, kredentzialak eta abar.

e) Bertaratuei, instalazioei eta xede horrekin erabiltako objektuei dagozkien protokolo-arauak ezagutu ditu.

f) Publizitate-euskarriak eta horien kokalekua definitu eta ezaugarritu du ekitaldia garatzean.

g) Harreran, ekitaldiaren barruan eta ekitaldia amaitzean bezeroarekiko arretarako prozedurak identifikatu ditu.

h) Mota horretako egintzetan laguntza-langileek izan behar dituzten jarrerak izan ditu kontuan.

i) Zerbitzuaren faktura egiteko eta hornitzaileei eta kontratatuko langileei ordaintzeko prozedura aplikatu du.

j) Bezeroarekiko arretarekin, segurtasunarekin eta kalitatearen kudeaketarekin lotzen diren alderdiak hartu ditu aintzat.

B) Edukiak:

1.– Bidaia konbinatuak aztertzea.

Bidaia konbinatuen araudi aplikagarria aztertzea.

Bidaia konbinatua osatzen duten zerbitzuak deskribatzea.

Zerbitzu-hornitzaileak hautatzeko baldintzak aztertzea.

Bidaia konbinatuen merkatua, joerak eta aurreikuspenak aztertzea.

Bidaia konbinatua. Kontzeptua, tipologia eta araudia:

– Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesteko lege orokorraren testu bategina eta beste lege osagarri batzuk. Laugarren liburua: bidaia konbinatuak.

Bidaia konbinatuaren antolatzailea: tipologia eta funtzioak.

Bitartekariak bidaia konbinatuan: tipologia eta funtzioak.

Bidaia konbinatuaren antolatzaileen eta bitartekarien arteko lanbideko, ekonomiako eta kontratuko harremanak.

Agentzia hartzaileak eta korrespontsalak: definizioa eta funtzioak.

Gaur egungo turismo-joeren bilakaeraren gaineko interesa.

Indarrean dagoen legeriarekiko errespetua.

2.– Bidaia konbinatuak diseinatzea eta kotizatzea.

Bidaia konbinatua diseinatu aurretik egin beharreko merkatu-ikerketaren teknikak aplikatzea.

d) Se ha gestionado la documentación del evento: carpetas, credenciales y otros.

e) Se han reconocido normas de protocolo referidas a los o las asistentes, las instalaciones y los objetos usados para este fin.

f) Se han definido y caracterizado los diferentes soportes publicitarios y su ubicación durante el desarrollo del evento.

g) Se han identificado los procedimientos de atención a la clientela, en la acogida, durante el evento y a la finalización del mismo.

h) Se han tenido en cuenta las actitudes propias del personal de asistencia en este tipo de actos.

i) Se ha aplicado el procedimiento para elaborar la factura del servicio y para el pago a proveedores o proveedoras y personal contratado.

j) Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención a la clientela y la gestión de la calidad.

B) Contenidos:

1.– Análisis de los viajes combinados.

Análisis de la normativa aplicable a los viajes combinados.

Descripción de los distintos servicios que conforman un viaje combinado.

Análisis de las condiciones para la elección de los proveedores o las proveedoras de servicios.

Análisis del mercado de viajes combinados, tendencias y previsiones.

El viaje combinado. Concepto, tipología y normativa:

– Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y Otras Leyes Complementarias: Libro cuarto: Viajes combinados.

El organizador del viaje combinado: tipología y funciones.

Los intermediarios en el viaje combinado: tipología y funciones.

Relaciones profesionales, económicas y contractuales entre organizadores e intermediarios del viaje combinado.

Las agencias receptoras y los corresponsales: definición y funciones.

Interés por la evolución de las tendencias turísticas actuales.

Respeto por el cumplimiento de la legislación vigente.

2.– Diseño y cotización de viajes combinados.

Aplicación de técnicas de investigación de mercados previas al diseño de un viaje combinado.

Bidaia konbinatua diseinatzea, eta horretan esku hartzen duten elementuak aztertzea eta justifikatzea.

Bidaia konbinatuak diseinatzeari buruzko dokumentazioa betetzea.

Bidaia konbinatuen informazioa bilatzeko, diseinatze eta kotizatze informatika-aplikazioak erabiltzea.

Bidaia konbinatuen diseinua:

- Osagaiak. Faseak eta sekuentziak.
- Hornitzaileen aukeraketa. Negoziazioa.
- Zerbitzuen kotizazioa:
- Prezioak.
- Tarifak, baldintza bereziak, deskontuak, doako-tasunak eta beste batzuk.
- Zergak eta tasak.
- Kostuak, irabazi-marjina eta itopuntua.
- Salmentako prezioaren kalkulua.
- Bidaia konbinatuak diseinatzearen eta kotizatzearen ondoriozko dokumentazioa: programa-eskaintza, bidaia konbinatuko kontratua, bonu baloratuak, zerbitzu-bonuak, eta abar.

Bidaia konbinatuko kalitatea. Bezeroei arreta egitea.

Bezeroentzako arretarako ezarritako irizpideak errespetatzea eta kalitatea kudeatzea.

Egin beharreko lanak metodoz planifikatzeko interesa azaltzea, zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita.

Teknologia berriek kontsultarako eta laguntzarako elementu gisa duten ahalmena ezagutzea.

3.– Bidaia konbinatuen eta zerbitzugileen artean koordinatzea.

Bidaia konbinatuen eragiketa eta erreserbaren faseak eta prozesuak definitzea.

Garraioa erreserbatzeko, ostatua erreserbatzeko eta beste zerbitzu osagarri batzuetarako eragiketak ezagutzea.

Hornitzaileen eta agentzia hartzaileen arteko koordinazioa zehaztea zerbitzua egiteko.

Zerbitzua egiteko beharrezko dokumentazioa aztertzea eta betetzea.

Turismo-zerbitzuak kudeatzeko eta erreserbatzeko informatika-aplikazioak erabiltzea.

Bidaia konbinatua osatzen duten zerbitzuen erreserba:

- GDS.
- Erreserba-zentrala.
- Telefonoa, faxa.

Diseño de un viaje combinado, analizando y justificando los distintos elementos que intervienen en el mismo.

Cumplimentación de documentación relativa al diseño de un viaje combinado.

Utilización de aplicaciones informáticas para la búsqueda de información, el diseño y la cotización del viaje combinado.

Diseño de viajes combinados:

- Componentes. Fases y secuenciación.
- Selección de proveedores. La negociación.
- Cotización de los servicios:
- Precios.
- Tarifas, condiciones especiales, descuentos, gratuidades y otros.
- Impuestos y tasas.
- Costes, margen de beneficio y punto muerto.
- Cálculo del precio de venta final.
- Documentación derivada del diseño y cotización de los viajes combinados: programa-oferta, contrato de viaje combinado, bonos valorados, bonos de servicios, etc.

La calidad en el viaje combinado. La atención a la clientela.

Respeto por los criterios establecidos para la atención a la clientela y la gestión de la calidad.

Interés por la planificación metódica de las tareas a realizar con previsión de las dificultades y modo de superarlas.

Reconocimiento del potencial de las nuevas tecnologías como elementos de consulta y apoyo.

3.– Coordinación de los viajes combinados con los prestarios de los servicios.

Definición de las fases y procesos de la operación y reserva de los viajes combinados.

Reconocimiento de las operaciones de reservas de transporte, alojamiento y otros servicios complementarios.

Determinación de la coordinación con los proveedores o las proveedoras y las agencias receptoras para la prestación del servicio.

Análisis y cumplimentación de la documentación necesaria para la prestación del servicio.

Utilización de aplicaciones informáticas para la gestión y reserva de los servicios turísticos.

Operativa de reserva de los distintos servicios que conforman un viaje combinado:

- GDS.
- Centrales de reservas.
- Teléfono, fax.

– Internet.

– Beste bitarteko batzuk.

Dokumentazioa: mota, xedea eta emisioa.

Bezeroari arreta emateko eta zerbitzua egiteko tekniken gaineko interesa azaltzea.

Pertsonen arteko komunikazio-formak ezagutzea, sortzen diren egoeraren arabera.

Teknologia berriek kontsultarako eta laguntzarako elementu gisa duten ahalmena ezagutzea.

4.– Ekitaldien merkatua identifikatzea.

Ekitaldi motak eta horietako bakoitzean beharrezkoak diren zerbitzuak deskribatzea.

Ekitaldiak garatzeko beharrezko turismo-eskaintza aztertzea.

Ekitaldiak erakartzeko garaian esku hartzen duten enpresa moten eta babesleen eta entitate laguntzaileen funtzioak deskribatzea.

Ekitaldien gaur egungo merkatua aztertzea, baita izan dezakeen bilakaera ere.

Ekitaldiek turismo-helmuga espezializatueta sortzen duten inpaktu ekonomikoa eta soziala baloratzea.

Ekitaldi motei buruzko informazioa bilatzeko informatika-sistemak erabiltzea.

Ekitaldiak:

– Tipologia eta behar dituzten zerbitzuak.

– Kontzeptuak.

– Eginkizunak.

Ekitaldiak garatzeko beharrezko turismo-eskaintza.

Ekitaldiak erakartzea: esku hartzen duten enpresak eta organismoak (esate baterako: Convention Bureau), babesleak eta entitate laguntzaileak.

Gaur egungo turismo-joeren bilakaeraren gaineko interesa.

Turismoak duen garrantzi ekonomikoren balortzea.

5.– Ekitaldiak Antolatzea.

Ekitaldi-proiektu bat lantzea, fasei erreparatuta:

– Ekitaldiko antolatzailearen eta antolakunde kontratatzailearen funtzioak definitzea.

– Ekitaldi motaren arabera beharrezko giza baliabideen, tresneria teknikoaren eta materialaren arloko beharrak ezartzea eta hautatzea.

– Aurrekontuak lantzea.

– Internet.

– Otros medios.

Documentación: tipo, finalidad y emisión.

Interés por las técnicas de atención y servicio a la clientela.

Reconocimiento de diferentes formas de comunicación interpersonal según la situación en que se produce.

Reconocimiento del potencial de las nuevas tecnologías como elementos de consulta y apoyo.

4.– Identificación del mercado de eventos.

Descripción de los distintos tipos de eventos y los servicios que se suelen requerir en cada uno de ellos.

Análisis de la oferta turística necesaria para el desarrollo de los mismos.

Descripción de las funciones de los distintos tipos de empresas que intervienen en la captación de eventos, así como de los patrocinadores y entidades colaboradoras.

Análisis del actual mercado de eventos y de su previsible evolución.

Valoración del impacto económico y social que suponen los eventos en los destinos especializados.

Utilización de sistemas informáticos para la búsqueda de información relativa a los distintos tipos de eventos.

Los eventos:

– Tipología y servicios que demandan.

– Conceptos.

– Funciones.

La oferta turística necesaria para el desarrollo de eventos.

La captación de eventos: las empresas intervinientes y organismos intervinientes (por ejemplo: Convention Bureau), los patrocinadores y las entidades colaboradoras.

Interés por la evolución de las tendencias turísticas actuales.

Valoración de la importancia económica del turismo.

5.– Organización de eventos.

Elaboración de un proyecto de evento, atendiendo a sus distintas fases:

– Definición de las funciones de la organización contratante y del organizador del evento.

– Establecimiento y selección de las necesidades de recursos humanos, equipos técnicos y material necesario según tipo de evento.

– Elaboración de presupuestos.

– Hornitzaileekin, laguntza-langileekin eta bezeroekin koordinatzea zerbitzuak egiteko.

– Espazio eta lokal itxietan larrialdiak gertatzen badira, aurreikusitako segurtasun-neurriak aztertzea.

– Ekitaldiaren dokumentazioa kudeatzea.

Ekitaldiaren antolamendua:

– Garatzeko faseak eta metodologia.

– Giza baliabideak, teknikoak eta materialak. Langileen eta hornitzaileen aukeraketa.

– Kostuen kalkulua: aurrekontuak, balorazioa eta irabazi-marjina.

– Dokumentazioaren formalizazioa.

– Segurtasun-plana.

Bitarteko materialetan eta prozesuen antolamenduan berritzeko prestasun eta ekimen pertsonala izatea.

Lanak egiten dituen bitartean jarrera ordenatua eta metodikoa izatea eta zailtasunen aurrean saiatuki jokatzeko.

6.– Ekitaldiak gainbegiratzea.

Ekitaldia egiteko kontratatutako langileei funtzioak eta kokalekua esleitzea.

Ekitaldia egiteko beharrezko material eta tresneria teknikoen kokalekua eta funtzionamendua ikuskatzea.

Ekitaldian erabili beharreko publizitate-euskarriak eta horien kokalekua definitzea.

Ekitaldiaren dokumentazioa kudeatzea.

Bezeroarentzako arretaren eta protokoloaren arauak ezagutzea eta aplikatzea.

Ekitaldian sortzen dituen kobrantzak eta ordainketak egiteko dokumentazioa lantzea.

Ekitaldiaren koordinazioa eta kontrola:

– Langileak. Funtzioak eta kokalekua.

– Tresneria teknikoa, altzariak eta askotariko materiala.

– Ekitaldia dokumentatzea: karpetak, kredentzialak eta abar.

– Protokolo-arauen aplikazioa hainbat egintzatan.

– Ekitaldiaren barruko arreta-prozedurak.

– Publizitate- eta informazio-euskarriak.

Hornitzaileentzako eta kontratatutako langileentzako ordainketa. Bezeroarentzako fakturazioa.

Kalitatea ekitaldien zerbitzuetan.

Ekitaldien antolamenduan protokolo-arauak errespetatzea.

– Coordinación para la prestación de los servicios con proveedores o proveedoras, personal de asistencia y clientela.

– Análisis de medidas de seguridad previstas en casos de emergencias en espacios y locales cerrados.

– Gestión de la documentación del evento.

La organización de eventos:

– Fases y metodología para su desarrollo.

– Recursos humanos, técnicos y materiales. Selección de proveedores o proveedoras y de personal.

– Cálculo de costes: presupuestos, valoración y margen de beneficios.

– Formalización de la documentación.

– Plan de seguridad.

Disposición e iniciativa personal para la innovación en los medios materiales y en la organización de los procesos.

Actitud ordenada y metódica durante la realización de las tareas y perseverancia ante las dificultades.

6.– Supervisión de eventos.

Asignación de funciones y ubicación del personal contratado para la realización del evento.

Supervisión de la ubicación y funcionamiento de los materiales y equipos técnicos necesarios para la realización del evento.

Definición de los distintos soportes publicitarios a utilizar durante el evento y su ubicación.

Gestión de la documentación del evento.

Reconocimiento y aplicación de normas de protocolo y atención a la clientela.

Elaboración de documentación para la realización de los distintos cobros y pagos generados por el evento.

La coordinación y el control del evento:

– Personal. Funciones y ubicación.

– Equipos técnicos, mobiliario y material diverso.

– Documentación del evento: credenciales, carpetas y otros.

– Aplicación de normas de protocolo en diversos tipos de actos.

– Procedimientos de atención durante el evento.

– Soportes publicitarios e informativos.

Pago a proveedores o proveedoras y personal contratado. Facturación a la clientela.

La calidad en los servicios de eventos.

Respeto por las normas protocolarias en la organización de actos.

Bezeroentzako arretarako irizpideak errespetatzea eta kalitatea kudeatzea.

7. lanbide-modulua: turismo-zerbitzuen salmenta.

Kodea: 0398.

Kurtsoa: 2.a.

Iraupena: 140 ordu.

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 8.

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.– Bidaia-agentzietako hainbat zerbitzu mota zerrendatzen ditu eta berauek osatzen dituzten elementuak aztertzen eta ezaugarritzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Bidaia-agentzietan sal daitezkeen garraiatzeko moduak identifikatu eta ezaugarritu ditu.

b) Garraio-hornitzaile nagusiak identifikatu ditu, baita eskaintzen dituzten produktuak eta zerbitzuak ere.

c) Zerbitzuaren tarifa eta baldintza nagusiak aztertu ditu, baita aplikatzen zaizkien tasak eta zergak ere.

d) Hainbat garraiabidetan pertsonak garraiatzeari aplikatu dakiokeen araudia interpretatu du.

e) Turismo-ostatueta eskaintzen dituzten zerbitzuak/produktuak eta aplikatzen dituzten tarifak identifikatu eta zehaztu ditu.

f) Turismo-ostatuak erregulatzeko oinarrizko araudia interpretatu du.

g) Bidaia konbinatuen salmenta ezaugarritu du, baita merkatuko hornitzaile eta produktu nagusiak ere.

h) Bidaia-agentzietan sal daitezkeen beste zerbitzu batzuk eta horien tarifak eta baldintzak ezaugarritu ditu.

i) Banatze-sistema global nagusiak ezagutu ditu.

j) Internet bidezko turismo-zerbitzuen salmenta eta bidaia-agentzia birtualen funtzioa aztertu du.

2.– Salmenta-teknikak aplikatzen ditu eta horien ezaugarriak, prozedurak eta sekuentziazioa identifikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Bezero tipologiak ezagutu ditu, baita horien beharrak eta motibazioak turismo-zerbitzuak erostean.

b) Bidaia-agentzietako salmenta-tekniken oinarrizko printzipioak identifikatu ditu.

Respeto por los criterios para la atención a la clientela y la gestión de la calidad.

Módulo Profesional 7: venta de servicios turísticos.

Código: 0398.

Curso: 2.º.

Duración: 140 horas.

Equivalencia en créditos ECTS: 8.

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1.– Relaciona distintos tipos de servicios en agencias de viajes analizando y caracterizando los elementos que los componen.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado y caracterizado los distintos medios de transporte susceptibles de ser vendidos en las agencias de viajes.

b) Se han identificado los principales proveedores de transporte y los productos/servicios que ofertan.

c) Se han analizado las principales tarifas y las condiciones del servicio, así como los impuestos y tasas que se les aplican.

d) Se ha interpretado la normativa vigente aplicable al transporte de personas en diversos medios.

e) Se han identificado y caracterizado los servicios/productos que ofertan y las tarifas que se aplican en el alojamiento turístico.

f) Se ha interpretado la normativa básica de regulación de alojamientos turísticos.

g) Se ha caracterizado la venta de viajes combinados, así como los principales proveedores y productos del mercado.

h) Se han caracterizado otros servicios susceptibles de ser vendidos en las agencias de viajes, sus tarifas y condiciones.

i) Se han reconocido los principales sistemas globales de distribución.

j) Se ha analizado la venta de servicios turísticos a través de Internet y la función de las agencias virtuales.

2.– Aplica técnicas de venta identificando sus características, sus procedimientos y su secuenciación.

Criterios de evaluación:

a) Se han reconocido distintas tipologías de clientes o clientas, así como sus distintas necesidades y motivaciones en la compra de servicios turísticos.

b) Se han identificado los principios básicos de las técnicas de venta en las agencias de viajes.

c) Bidaia-agentzietako zerbitzuen/produktuen salmentaren etapetako prozesuak ezagutu ditu.

d) Negoziazio-prozesua deskribatu du eta teknika egokiak aplikatu ditu.

e) Telefono bidezko salmentarako metodoak ezagutu ditu.

f) Salmenta-tekniken aplikazioa baloratu du, bidaia-agentzietako merkataritza-kudeaketako tresna gisa.

3.- Zerbitzuen salmenta egiten du eta salmentarekin lotzen diren prozedurak aplikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Bidaia-agentzietako zerbitzuen/produktuen salmentan erabiltzen diren informazio-iturriak identifikatu eta ezaugarritu ditu.

b) Zerbitzuei/produktuei, horien berariazko baldintzei, tarifei eta helmugei buruzko informazioa lortu du.

c) Bezeroei aholkuak eman dizkie produktuaren/zerbitzuaren edo turismo-helmugaren alderdi orokorreari eta berariazkoen buruz.

d) Turismo-zerbitzuak erreserbatzeko eta berresteko prozesuak ezaugarritu eta aplikatu ditu.

e) Berresten ez den kasuetako prozedura deskribatu du, eta beste aukera batzuk eskaini ditu.

f) Dokumentazioa betetzeko eta artxibatzeke ezarritako prozedurari jarraitu dio.

g) Indarrean dagoen araudia identifikatu eta aplikatu du.

h) Erreserbak kudeatzeko informatika-sistemak, terminalak eta banatze-sistema globalak aplikatu ditu.

i) Bidaia-agentzietako bezeroentzako arreta-zerbitzuaren kalitatearen parametroak identifikatu ditu.

j) Bidaia-agentzietako zerbitzuen salmentarako berariazko komunikazio-teknikak eta bezeroentzako arretako teknikak aplikatu ditu.

4.- Itxierako eta salmenta-osteko eragiketarako egitea, prozedura estandarizatuak deskribatuz eta aplikatuz.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Agentziek zerbitzugileentzat jaulkitako dokumentu motak ezaugarritu ditu.

b) Turismo-zerbitzuak/produktuak saltzeari dagoen dokumentazioa kudeatu eta jaulki du.

c) Zerbitzuak fakturatzeko eta lotzen den dokumentazioa jaulkitzeko prozedura formalizatu du.

c) Se han reconocido los procesos en las distintas etapas de la venta de servicios/productos en las agencias de viajes.

d) Se ha descrito el proceso de la negociación y aplicado las técnicas apropiadas.

e) Se han reconocido los métodos para la venta telefónica.

f) Se ha valorado la aplicación de técnicas de ventas como instrumento de la gestión comercial de las agencias de viajes.

3.- Realiza la venta de servicios caracterizando y aplicando los procedimientos asociados.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado y caracterizado diversas fuentes de información utilizadas en la venta de servicios/productos en agencias de viajes.

b) Se ha obtenido información sobre servicios/productos, sus condiciones específicas, tarifas y sobre destinos.

c) Se ha asesorado a la clientela sobre aspectos generales y específicos del producto/servicio o destino.

d) Se han caracterizado y aplicado los procesos de reserva y confirmación de servicios turísticos.

e) Se ha descrito el procedimiento en caso de no confirmación y se han ofrecido otras alternativas.

f) Se ha seguido el protocolo establecido para la cumplimentación y archivo de la documentación.

g) Se ha identificado y aplicado la normativa vigente.

h) Se han aplicado sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la gestión de reservas.

i) Se han identificado los parámetros de calidad del servicio de atención a la clientela en las agencias de viajes.

j) Se han aplicado técnicas específicas de comunicación y atención a la clientela para la venta de servicios en agencias de viajes.

4.- Realiza operaciones de cierre y post-venta describiendo y aplicando los procedimientos estandarizados.

Criterios de evaluación:

a) Se han caracterizado los diferentes tipos de documentos emitidos por las agencias para los prestatarios de los servicios.

b) Se ha gestionado y emitido la documentación relativa a la venta de los servicios/productos turísticos.

c) Se ha formalizado el procedimiento de facturación de los servicios y emisión de la documentación relacionada.

d) Zerbitzuak kobratzeko hainbat sistema eta forma ezaugarritu du.

e) Kreditu-politikan eragina duten aldagaiak ezaugu ditu, balizko arriskuak kontuan izanik.

f) Baliogabetzeak kudeatzeko prozedura identifikatu du, indarrean dagoen araudia kontuan izanik.

g) Bidaiaren edo zerbitzuaren aurreko informazioak/jarraibideak ezaugarritu ditu.

h) Salmenta-osteko prozesuak eta bezeroak leial egiteko prozesuak identifikatu ditu.

i) Dokumentazioa jaulkitzeko informatika-sistemak, terminalak eta banatze-sistema globalak aplikatu ditu.

B) Edukiak:

1.- Bidaia-agentzietako zerbitzuen tipologia.

Bidaia-agentzietan sal daitezkeen garraiatzeko moduak identifikatzea eta ezaugarritzea.

Garraio-hornitzaile nagusiak eta eskaintzen dituzten produktuak/zerbitzuak identifikatzea.

Zerbitzuaren tarifa eta baldintza nagusiak aztertzea, baita aplikatzen zaizkien tasak eta zergak ere.

Hainbat garraiabidetan pertsonak garraiatzeari aplikatu dakiokeen araudia interpretatzea.

Turismo-ostatueta eskaintzen dituzten zerbitzuak/produktuak eta aplikatzen dituzten tarifak identifikatzea eta zehaztea.

Turismo-ostatuak erregulatzeko oinarrizko araudia interpretatzea.

Bidaia konbinatuen salmenta ezaugarritzea, baita merkatuko hornitzaile eta produktu nagusiak ere.

Bidaia-agentzietan sal daitezkeen beste zerbitzu batzuk eta horien tarifak eta baldintzak ezaugarritzea.

Banatze-sistema global nagusiak ezagutzea.

Internet bidezko turismo-zerbitzuen salmenta eta bidaia-agentzia birtualen funtzioa aztertzea.

Garraioaren salmentako bitartekaritza:

– Tipologia eta ezaugarritzea.

– Hornitzaileak. Eskaintzen dituzten produktuak eta zerbitzuak.

– Maiztasuna eta erabilgarritasuna. Erreserbazenbakiak.

– Tarifa nagusiak. Garraioaren baldintzak.

d) Se han caracterizado diversos sistemas y formas de cobro de servicios.

e) Se han reconocido las variables que influyen en la política de crédito, teniendo en cuenta los posibles riesgos.

f) Se ha identificado el procedimiento para la gestión de cancelaciones teniendo en cuenta la normativa vigente.

g) Se ha caracterizado la información/instrucciones previas al viaje o servicio.

h) Se han identificado los procesos relativos a la post-venta y a la fidelización de la clientela.

i) Se han aplicado sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la emisión de la documentación.

B) Contenidos:

1.- Tipología de los servicios en las agencias de viaje.

Identificación y caracterización de los distintos medios de transporte susceptibles de ser vendidos en las agencias de viajes.

Identificación de los principales proveedores o proveedoras de transporte y los productos/servicios que ofertan.

Análisis de las principales tarifas y las condiciones del servicio, así como los impuestos y tasas que se les aplican.

Interpretación de la normativa vigente aplicable al transporte de personas en diversos medios.

Identificación y caracterización de los servicios/productos que ofertan y las tarifas que se aplican en el alojamiento turístico.

Interpretación de la normativa básica de regulación de alojamientos turísticos.

Caracterización de la venta de viajes combinados, así como los principales proveedores o proveedoras y productos del mercado.

Caracterización de otros servicios susceptibles de ser vendidos en las agencias de viajes, sus tarifas y condiciones.

Reconocimiento de los principales sistemas globales de distribución.

Análisis de la venta de servicios turísticos a través de Internet y la función de las agencias virtuales.

Intermediación en la venta del transporte:

– Tipología y caracterización.

– Proveedores. Productos y servicios que ofertan.

– Frecuencia y disponibilidad. Localizadores.

– Principales tarifas. Condiciones del transporte.

– Zergak, tasak eta errekaruak.

Indarrean dagoen garraioaren arloko araudia:

– Hitzarmenak –Montreal, Varsovia, Chicago– eta araudiak.

– Garraioaren arloko organismo nazionalak eta nazioartekoak.

– Erabiltzaileen eta garraiolarien eskubideak eta betebeharrak.

Turismo-ostatuaren salmentako bitartekaritza:

– Tipologia. Eskaintzen dituzten produktuak eta zerbitzuak.

– Erabilgarritasuna. Tarifak.

– Indarrean dagoen araudia.

Bidaia konbinatuaren salmentako bitartekaritza:

– Produktu eta hornitzaile nagusiak.

Turismo-zerbitzuen salmentako bitartekaritza:

– Ezaugarritzea, tarifak eta baldintzak.

– Bidaia-aseguruak.

– Gidarien kontratazioa.

Banatzeko sistema globalak: turismo-produktuen bitartekaritzaren tipologiarako aplikazioa:

– Erreserbak.

– Tarifak.

– Txartelak.

– Baliogabetzea.

– Birjaulkipenak.

– Diru-itzultzeak.

Internet bidezko salmenta. Bidaia-agentzia birtualak (on-linea edo ez bertaratzekoak).

Zorroztasuna bezeroek eskatzen dutena jasotzean eta transmititzean, eta pertsonaren, enpresaren eta produktuaren irudia zainduz.

Berritzeko eta beste zerbitzu eta produktu batzuk sortzeko gaitasuna.

Zerbitzu-borondatea, bezeroek azaltzen dituzten askotariko egoerak ebazteko pazientziari, atsegintasunari eta argitasunari dagokionez.

2.– Salmenta-teknikak aplikatzea.

Bezero tipologiak ezagutzea, baita horien beharrak eta motibazioak turismo-zerbitzuak erostean.

Bidaia-agentzietako salmenta-tekniken oinarriko printzipioak identifikatzea.

Bidaia-agentzietako zerbitzuen/produktuen salmentaren etapetako prozesuak ezagutzea.

– Impuestos, tasas y recargos.

Normativa vigente del transporte:

– Convenios - Montreal, Varsovia, Chicago - y reglamentos.

– Organismos nacionales-internacionales de Transporte.

– Derechos y deberes de usuarios y transportistas.

Intermediación en la venta de alojamiento turístico:

– Tipología. Productos y servicios que ofertan.

– Disponibilidad. Tarifas.

– Normativa vigente.

Intermediación en la venta de viajes combinados:

– Principales productos y proveedores o proveedoras.

Intermediación en la venta de otros servicios turísticos:

– Caracterización, tarifas y condiciones.

– Seguros de viajes.

– Contratación de guías.

Sistemas globales de distribución: aplicación a la tipología de intermediación de productos turísticos:

– Reservas.

– Tarifas.

– Billetes.

– Cancelación.

– Reemisiones.

– Reembolsos.

Venta por Internet. Agencias virtuales (on-line o no-presenciales).

Rigor en la comunicación para captar y transmitir lo que la clientela demanda, cuidando además la imagen personal, empresarial e incluso del producto.

Capacidad de innovación y creación de nuevos servicios y productos.

Voluntad de servicio en lo que se refiere a paciencia, amabilidad e ingenio para resolver las distintas situaciones que presente la clientela.

2.– Aplicación de técnicas de venta.

Reconocimiento de las distintas tipologías de clientes, así como sus necesidades y motivaciones en la compra de servicios turísticos.

Identificación de los principios básicos de las técnicas de venta en las agencias de viajes.

Reconocimiento de los procesos en las distintas etapas de la venta de servicios/productos en las agencias de viajes.

Negoiazio-prozesua deskribatzea eta teknika ego-
kiak aplikatzea.

Telefono bidezko salmentarako metodoak zerren-
datzea.

Salmenta-tekniken aplikazioa baloratzea, bidaia-
agentzietako merkataritza-kudeaketako tresna gisa.

Bezeroak. Tipologia. Beharrak eta erosteko arrazo-
iak.

Salmenta-teknikak. oinarrizko printzipioak. Eta-
pak:

– Elementos de la comunicación comercial aplica-
dak. Hitzezko eta hitz gabeko komunikazioa.

– Bezeroengan konfiantza sortzea.

– Bezeroen beharrak eta nahiak ikertzea.

– Produktua/zerbitzua aurkeztea.

Negoiazioa. Prozesua eta teknikak.

Telefono bidezko salmenta.

Bidaia-agentzietako merkataritza-kudeaketan salmenta-
teknikek duten garrantziaren balorazioa.

Gainerakoen behar eta motibazioekiko errespetua.

Etengabeko hobekuntzarekiko eta eguneratzeareki-
ko kezka.

Motibazioa eta egiten den lanarekin gozatzea.

3.– Zerbitzuen salmenta.

Bidaia-agentzietako zerbitzuen/produktuen salmen-
tan erabiltzen diren informazio-iturriak identifikatzea
eta ezaugarritzea.

Zerbitzuei/produktuei, horien berariazko baldin-
tzei, tarifei eta xedeei buruzko informazioa lortzea.

Bezeroei aholkuak ematea produktuaren/zerbitzu-
aren edo turismo-helmutegaren alderdi orokorreari eta
berariazkoei buruz.

Turismo-zerbitzuak erreserbatzeko eta berresteko
prozesuak ezaugarritzea eta aplikatzea.

Berresten ez den kasuetako prozedura deskribatzea,
eta beste aukera batzuk eskaintzea.

Dokumentazioa betetzeko eta artxibatzeke ezarri-
tako prozedurari jarraitzea.

Indarrean dagoen araudia identifikatzea eta aplika-
tzea.

Erreserbak kudeatzeko informatika-sistemak, ter-
minalak eta banatze-sistema globalak aplikatzea.

Bidaia-agentzietako bezeroentzako arreta-zerbi-
tzuen kalitatearen parametroak identifikatzea.

Descripción del proceso de la negociación, apli-
cando las técnicas apropiadas.

Enumeración de los métodos para la venta telefó-
nica.

Valoración de la aplicación de técnicas de ven-
tas como instrumento de la gestión comercial de las
agencias de viajes.

La clientela. Tipología. Necesidades y motivos de
compra.

Técnicas de venta. Principios básicos. Etapas:

– Elementos de la comunicación comercial aplica-
da. Comunicación verbal y no-verbal.

– Generación de confianza en la clientela.

– Indagación de necesidades y deseos de la cien-
tela.

– Presentación del producto/servicio.

La negociación. Proceso y técnicas.

Venta telefónica.

Valoración de la importancia de las técnicas de
venta en la gestión comercial de las agencias de via-
jes.

Respeto hacia las necesidades y motivaciones de
los demás.

Inquietud por la mejora y actualización constante.

Motivación y disfrute con el trabajo que se ejerce.

3.– Venta De Servicios.

Identificación y caracterización de las diversas
fuentes de información utilizadas en la venta de ser-
vicios/productos en agencias de viajes.

Obtención de información sobre servicios/produc-
tos, sus condiciones específicas, tarifas y sobre destinos.

Asesoramiento a la clientela sobre aspectos genera-
les y específicos del producto/servicio o destino.

Caracterización y aplicación de los procesos de re-
serva y confirmación de servicios turísticos.

Descripción del procedimiento en caso de no-
confirmación y se ofrecen otras alternativas.

Seguimiento del protocolo establecido para la
complimentación y archivo de la documentación.

Identificación y aplicación de la normativa vigen-
te.

Aplicación de sistemas informáticos, terminales y
sistemas globales de distribución para la gestión de
reservas.

Identificación de los parámetros de calidad del
servicio de atención a la clientela en las agencias de
viajes.

Bidaia-agentzietako zerbitzuak saltzeko informazio-iturriak. Tipologia eta erabilera.

Produktuei/zerbitzuei eta helmugei buruzko informazioa eta aholkularitza.

Produktuen/zerbitzuen erreserba. Erreserba-sistemak:

- Erreserbak egin eta berresteko prozedura.
- Ez-berrestea. Alternatibak.

Datuak erregistratzea. Dokumentu-euskarriak. Erabiltzeko eta artxibatzeko prozedura.

Indarrean dagoen araudia.

Informatika-tresneria, terminalak eta GDS.

Bidaia-agentzietako zerbitzu-salmentaren kalitatea.

Bidaia-agentzietako zerbitzuen salmentarako berriazko komunikazio-teknikak eta bezeroentzako arretarako teknikak aplikatzea.

Bezeroek eskatutako zerbitzuetan edo haien nahietan aldaketak izan direlako bezeroen aurrean erabaki azkarrak hartzean arduraz jokatzeko.

4.– Itxierako eta salmenta-osteko eragiketak.

Agentziek zerbitzugileentzat jaulkitako dokumentu motak ezaugarritzea.

Turismo-produktuen/zerbitzuen salmentari dagokion dokumentazioa kudeatzea eta jaulkitzea.

Zerbitzuak fakturatzeko eta lotzen den dokumentazioa jaulkitzeko prozedura formalizatzea.

Zerbitzuak kobratzeko sistemak eta moduak ezaugarritzea.

Kreditu-politikan eragina duten aldagaiak aztertzea, balizko arriskuak kontuan izanik.

Baliogabetzeak kudeatzeko prozedura identifikatzea, indarrean dagoen araudia kontuan izanik.

Bidaiaren edo zerbitzuaren aurreko informazioak/jarraibideak ezaugarritzea.

Salmenta-osteko prozesuak eta bezeroak leial egiteko prozesuak identifikatzea.

Dokumentazioa jaulkitzeko informatika-sistemak, terminalak eta banatze-sistema globalak aplikatzea.

Zerbitzugintzarako dokumentuak. Tipologia.

Zerbitzuak kobratzeko sistemak eta moduak. Kreditu-politikak.

Jaulkitzeko prozedura:

- Salmentako dokumentuak. Tipologia. Eginkizunak.

Fuentes de información para la venta de los servicios en agencias de viajes. Tipología y uso.

Información y asesoramiento de servicios/productos y destinos.

Reserva de productos/servicios. Sistemas de reservas:

- Procedimiento de reserva y confirmación.
- No-confirmación. Alternativas.

Registro de datos. Soportes documentales. Procedimiento de uso y archivo.

Normativa vigente.

Equipos informáticos, terminales y GDS.

La calidad en la venta de servicios en agencias de viajes.

Aplicación de técnicas de comunicación y atención a la clientela específicas para la venta de servicios en agencias de viajes.

Responsabilidad en la toma de decisiones rápidas ante la clientela por cambios en los deseos o servicios demandados por ésta.

4.– Operaciones de cierre y post-venta.

Caracterización de los diferentes tipos de documentos emitidos por las agencias para los prestatarios de los servicios.

Gestión y emisión de la documentación relativa a la venta de los servicios/productos turísticos.

Formalización del procedimiento de facturación de los servicios y emisión de la documentación relacionada.

Caracterización de diversos sistemas y formas de cobro de servicios.

Análisis de las variables que influyen en la política de crédito, teniendo en cuenta los posibles riesgos.

Identificación del procedimiento para la gestión de cancelaciones teniendo en cuenta la normativa vigente.

Caracterización de la información/instrucciones previas al viaje o servicio.

Identificación de los procesos relativos a la post-venta y a la fidelización de la clientela.

Aplicación de sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la emisión de la documentación.

Documentos para prestación de servicios. Tipología.

Sistemas y formas de cobro de servicios. Políticas de crédito.

Procedimiento de emisión:

- Documentos de venta. Tipología. Funciones.

– Bonuak, txartelak, bidaia-txartelak eta garraio-tituluak.

– Zerbitzuaren/bidaiaren aurreko argibideak.

Baliogabetzeak, birjaulkipenak eta diru-itzultzeak. Prozedura. Araudia aplikatzea.

Salmenta-osteko eta balorazioko prozesuak, merkataritzaren eta leial egitearen ikuspuntutik:

– Kexak eta erreklamazioak. Tipologiak. Tratamenduak.

– Bezeroen jarraipena egiteko eta horiek leial egiteko prozedurak.

Informatika-aplikazioak, terminalak eta GDS.

Fakturazio-prozedura.

Bidaia-agentzietarako kudeaketa-softwarea.

Datuak babesteari buruz indarrean dagoen araudia betetzea (batez ere kreditu-txartelen erabileran).

Bidaiaren edo zerbitzuaren aurreko, uneko eta ondoko informazioetan eta argibideetan hitzeko komunikazioa eta hitzekoa ez dena baloratzea.

Ingurumena errespetatzea, funtsezkoa ez den informazioa paper-euskarrian argitaratzea murriztuz edo ezabatuz.

8. lanbide-modulua: turismo-bitartekaritzako entitateen zuzendaritza.

Kodea: 0399.

Kurtoa: 2.a.

Iraupena: 140 ordu.

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 8.

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.– Turismo-zerbitzuetako bitartekaritzako entitateak ezaugarritzen ditu, eta horien funtzioak, sailkapenak eta aplikatzekoa den araudia identifikatzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Turismo-zerbitzuen/produktuen bitartekaritzako entitateen kontzeptua identifikatu du.

b) Sektoreak jardueraren hasieratik izan duen bilakaera deskribatu du.

c) Bidaia-agentziak indarrean dagoen araudiaren arabera sailkatu ditu eta haien eginkizunak ezaugarritu ditu.

d) Funtzionamendurako berariazko eskakizunak aztertu ditu.

e) Beste mota bateko bidaia-agentziak ezaugarritu ditu, horien espezializazioari eta eskaintzen dituzten zerbitzuei erreparatuta.

f) Beste tipologia batzuetako bitartekaritzako entitateak identifikatu ditu, zerbitzuen espezializazioaren arabera.

– Bonos, billetes, pasajes y títulos de transporte.

– Instrucciones previas al servicio/viaje.

Cancelaciones, reemisiones y reembolsos. Procedimiento. Aplicación de la normativa.

Procesos post-venta y valoración desde un punto de vista comercial y de fidelización:

– Quejas y reclamaciones. Tipologías. Tratamientos.

– Procedimientos de seguimiento y fidelización de la clientela.

Aplicaciones informáticas, terminales y GDS.

Procedimiento de facturación.

Software de Gestión para Agencias de Viajes.

Cumplimiento de la normativa vigente sobre protección de datos (sobre todo en el uso de tarjetas de crédito).

Valoración del lenguaje tanto verbal como no verbal, en información/instrucciones previas, durante y posteriores al viaje o servicio.

Respeto al medio ambiente, reduciendo o eliminando toda información superflua en soporte papel.

Módulo Profesional 8: dirección de entidades de intermediación turística.

Código: 0399.

Curso: 2.º.

Duración: 140 horas.

Equivalencia en créditos ECTS: 8.

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1.– Caracteriza las entidades de intermediación de servicios turísticos identificando sus funciones, clasificaciones y la normativa aplicable.

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado el concepto de entidades de intermediación de servicios y productos turísticos.

b) Se ha descrito la evolución experimentada por el sector desde el inicio de la actividad.

c) Se han clasificado las agencias de viajes según la normativa vigente y caracterizando las funciones que realizan.

d) Se han analizado los requisitos específicos para su funcionamiento.

e) Se han caracterizado otras tipologías de agencias de viajes atendiendo a su especialización y a los servicios que ofertan.

f) Se han identificado otras tipologías de entidades de intermediación según la especialización de sus servicios.

g) Turismo-bitartekaritzako entitate moten funtzioak ezaugarritu ditu.

h) Turismo-bitartekaritzako entitateei aplikatu dakiekeen Europako, Espainiako eta autonomia-erkidegoko araudia ezaugatu du.

i) Turismo-bitartekaritzako lanbide-jarduerak definitu ditu.

j) Turismo-zerbitzuetako bitartekaritza-jarduerak eta horien funtzioak arautzen dituzten Estatuko eta nazioarteko organismoak eta elkarteak zerrendatu ditu.

2.- Turismo-bitartekaritzako entitateak antolatzen ditu, antolamendu-egiturak eta enpresa-plangintzako prozesuak aztertuz.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Turismo-bitartekaritzaren sektoreko enpresa-antolamenduaren kontzeptua definitu du, baita mota horretako antolamenduak zuzendu behar dituzten printzipioak ere.

b) Sektoreko enpresen berezko enpresa-antolamenduen motak eta sistemak deskribatu ditu.

c) Turismo-bitartekaritzako enpresen berezko antolamendu-egiturak definitu ditu.

d) Arloak eta sailak ezaugarritu ditu, baita horien artean dauden loturak ere.

e) Organigramak diseinatu ditu, turismo-bitartekaritzako enpresen ezaugarriak eta tipologiei erreparatuta.

f) Lanpostuetan bete beharreko funtzioak, erantzukizunak eta zereginak deskribatu ditu.

g) Enpresa-plangintzaren kontzeptua definitu du.

h) Plangintza-prozesuaren etapak ezarri ditu.

i) Enpresa-kudeaketako tresna gisa plangintzak duen garrantzia baloratu du.

3.- Turismo-bitartekaritzako entitateen errentagarritasuna kontrolatzen du, eta prozesu ekonomikoak eta finantzarioak ezaugarritzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Turismo-bitartekaritzako entitateetako kudeaketa ekonomikoko eta finantzarioko kontzeptua deskribatu du.

b) Ondarearen kontzeptua interpretatu du eta haren elementuak eta ondare-masak identifikatu ditu.

c) Aurrekontuaren kontzeptua eta funtzioa aztertu du.

d) Hainbat motatako aurrekontuak sailkatu eta landu ditu eta neurri zuzentzaileak aplikatu ditu.

g) Se han caracterizado las funciones de los diferentes tipos de entidades de intermediación turística.

h) Se ha reconocido la normativa europea, nacional y autonómica aplicable a las entidades de intermediación turística.

i) Se han definido las actitudes del profesional de la intermediación turística.

j) Se han relacionado los organismos y asociaciones nacionales e internacionales que regulan la actividad de intermediación de servicios turísticos y sus funciones.

2.- Organiza entidades de intermediación turística analizando estructuras organizativas y los procesos de planificación empresarial.

Criterios de evaluación:

a) Se ha definido el concepto de organización empresarial en el sector de la intermediación turística y los principios que deben regir en este tipo de organizaciones.

b) Se han descrito los sistemas y los tipos de organización empresarial propios de las empresas del sector.

c) Se han definido las estructuras organizativas propias de las empresas de intermediación turística.

d) Se han caracterizado las áreas y departamentos y las relaciones que existen entre ellos.

e) Se han diseñado diferentes organigramas atendiendo a diferentes tipologías y características de empresas de intermediación turística.

f) Se han descrito las funciones, responsabilidades y tareas a desempeñar en los distintos puestos de trabajo.

g) Se ha definido el concepto de planificación empresarial.

h) Se han establecido las etapas del proceso de planificación.

i) Se ha valorado la importancia de la planificación como herramienta de la gestión empresarial.

3.- Controla la rentabilidad de las entidades de intermediación turística caracterizando los procesos económicos y financieros.

Criterios de evaluación:

a) Se ha descrito el concepto de gestión económica y financiera en entidades de intermediación turística.

b) Se ha interpretado el concepto de patrimonio e identificado sus elementos y las masas patrimoniales.

c) Se ha analizado el concepto de presupuesto y su función.

d) Se han clasificado y elaborado distintos tipos de presupuestos y la aplicación de medidas correctoras.

e) Turismo-bitartekaritzako enpresen finantza-egitura ezaugarritu du.

f) Mota horretako enpresen ustiapen-kostuak definitu eta sailkatu ditu.

g) Kostuak kalkulatzeko eta egozteko prozedurak aplikatu ditu.

h) Turismo-bitartekaritzako enpresen errentagarritasuna aztertu du.

i) Ratioak, irabazi-marjinak eta errentagarritasun-atalasea kalkulatu eta interpretatu du.

j) Kudeaketako informatika-aplikazioak erabili ditu.

4.- Administrazio-kudeaketa egiten du, eta bitartekaritza-enpresen prozesuak ezaugarritzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Zerbitzu-hornitzaileekiko eta bezeroekiko harremanen ondoriozko turismo-bitartekaritzako enpresen administrazio-prozesuak identifikatu eta ezaugarritu ditu.

b) Bezeroen eta hornitzaileen administrazio-kudeaketari buruzko dokumentazioa formalizatu du.

c) Araudi fiskala eta bidaia-agentzien erregimen berezia aztertu du.

d) Gertakarien administrazio-kudeaketarako prozedura ezagutu du.

e) Kutxako ohiko eragiketak eta banku-entitateekin egin beharrekoak identifikatu eta ezaugarritu ditu.

f) Barne-dokumentuen eta zerbitzu-hornitzaileen hornikuntza, inbentarioa eta kontrola egiteko prozedurak identifikatu ditu.

g) Turismo-bitartekaritzako entitateen banaketako eta merkataritzako estrategiak ezagutu ditu.

h) Administrazio- eta merkataritza-kudeaketako informatika-sistemak aplikatu ditu.

5.- Giza baliabideak zuzentzen ditu, eta langileak antolatzeko, hautatzeko eta prestatzeko metodoak ezaugarritzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Turismo-bitartekaritzako enpresa motaren arabera lan-taldeak zuzentzeko sistemarik egokienak definitu ditu.

b) Langileen txandak, ordutegiak eta oporrak diseinatu ditu, enpresa motaren arabera eta indarrean dagoen araudia aplikatuz.

c) Hainbat aldagairen araberako langile-beharrak hartu ditu kontuan (eskari handiagoa, beste produktu batzuk eta abar).

e) Se ha caracterizado la estructura financiera de las empresas de intermediación turística.

f) Se han definido y clasificado los costes de explotación de este tipo de empresas.

g) Se han aplicado los procedimientos para el cálculo e imputación de costes.

h) Se ha analizado la de rentabilidad de las empresas de intermediación turística.

i) Se han calculado e interpretado ratios, margen de beneficio y umbral de rentabilidad.

j) Se han utilizado aplicaciones informáticas de gestión.

4.- Realiza la gestión administrativa caracterizando los procesos de las empresas de intermediación.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado y caracterizado los procesos administrativos en empresas de intermediación turística derivados de las relaciones con proveedores o proveedoras de servicios y con clientes o clientas.

b) Se ha formalizado la documentación relativa a la gestión administrativa de clientela y proveedores o proveedoras.

c) Se ha analizado la normativa fiscal y el régimen especial de las agencias de viajes.

d) Se ha reconocido el procedimiento para la gestión administrativa de las incidencias.

e) Se han identificado y caracterizado las operaciones habituales de caja y con entidades bancarias.

f) Se han identificado los procedimientos de aprovisionamiento, inventario y control de documentos internos y de proveedores de servicios.

g) Se han reconocido diversas estrategias comerciales y de distribución de entidades de intermediación turística.

h) Se han aplicado sistemas informáticos de gestión administrativa y comercial.

5.- Dirige los recursos humanos reconociendo y caracterizando métodos para la organización, selección y formación del personal.

Criterios de evaluación:

a) Se han definido los sistemas de dirección de equipos de trabajo más apropiados en función del tipo de empresa de intermediación turística.

b) Se han diseñado turnos, horarios y planificado las vacaciones del personal dependiendo del tipo de empresa y aplicando la normativa vigente.

c) Se ha tenido en cuenta la necesidad de personal según diversas variables como mayor demanda, nuevos productos y otras.

d) Enpresa motaren eta bete beharreko lanpostuaren arabera langileak hautatzeko metodori egokienak ezarri ditu.

e) Enpresako eskuliburuaren kontzeptua definitu du, eta haren edukia eta funtzioa aztertu du.

f) Langileen motibazioarekin lotzen diren estrategiak ezaugarritu ditu.

g) Turismo-bitartekaritzaren esparruko lanbide-karreraren arloko prestakuntzaren eta garapenaren beharra hartu du kontuan.

6.- Turismo-bitartekaritzako zerbitzuen kalitatea kudeatzen du, eta, horretarako, enpresari hobe egokitzen zaion kalitate-sistema aztertzen, hautatzen eta aplikatzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Turismo-bitartekaritzako enpresen azpisektoreko kalitate-kontzeptua eta haren helburuak identifikatu ditu.

b) Kalitate-sistemen aplikazioa baloratu du.

c) Arau estandarizatueta oinarritutako kalitate-sistemaren aplikazioa ezagutu du.

d) Kalitate-sistema bat ezarri aurreko sistemak zehaztu ditu: langileen prestakuntza eta enpresen antolamendua hobetzeko eta kalitateko taldea.

e) Arloetako eta sailtako prozesuen diseinua eta elaborazioa finkatu du.

f) Kalitatea kudeatzeko tresnak definitu eta aplikatu ditu (autoebaluazioa, hobekuntzaren plangintza, adierazleen sistemak, inkesta-sistemak, kexa eta iradokizunen sistemak).

g) Kalitatea kudeatzeko sistema aplikatu du.

B) Edukiak:

1.- Turismo-bitartekaritzako entitateak ezaugarritzea.

Bidaia-agentziak indarrean dagoen araudiaren arabera sailkatzea eta haien eginkizunak ezaugarritzea.

Funtzionamendurako berriazko eskakizunak aztertzea.

Beste mota bateko bidaia-agentziak ezaugarritzea, horien espezializazioari eta eskaintzen dituzten zerbitzuei erreparatuta.

Turismo-bitartekaritzako entitate moten funtzioak ezaugarritzea.

Bidaia-agentziak. Kontzeptua. Bilakaera historikoa. Legezko sailkapena.

Funtzionamendurako berriazko eskakizunak.

Bidaia-agentzia espezializatuak. Eskaintzen dituzten zerbitzuak. Frankiziak.

d) Se han establecido los métodos más idóneos para la selección de personal en función del tipo de empresa y del puesto a desempeñar.

e) Se ha definido el concepto de manual de empresa y se ha analizado su contenido y función.

f) Se han caracterizado las diversas estrategias relacionadas con la motivación del personal.

g) Se ha tenido en cuenta la necesidad de la formación y desarrollo de carreras profesionales en el ámbito de las empresas de intermediación turística.

6.- Gestiona la calidad de los servicios de intermediación turística analizando, seleccionando y aplicando el sistema de calidad que mejor se adapta a la empresa.

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado el concepto de calidad y sus objetivos en el subsector de las empresas de intermediación turística.

b) Se ha valorado la aplicación de diferentes sistemas de calidad.

c) Se ha reconocido la aplicación de un sistema de calidad basado en las normas estandarizadas.

d) Se han determinado los sistemas previos a la implantación de un sistema de calidad: formación personal y equipo de calidad y de mejora en la organización de las empresas.

e) Se ha establecido el diseño y elaboración de los diferentes procesos de las áreas y departamentos.

f) Se han definido y aplicado las herramientas de gestión de la calidad (autoevaluación, planificación de la mejora, sistemas de indicadores, sistemas de encuesta, sistemas de quejas y sugerencias).

g) Se ha aplicado el sistema de gestión de calidad.

B) Contenidos:

1.- Caracterización de entidades de intermediación turística.

Clasificación las agencias de viajes según la normativa vigente, caracterizando las funciones que realizan.

Análisis de los requisitos específicos para su funcionamiento.

Caracterización de otras tipologías de agencias de viajes atendiendo a su especialización y a los servicios que ofertan.

Caracterización de las funciones de los diferentes tipos de entidades de intermediación turística.

Agencias de viajes. Concepto. Evolución histórica. Clasificación legal.

Requisitos específicos para su funcionamiento.

Agencias de viajes especializadas. Servicios que ofertan. Las franquicias.

Turismo-zerbitzuen eta -produktuen bitartekaritzaren eta kudeaketaren beste irudi batzuk.

Erreserba-zentrala. GDSak.

Turismo-zerbitzuen bitartekaritzako entitateei aplikak dakiekeen Europako, Espainiako eta autonomia-erkidegoko araudia.

Deontologia profesionala.

Turismo-jardunbide onen esku-liburua.

Estatuko eta nazioarteko organismoak eta elkarteak.

Giza harremanen eta komunikazio-tekniken gaineko interesa.

Ikaskuntza autonomoa.

2.– Turismo-bitartekaritzako entitateak antolatzea.

Sektoreko enpresen berezko enpresa-antolamenduen motak eta sistemak aztertzea.

Arloak eta sailak ezaugarritzea, baita horien artean dauden loturak ere.

Organigramak diseinatzea, turismo-bitartekaritzako enpresen ezaugarriei eta tipologiei erreparatuta.

Lanpostuetan bete beharreko funtzioak, erantzukizunak eta zereginak deskribatzea.

Turismo bitartekaritzako enpresak. Printzipioak.

Antolamendu-sistemak eta motak.

Antolamendu-egiturak.

Sailak edo arloak. Sailen arteko erlazioak.

Organigramen diseinua. Lanpostuak eta funtzioak.

Organigramak eta diagramak egiteko informatika-aplikazioak.

Plangintzak eta enpresa-planak. Estrategiak eta politikak.

Enpresa-kudeaketako tresna gisa plangintzak duen garrantzia baloratzea.

Garatu beharreko lanarekin arduratzea.

Sormenaz eta gidaritzaz jardutea.

Lan sistematikoaren eta antolatuaren gaineko interesa azaltzea.

3.– Turismo-bitartekaritzako entitateen errentagarritasuna kontrolatzea.

Aurrekontu kontzeptua eta horren funtzioa aztertzea.

Hainbat motatako aurrekontuak sailkatzea eta lantzea, eta neurri zuzentzaileak aplikatzea.

Turismo-bitartekaritzako enpresen finantza-egitura ezaugarritzea.

Otras figuras de intermediación y gestión de servicios y productos turísticos.

Centrales de reservas. GDS's.

Normativa europea, nacional y autonómica aplicable a la actividad de intermediación de servicios turísticos.

Deontología profesional.

Manual de buenas prácticas turísticas.

Organismos y asociaciones nacionales e internacionales.

Interés por las relaciones humanas y técnicas de comunicación.

Aprendizaje autónomo.

2.– Organización de entidades de intermediación turística.

Análisis de los sistemas y los tipos de organización empresarial propios de las empresas del sector.

Caracterización de las áreas, departamentos y las relaciones que existen entre ellos.

Diseño de diferentes organigramas atendiendo a diferentes tipologías y características de empresas de intermediación turística.

Descripción de las funciones, responsabilidades y tareas a desempeñar en los distintos puestos de trabajo.

Empresas de intermediación turística. Principios.

Sistemas y tipos de organización.

Estructuras organizativas.

Departamentalización o áreas. Relaciones interdepartamentales.

Diseño de organigramas. Puestos y funciones.

Aplicaciones informáticas para realizar organigramas y diagramas.

Planificación y planes empresariales. Estrategias y políticas.

Valoración de la importancia de la planificación como herramienta de la gestión empresarial.

Responsabilización con el trabajo a desarrollar.

Creatividad y liderazgo.

Interés por el trabajo sistemático y organizado.

3.– Control de la rentabilidad en entidades de intermediación turística.

Análisis del concepto de presupuesto y su función.

Clasificación y elaboración de distintos tipos de presupuestos y la aplicación de medidas correctoras.

Caracterización de la estructura financiera de las empresas de intermediación turística.

Turismo-bitartekaritzako enpresen emaitzetako kontuak eta balantzeak aztertzea.

Turismo-bitartekaritzako enpresen sarreren eta gastuen egitura aztertzea.

Kostuak kalkulatzeko eta egozteko prozedurak aplikatzea.

Turismo-bitartekaritzako enpresen errentagarritasuna aztertzea.

Ratioak, irabazi-marjinak eta errentagarritasun-atalasea kalkulatzeko eta interpretatzeko.

Kudeaketa ekonomikoko eta finantzarioko informatika-aplikazioak. Kalkulu-orria: funtzio ekonomikoak eta finantzarioak.

Turismo-bitartekaritzako enpresen kudeaketa ekonomiko eta finantzarioaren kontzeptua.

Ondarea. Kontzeptua. Ondare-elementuak eta -masak.

Kobrantsak eta ordainketak. Kontabilitate-aldizkalkotzea. «Kutxa» printzipioa «emaitzen kontua» printzipioaren aurrean.

Aurrekontuak. Motak. Aurrekontuak lantzea. Kontrola, desbideratzeak eta neurri zuzentzaileak.

Finantziarioa. Enpresaren finantza-egitura. Finantziario-iturriak.

Kanpoko iturriak: bankuetako kredituak eta mailuak.

Kostuak. Motak. Turismo-bitartekaritzako enpresen kudeaketaren ondoriozko kostuen kalkulua eta egozpena.

Informatika-aplikazioen erabilera baloratzea.

Lan sistematikoaren eta antolatuaren gaineko interresa azaltzea.

4.- Administrazio eta merkataritzako kudeaketa egitea.

Bezeroen eta hornitzaileen administrazio-kudeaketari buruzko dokumentazioa formalizatzea.

Araudi fiskala eta bidaia-agentzien erregimen berezia aztertzea.

BEZa kalkulatzeko eta likidatzeko.

Gertakarien administrazio-kudeaketa egitea.

Barne-dokumentuen eta zerbitzu-hornitzaileen hornikuntza, inbentarioa eta kontrola egiteko prozedurak identifikatzea.

Turismo-bitartekaritzako entitateen banaketako eta merkataritzako estrategiak ezagutzeko.

Bankuko eta kutxako kontrola egitea. Banku-informazioa aztertzea.

Eguneko kutxako kontaketa egitea.

Análisis de balances y cuentas de resultados de las empresas de intermediación turística.

Análisis de la estructura de ingresos y gastos de las empresas de intermediación turística.

Aplicación de los procedimientos para el cálculo e imputación de costes.

Análisis de la rentabilidad de las empresas de intermediación turística.

Cálculo e interpretación de ratios, margen de beneficio y umbral de rentabilidad.

Aplicaciones informáticas de gestión económico-financiera. Hoja de cálculo: funciones económicas-financieras.

Concepto de gestión económica y financiera en las empresas de intermediación turística.

El patrimonio. Concepto. Elementos y masas patrimoniales.

Cobros y Pagos. Periodificación contable. Principio de «Caja» frente a «Cuenta de Resultados».

Presupuestos. Tipos. Elaboración de presupuestos. Control, desviaciones y medidas correctoras.

Financiación. Estructura financiera de la empresa. Fuentes de financiación.

Fuentes externas: créditos y préstamos bancarios.

Los costes. Tipos. Cálculo e imputación de costes derivados de la gestión de empresas de intermediación turística.

Valoración de la utilización de aplicaciones informáticas.

Interés por el trabajo sistemático y organizado.

4.- Realización de la gestión administrativa y comercial.

Formalización de la documentación relativa a la gestión administrativa de la clientela y proveedores o proveedoras.

Análisis de la normativa fiscal y el régimen especial de las agencias de viajes.

Cálculo y liquidación del IVA.

Gestión administrativa de las incidencias.

Identificación de los procedimientos de aprovisionamiento, inventario y control de documentos internos y de proveedores o proveedoras de servicios.

Reconocimiento de diversas estrategias comerciales y de distribución de entidades de intermediación turística.

Control de caja y bancos. Análisis de la información bancaria.

Arqueo de caja diaria.

Ez-ordainketak eta itzulketak kudeatzea.

Biltegia kudeatzea. Inbentarioak egitea. Barneko eta kanpoko dokumentuen izakinak kontrolatzea.

Merkataritza-kudeaketa egitea eta banaketa-bideak garatzea. Estrategiak.

Administrazio- eta merkataritza-kudeaketako informatika-sistemak aplikatzea.

Zerbitzu-hornitzaileekiko harremanen ondoriozko administrazio-prozesuak. Prozedurak. Dokumentuak: likidazioak, fakturen ordainketa, BSP eta beste batzuk.

BEZa. Kontzeptua. Zerga-tasak. Bidaia-agentzien erregimen berezia. Arauak.

Bezeroekiko harremanen ondoriozko administrazio-prozesuak. Prozedura. Dokumentuak.

Hirugarren batzuekiko eragiketako prozeduren garrantzia baloratzea: bezeroak, hornitzaileak, finantza-erakundeak.

Informatika-aplikazioen erabilera baloratzea.

Autonomia eta ekimena lanak egitean.

5.- Turismo-bitartekaritzako enpresetako giza harremanak zuzentzea.

Turismo-bitartekaritzako enpresa motaren arabera lan-taldeak zuzentzeko sistemarik egokienak definitzea.

Langileen txandak, ordutegiak eta oporrak diseinatzea, enpresa motaren arabera, eta indarrean dagoen araudia aplikatzea.

Enpresa motaren eta bete beharreko lanpostuaren arabera langileak hautatzeko metodarik egokienak ezartzea.

Langileen motibazioarekin lotzen diren estrategiak ezaugarritzea.

Lan-taldeen zuzendaritza: zuzendaritza-sistemak, aginte motak eta gidaritza.

Langileen antolamendua: txanden, ordutegien, egutegian eta beste gai batzuen plangintza.

Lan-negoiazioa eta gatazken kudeaketa.

Lan-taldeen aurreikuspena.

Langileen aukeraketa. Metodoak. Lanbide-profilak.

Enpresaren eskuliburua. Kontzeptua, edukia eta funtzioa.

Motibazioa. Kontzeptua. Produktorako pizgarrien estrategiak: mailaz igotzea eta ordainsariak.

Prestakuntza. Prestakuntza-programak. Lanbide-karrerak.

Motibazio ekimentsua giza harremanetako prozesuak garatzean.

Gestión de impagos y devoluciones.

Gestión del almacén. Inventarios. Control de existencias de documentos internos y externos.

Gestión comercial y canales de distribución. Estrategias.

Aplicación de sistemas informáticos de gestión administrativa y comercial.

Procesos administrativos derivados de las relaciones con proveedores o proveedoras de servicios. Procedimientos. Documentos: liquidaciones, pago de facturas, BSP y otros.

IVA. Concepto. Tipos impositivos. Régimen especial de las agencias de viajes. Normativa.

Procesos administrativos derivados de las relaciones con la clientela. Procedimiento. Documentos.

Valoración de la importancia de los procedimientos en las operaciones con terceros: clientela, proveedores o proveedoras, instituciones financieras.

Valoración de la utilización de aplicaciones informáticas.

Iniciativa y autonomía en la ejecución de los trabajos.

5.- Dirección de RR.HH. en las empresas de intermediación turística.

Análisis de los sistemas de dirección de equipos de trabajo más apropiados en función del tipo de empresa de intermediación turística.

Diseño de turnos, horarios y planificación de las vacaciones del personal dependiendo del tipo de empresa y aplicando la normativa vigente.

Establecimiento de los métodos más idóneos para la selección de personal en función del tipo de empresa y del puesto a desempeñar.

Caracterización de las diversas estrategias relacionadas con la motivación del personal.

Dirección de equipos de trabajo: sistemas de dirección, tipos de mando y liderazgo.

Organización del personal: planificación de turnos, horarios, calendarios y otros.

Negociación laboral y gestión de conflictos.

Previsión de plantillas.

Selección de personal. Métodos. Perfiles profesionales.

Manual de empresa. Concepto, contenido y función.

La motivación. Concepto. Estrategias de incentivos a la producción: promoción y salarios.

La formación. Programas de formación. Carreras profesionales.

Motivación emprendedora en el desarrollo de procesos de RR.HH.

6.– Turismo-bitartekaritzako zerbitzuetako kalitatea.

Turismo-bitartekaritzako enpresen azpisektoreko kalitate-kontzeptua eta haren helburuak identifikatzea.

Kalitate-sistemen aplikazioa baloratzea.

Arau estandarizatuetan oinarritutako kalitate-sistemaren aplikazioa ezagutzeko.

Kalitate-sistema bat ezarri aurreko sistemak zehaztea: langileen prestakuntza eta enpresen antolamendua hobetzeko eta kalitateko taldea.

Arloetako eta sailtako prozesuen diseinua eta elaborazioa finkatzea.

Kalitatea kudeatzeko tresnak definitzea eta aplikatzea (autoebaluazioa, hobekuntzaren plangintza, adierazleen sistemak, inkesta-sistemak, kexa eta iradokizunen sistemak).

Kalitatea kudeatzeko sistema aplikatzea.

Sektore turistikoko kalitatearen kontzeptua, elementuen bilakaera eta printzipio zuzentzaileak.

Turismo-bitartekaritzako enpresen azpisektoreko helburu orokorrak.

Enpresaz kanpoko aholkularitza baten kalitate-kontrolerako sistema ezartzea.

Turismo-kalitateko zigiluak: ISO, Q, eta abar.

Kalitatearen kostuak.

Turismoa eta iraunkortasuna: turismo-enpresaren ingurumen-kudeaketa.

Kalitatearen gaineko motibazioa.

Ingurumen-gaiekiko sentsibilitatea.

9. lanbide-modulua: ingelesa.

Kodea: 0179.

Kurtsoa: 1.a.

Iraupena: 165 ordu.

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 7.

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.– Edozein komunikazio-bitarteko bidez hizkuntza estandarrean egindako orotariko ahozko diskurtsoetan bildutako informazio profesionala eta egunerokoa ezagutzen du, eta mezua edukia interpretatzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Mezua ideia nagusia identifikatu du.

b) Hizkuntza estandarrean ahozko irratidun mezuen helburua eta bestelako material grabatuaren edo erretransmitituaren helburua ezagutu du, eta hitzaren aldaera eta tonua identifikatu du.

6.– Calidad en los servicios de intermediación turística.

Identificación del concepto de calidad y sus objetivos en el subsector de las empresas de intermediación turística.

Valoración de la aplicación de diferentes sistemas de calidad.

Reconocimiento de la aplicación de un sistema de calidad basado en las normas estandarizadas.

Determinación de los sistemas previos a la implementación de un sistema de calidad: formación personal y equipo de calidad y de mejora en la organización de las empresas.

Establecimiento del diseño y elaboración de los diferentes procesos de las áreas y departamentos.

Definición y aplicación de las herramientas de gestión de la calidad (autoevaluación, planificación de la mejora, sistemas de indicadores, sistemas de encuesta, sistemas de quejas y sugerencias).

Aplicación del sistema de gestión de calidad.

Concepto, evolución, elementos y principios rectores de la calidad en el sector turístico.

Objetivos generales en el subsector de las empresas de intermediación turística.

Implantación de un sistema de control de calidad de una consultora externa a la empresa.

Sellos de calidad turística: ISO, Q, etc.

Los costes de la calidad.

Turismo y sostenibilidad: gestión medioambiental en la empresa turística.

Motivación por la calidad.

Sensibilidad hacia temas medioambientales.

Módulo Profesional 9: inglés.

Código: 0179.

Curso: 1.º.

Duración: 165 horas.

Equivalencia en créditos ECTS: 7.

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1.– Reconoce información profesional y cotidiana contenida en todo tipo de discursos orales emitidos por cualquier medio de comunicación en lengua estándar, interpretando con precisión el contenido del mensaje.

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado la idea principal del mensaje.

b) Se ha reconocido la finalidad de mensajes radiofónicos y de otro material grabado o retransmitido pronunciado en lengua estándar identificando el estado de ánimo y el tono del o de la hablante.

c) Bizitza sozialarekin, profesionalarekin edo akademikoarekin lotzen diren hizkuntza estandarreko grabazioetatik atera du informazioa.

d) Hitzunaren ikuspuntuak eta jarrerak identifikatu ditu.

e) Hizkuntza estandarrean eta erritmo normalean egindako gai zehatzei eta abstraktuei buruzko mezu eta adierazpenen ideia nagusiak identifikatu ditu.

f) Hizkuntza estandarrean adierazten zaiona xehetasun guztiekin ulertu du, baita ingurune zaratatsu batean ere.

g) Hitzaldi, solasaldi eta txostenetako ideia nagusiak atera ditu, baita hizkuntza-mailan konplexuak diren aurkezpen akademiko eta profesionaleko beste modu batzuetako ideia nagusiak ere.

h) Mezu bat bere elementu guzti-guztiak ulertu gabe orokorrean konprenitzea zeinen garrantzitsua den konturatu da.

2.- Idatzizko testu zailtan bildutako informazio profesionala interpretatzen du, edukiak modu ulerkerrean aztertuta.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Independentzia-maila handiarekin irakurri du, eta irakurmenaren abiadura eta estiloa testuetara eta xedeetara egokitu du eta erreferentzia-iturri egokiak modu selektiboan erabili ditu.

b) Bere espezialitateari dagozkion gutunak interpretatu ditu, eta erraz ulertu du funtsezko esanahia.

c) Zehatz-mehatz interpretatu ditu testu luze eta zail samarrak, bere espezialitatearekin lotzen direnak eta lotzen ez direnak, betiere atal zailak berriro irakurtzeko aukera badu.

d) Testua aztergai duen sektorearen esparruarekin erlazionatu du.

e) Berehala identifikatu du askotariko gai profesionalei buruzko albisteen, artikuluen eta txostenen edukia eta garrantzia, eta analisi sakonagoa behar den erabaki du.

f) Testu zailen itzulpenak egin ditu, eta, beharrezkoa izan denean, laguntza-materiala erabili du.

g) Euskarri telematikoen bitartez (e-posta, faxa, besteak beste) hartutako mezu teknikoak interpretatu ditu.

h) Bere espezialitateko jarraibide luzeak eta zailak interpretatu ditu.

3.- Ahozko mezu argiak eta ondo egituratuak ematen ditu, eta egoeraren edukia aztertzen du eta solaskidearen hizkuntza-erregistroa egokitzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Mezua igortzeko erabilitako erregistroak identifikatu ditu.

c) Se ha extraído información de grabaciones en lengua estándar relacionadas con la vida social, profesional o académica.

d) Se han identificado los puntos de vista y las actitudes del o de la hablante.

e) Se han identificado las ideas principales de declaraciones y mensajes sobre temas concretos y abstractos, en lengua estándar y con un ritmo normal.

f) Se ha comprendido con todo detalle lo que se le dice en lengua estándar, incluso en un ambiente con ruido de fondo.

g) Se han extraído las ideas principales de conferencias, charlas e informes, y otras formas de presentación académica y profesional lingüísticamente complejas.

h) Se ha tomado conciencia de la importancia de comprender globalmente un mensaje, sin entender todos y cada uno de los elementos del mismo.

2.- Interpreta información profesional contenida en textos escritos complejos, analizando de forma comprensiva sus contenidos.

Criterios de evaluación:

a) Se ha leído con un alto grado de independencia, adaptando el estilo y la velocidad de la lectura a distintos textos y finalidades y utilizando fuentes de referencia apropiadas de forma selectiva.

b) Se ha interpretado la correspondencia relativa a su especialidad, captando fácilmente el significado esencial.

c) Se han interpretado, con todo detalle, textos extensos y de relativa complejidad, relacionados o no con su especialidad, siempre que pueda volver a leer las secciones difíciles.

d) Se ha relacionado el texto con el ámbito del sector a que se refiere.

e) Se ha identificado con rapidez el contenido y la importancia de noticias, artículos e informes sobre una amplia serie de temas profesionales y decide si es oportuno un análisis más profundo.

f) Se han realizado traducciones de textos complejos utilizando material de apoyo en caso necesario.

g) Se han interpretado mensajes técnicos recibidos a través de soportes telemáticos: e-mail, fax.

h) Se han interpretado instrucciones extensas y complejas, que estén dentro de su especialidad.

3.- Emite mensajes orales claros y bien estructurados, analizando el contenido de la situación y adaptándose al registro lingüístico del interlocutor o de la interlocutora.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los registros utilizados para la emisión del mensaje.

b) Emari, doitasun eta eraginkortasunez mintzatu da askotariko gai orokorrei, akademikoei eta profesionaleri buruz, edo aisialdiko gaiari buruz, eta argi lotu ditu ideiak.

c) Naturaltasunez komunikatu da eta zirkunstantzien araberrako formaltasun-maila egokiaz egin du.

d) Aurkezpen formaletan eta informaletan protokolo-arauak erabili ditu.

e) Lanbidearen terminologia behar bezala erabili du.

f) Argi eta garbi adierazi eta babestu ditu bere ikuspuntuak, eta azalpen eta argudio egokiak eman ditu.

g) Bere konpetentziako lan-prozesu bat deskribatu eta sekuentziatu du.

h) Lanerako aukera edo prozedura jakin bat hautatzea xehetasun guztiekin argudiatu du.

i) Beharrezkotzat jo duenean diskurtsoa edo horren zati bat berriz formulatzeko eskatu du.

4.- Sektoreko edo bizitza akademikoko eta eguneroko bizitzako dokumentuak eta txostenak egiten ditu, eta hizkuntza-baliabideak xedearekin lotzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Espezialitatearekin lotzen diren askotariko gaiari buruzko testu argiak eta zehatzak idatzi ditu, eta hainbat iturritatik jasotako informazioak eta argudiok laburtu eta ebaluatu ditu.

b) Informazioa zuzentasunez, doitasunez, koherentziaz eta kohesioz antolatu du, eta informazio orokorra edo zehatza eskatu eta/edo eman du.

c) Txostenak idatzi ditu, alderdi adierazgarriak nabarmendu ditu eta lagungarriak izango diren xehetasun garrantzitsuak eman ditu.

d) Bere lanbide-eremuko dokumentazio espezifikoaren bete du.

e) Dokumentuak betetzerakoan ezarritako formulak eta hiztegi espezifikoak aplikatu ditu.

f) Artikuluak, jarraibideen eskuliburuak eta bestelako dokumentuak idatzi batzuk laburbildu ditu, eta, horretarako, hiztegi zabala erabili du, errepikapenak saihestearren.

g) Landu beharreko dokumentuaren berezko aditasun-formulak erabili ditu.

5.- Komunikazio-egoeretan jarrera eta portaera profesionalak aplikatzen ditu, eta atzerriko hizkuntzaren herrialdeko harreman tipiko bereizgarriak deskribatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

b) Se ha expresado con fluidez, precisión y eficacia sobre una amplia serie de temas generales, académicos, profesionales o de ocio, marcando con claridad la relación entre las ideas.

c) Se ha comunicado espontáneamente, adoptando un nivel de formalidad adecuado a las circunstancias.

d) Se han utilizado normas de protocolo en presentaciones formales e informales.

e) Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión.

f) Se han expresado y defendido puntos de vista con claridad, proporcionando explicaciones y argumentos adecuados.

g) Se ha descrito y secuenciado un proceso de trabajo de su competencia.

h) Se ha argumentado con todo detalle, la elección de una determinada opción o procedimiento de trabajo elegido.

i) Se ha solicitado la reformulación del discurso o parte del mismo cuando se ha considerado necesario.

4.- Elabora documentos e informes propios del sector o de la vida académica y cotidiana, relacionando los recursos lingüísticos con el propósito del mismo.

Criterios de evaluación:

a) Se han redactado textos claros y detallados sobre una variedad de temas relacionados con su especialidad, sintetizando y evaluando información y argumentos procedentes de varias fuentes.

b) Se ha organizado la información con corrección, precisión, coherencia y cohesión, solicitando y facilitando información de tipo general o detallada.

c) Se han redactado informes, destacando los aspectos significativos y ofreciendo detalles relevantes que sirvan de apoyo.

d) Se ha cumplimentado documentación específica de su campo profesional.

e) Se han aplicado las fórmulas establecidas y el vocabulario específico en la cumplimentación de documentos.

f) Se han resumido artículos, manuales de instrucciones y otros documentos escritos, utilizando un vocabulario amplio para evitar la repetición frecuente.

g) Se han utilizado las fórmulas de cortesía propias del documento a elaborar.

5.- Aplica actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación, describiendo las relaciones típicas características del país de la lengua extranjera.

Criterios de evaluación:

a) Atzerriko hizkuntza hitz egiten den erkidegoko ohitura eta usadioen ezaugarri esanguratsuenak definitu ditu.

b) Herrialdearen berezko gizarte-harremanetako protokoloak eta arauak deskribatu ditu.

c) Atzerriko hizkuntza hitz egiten den erkidegoko berezko balioak eta sinesmenak identifikatu ditu.

d) Sektorearen berezko alderdi sozioprofesionalk identifikatu ditu edozein testu motatan.

e) Atzerriko hizkuntza hitz egiten den herrialdearen berezko gizarte-harremanetako protokoloak eta arauak aplikatu ditu.

f) Eskualde-jatorriaren hizkuntza-markak ezagutu ditu.

B) Edukiak:

1.– Ahozko mezuak ulertzea.

Ahozko mezu profesionalak eta egunerokoak ulertzea –zuzenekoak zein telefono bidezkoak, irrati bidezkoak edo grabatuak–.

Ahozko testu baten ideia nagusiak eta bigarren mailakoak identifikatzea.

Beste hizkuntza-baliabide batzuk ezagutzea: adostasuna eta desadostasuna, hipotesiak eta espekulazioak, iritziak eta aholkuak, pertsuasioa eta ohartarazpenak.

Ostatu-kudeaketaren sektoreko berriazko terminologia.

Ahozko testuak ulertzeko beharrezko gramatika-baliabideak. Adibidez: aditz-denborak, preposizioak, phrasal verbs, lokuzioak, izaeraren eta zalantzaren adierazpena, boz pasiboaren erabilera, perpaus erlatiboak, zeharkako estiloa, aditz modalak...

Ahozko hizkuntzaren hainbat azentu.

Ulertzeko interesa izatea.

Hizkuntza bakoitzaren berezko adeitasun-arauak eta erregistro-desberdintasunak errespetatzea.

2.– Idatzizko mezuak interpretatzea.

Mezuak, testuak, eta oinarritzko artikulua profesionalak eta egunerokoak ulertzea.

Edozein euskarri tradizionaletan edo telematikoetan (fax, e-posta, burofaxa) emandako testuak ulertzea.

Sektorearekin lotzen diren mota guztietako testu tipologiak ezagutzea.

Erlazio logikoak ezagutzea: aurkakotasuna, kontzesioa, konparazioa, baldintza, kausa, helburua, emaitza.

Denbora-erlazioak bereiztea: aurrekotasuna, gero-kotasuna, aldiberekotasuna.

a) Se han definido los rasgos más significativos de las costumbres y usos de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.

b) Se han descrito los protocolos y normas de relación social propios del país.

c) Se han identificado los valores y creencias propios de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.

d) Se ha identificado los aspectos socio-profesionales, propios del sector, en cualquier tipo de texto.

e) Se han aplicado los protocolos y normas de relación social propios del país de la lengua extranjera.

f) Se han reconocido los marcadores lingüísticos de la procedencia regional.

B) Contenidos:

1.– Comprensión de mensajes orales.

Comprensión de mensajes orales profesionales y cotidianos tanto directos como telefónicos, radiofónicos y grabados.

Identificación de las ideas principales y secundarias de un texto oral.

Reconocimiento de recursos lingüísticos tales como: acuerdo y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.

Terminología específica del sector de la Gestión del alojamiento.

Recursos gramaticales necesarios para la comprensión oral de los textos. Pe.: tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales...

Diferentes acentos de lengua oral.

Interés por comprender.

Respeto por las normas de cortesía y diferencias de registro propias de cada lengua.

2.– Interpretación de mensajes escritos.

Comprensión de mensajes, textos y artículos básicos profesionales y cotidianos.

Comprensión de textos en cualquier tipo de soporte tradicional o telemático: fax, e-mail, burofax.

Reconocimiento de las diferentes tipologías textuales en relación con el sector.

Reconocimiento de las relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.

Diferenciación de las relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

Turismo-ostaturko sektoreko berriazko terminologia.

Idatzizko testuak ulertzeko beharrezko gramatika-baliabideak: aditz-denborak, preposizioak, phrasal verbs, lokuzioak, izaeraren, zalantzaren eta desioaren adierazpena, boz pasiboaren erabilera, perpaus erlatiboak, zeharkako estiloa, aditz modalak...

Sektorean ohikoenak diren testu-tipologiaren egitura.

Ulertzeko interesa izatea.

Lanbidearekin lotzen diren edozein motatako testuak ulertzeko beharrezko baliabideak erabiltzen autonomiaz jardutea.

Hizkuntza bakoitzaren berezko adetasun-arauak eta erregistro-desberdintasunak errespetatzea.

Informazio-iturrietik jarrera erreflexiboa eta kritikoa izatea.

3.- Ahozko mezuak sortzea.

Honako hizkuntza-baliabideak ezagutzea: adostasuna eta desadostasuna, hipotesiak eta espekulazioak, iritziak eta aholkuak, pertsuasioa eta ohartarazpenak.

Gizarte-harremanetarako hizkuntza-adierazgailuak, adetasun-arauak eta erregistro desberdinak erabiltzea.

Ahozko diskurtsoa mantentzea eta jarraitzea: hitz egiteko txanda hartzea, mantentzea eta lagatzea, sostengua ematea, ulertzen dela erakustea, argibideak eskatzea, eta abar.

Intonazioa ahozko testuaren kohesio-baliabide gisa erabiltzea: intonazio-ereduak erabiltzea.

Gramatika-baliabideak, ahozko mezuak sortzeari dagokionez: aditz-denborak, preposizioak, phrasal verbs, lokuzioak, izaeraren eta zalantzaren adierazpena, boz pasiboaren erabilera, perpaus erlatiboak, zeharkako estiloa, aditz modalak...

Ahozko mezuak igortzeko erabiltzen diren erregistroak.

Sektore turistikoaren berezko terminologia.

Fonetika, intonazioa eta erritmoa, ahozko mezuei dagokienez.

Ikasgelan ingelesa erabiltzearen aldeko jarrera positiboa izatea.

Informazio-trukean bete-betean parte hartzea.

Azterriko hizkuntzan komunikatzeko norberaren gaitasunaz jabetzea.

Hizkuntza bakoitzaren berezko adetasun-arauak eta erregistro-desberdintasunak errespetatzea.

4.- Idatzizko testuak sortzea.

Hainbat euskarritan emandako sektoreko dokumentu eta testu profesionalak eta egunerokoak adie-

Terminología específica del sector de alojamiento turístico.

Recursos gramaticales necesarios para la comprensión de textos escritos: tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, locuciones, expresión de la condición, duda y deseo; uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales...

Estructura de las diferentes tipologías textuales más comunes en relación a este sector.

Interés por comprender.

Autonomía en la utilización de los recursos necesarios para comprender cualquier tipo de texto relacionado con la profesión.

Respeto por las normas de cortesía y diferencias de registro propias de cada lengua.

Actitud reflexiva y crítica hacia las fuentes de información.

3.- Producción de mensajes orales.

Uso de recursos lingüísticos tales como: acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.

Utilización de marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.

Mantenimiento y seguimiento del discurso oral: toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra, apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, etc.

Uso de la entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.

Recursos gramaticales en relación a la producción de mensajes orales: tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales...

Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.

Terminología específica del sector turístico.

Fonética, entonación y ritmo en relación a los diferentes mensajes orales.

Actitud positiva hacia el uso de la lengua inglesa en el aula.

Participación activa en el intercambio de información.

Toma de conciencia de la propia capacidad para comunicarse en la lengua extranjera.

Respeto por las normas de cortesía y diferencias de registro propias de cada lengua.

4.- Emisión de textos escritos.

Expresión y cumplimentación de documentos y textos profesionales del sector y cotidianos en dife-

raztea eta betetzea.

Testu koherenteak lantzea:

- Testua komunikazio-testuingurura egokitzea.
- Testuaren mota eta formatua.
- Hizkuntza-aldaera.
- Erregistroa.

– Gairako sarrera eta diskurtsoaren hasiera. Gara-pena eta iritsiera: adibideak. Diskurtsoaren amaiera eta laburpena.

– Sektorearen berariazko terminologia egokia erabiltzea.

– Egitura sintaktikoak hautatzea.

– Puntuazio-markak erabiltzea.

Sektoreko terminologia espezifiko.

Testuak igortzeko beharrezko gramatika-baliabideak: aditz-denborak, preposizioak, phrasal verbs, lokuzioak, aditz modalak, lokuzioak, boz pasiboaren erabilera, perpaus erlatiboak, zeharkako estiloa.

Beste baliabide batzuk: aurkakotasuna, kontzesioa, konparazioa, baldintza, kausa, helburua, emaitza.

Loturak: although, even if, in spite of, despite, however, in contrast...

Eratorpena: adjektiboak eta substantiboak osatzeko atzizkiak.

Denbora-erlazioak: aurrekotasuna, gerokotasuna, aldiberekotasuna.

Sektorean ohikoenak diren testu-tipologiaren egitura.

Testuaren garapenean koherentziaren premia baloratzea.

Langideekin lotzen diren edozein motatako testuak sortzeko beharrezko baliabideak erabiltzeko autonomia izatea.

Hizkuntza bakoitzaren berezko adeitasun-arauak eta erregistro-desberdintasunak errespetatzea.

5.– Ingelesarekin lotzen diren kultura-elementurik adierazgarrienak identifikatzea eta interpretatzea.

Enpresaren irudi ona proiektatzeko portaera sozioprofesionala eskatzen duten egoeretan baliabide formalak eta funtzionalak erabiltzea.

Komunikazioaren testuinguruaren, solaskidearen eta solaskideen asmoaren arabera, erregistrorik egokiak erabiltzea.

Ingelesa hizkuntza duten herrialdeetako kultura-elementu esanguratsuenak.

Nazioarteko harremanetan arau soziokulturalak eta protokoloak baloratzea.

rentes soportes.

Elaboración de textos coherentes:

- Adecuación del texto al contexto comunicativo.
- Tipo y formato del texto.
- Variedad de lengua.
- Registro.

– Inicio del discurso e introducción del tema. Desarrollo y expansión: ejemplificación. Conclusión y resumen del discurso.

– Utilización adecuada de la terminología específica del sector.

– Selección de estructuras sintácticas.

– Uso de los signos de puntuación.

Terminología específica del sector.

Recursos gramaticales necesarios para la emisión de textos: tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, verbos modales, locuciones, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto.

Otros recursos: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.

Nexos: although, even if, in spite of, despite, however, in contrast...

Derivación: sufijos para formar adjetivos y sustantivos.

Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

Estructura de las diferentes tipologías textuales más comunes en relación a este sector.

Valoración de la necesidad de coherencia en el desarrollo del texto.

Autonomía en la utilización de los recursos necesarios para la emisión de cualquier tipo de texto relacionado con la profesión.

Respeto por las normas de cortesía y diferencias de registro propias de cada lengua.

5.– Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos que se relacionan con la lengua inglesa.

Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socio-profesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.

Uso de registros adecuados según el contexto de la comunicación, el interlocutor o la interlocutora y la intención de los interlocutores o las interlocutoras.

Elementos socio-culturales más significativos de los países de lengua inglesa.

Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.

Atzerriko hizkuntza ezagutzea, bizitza pertsonalean eta profesionalean interesgarriak izan daitezkeen jakintzak areagotzeko.

10. lanbide-modulua: Atzerriko bigarren hizkuntza.

Kodea: 0180.

Kurtsoa: 2.a.

Iraupena: 120 ordu.

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 7.

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.– Hizkuntza estandarrean egindako ahozko diskurtso argi eta errazetan bildutako informazio profesionala eta egunerokoa ezagutzen du eta mezuaren eduki globala identifikatzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Mezua lanbide-testuinguruan kokatu du.

b) Mezuaren ideia nagusia jaso du.

c) Mezuan biltzen den berariazko informazioa identifikatu du.

d) Solaskidearen jarrera eta asmoa identifikatu du.

e) Hedabide baten bitartez emandako mezu baten ideia nagusiak atera ditu.

f) Ikusitako komunikazio-egoera baten argumetuaren haria identifikatu du.

g) Ikusitako sekuentzia batean ageri diren rolak finkatu ditu.

2.– Idatzizko testu errazetan bildutako informazio profesionala interpretatzen du, edukiak modu ulerkerrean aztertuta.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Lanbide-esparruko berariazko testuak modu ulerkerrean irakurri ditu.

b) Erabilitako terminologia doitasunez identifikatu du.

c) Bere lanbideari dagokion testu batetik, informazioarik adierazgarriena atera du.

d) Testu espezifiko errazen zuzeneko eta alderantzizko itzulpenak egin ditu, eta, horretarako, kontsultarako materiala eta hiztegi teknikoak erabili ditu.

e) Euskarri telematikoen bitartez (e-posta, faxa, besteak beste) hartutako mezua interpretatu du.

f) Aztergai duen sektorearen esparruarekin erlazionatu du testua.

g) Nolabaiteko independentziaz irakurri ditu hainbat motatako testuak, eta irakurtzeko estiloa eta abiadura egokitu egin du, ohikoak ez diren esamoldeen zailtasunekin topo egin arren.

Reconocimiento de la lengua extranjera para profundizar en conocimientos que resulten de interés a lo largo de la vida personal y profesional.

Módulo Profesional 10: segunda lengua extranjera.

Código: 0180.

Curso: 2.º.

Duración: 120 horas.

Equivalencia en créditos ECTS: 7.

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1.– Reconoce información cotidiana y profesional específica contenida en discursos orales claros y sencillos emitidos en lengua estándar, identificando el contenido global del mensaje.

Criterios de evaluación:

a) Se han situado el mensaje en su contexto profesional.

b) Se ha captado la idea principal del mensaje.

c) Se ha identificado la información específica contenida en el mismo.

d) Se ha identificado la actitud e intención del interlocutor o de la interlocutora.

e) Se han extraído las ideas principales de un mensaje emitido por un medio de comunicación.

f) Se ha identificado el hilo argumental de una situación comunicativa visionada.

g) Se han determinado los roles que aparecen en una secuencia visionada.

2.– Interpreta información profesional escrita contenida en textos sencillos, analizando de forma comprensiva sus contenidos.

Criterios de evaluación:

a) Se ha leído de forma comprensiva textos específicos de su ámbito profesional.

b) Se ha identificado con precisión la terminología utilizada.

c) Se ha extraído la información más relevante de un texto relativo a su profesión.

d) Se han realizado traducciones directas e inversas de textos específicos sencillos, utilizando materiales de consulta y diccionarios técnicos.

e) Se ha interpretado el mensaje recibido a través de soportes telemáticos: e-mail, fax.

f) Se ha relacionado el texto con el ámbito del sector a que se refiere.

g) Se han leído con cierto grado de independencia distintos tipos de textos, adaptando el estilo y la velocidad de lectura aunque pueda presentar alguna dificultad con modismos poco frecuentes.

3.- Ahozko mezu errazak, argiak eta ondo egituratuak egiten ditu, eta eskuratutako hizkuntza-egiturekin lotzen du mezuaren xedea.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Formula errazak, loturak eta elkarreragin-estrategiak erabilia komunikatu da.
- b) Lanbidearen terminologia behar bezala erabili du.
- c) Bere lanbide-sektoreko lan-arloko lehenetsunak eman ditu aditzera.
- d) Hurbileko lanbide-ingurunea nolabaiteko etorriarekin deskribatu du.
- e) Lanbide-sektoreko produkzio-prozesu baten bezko jarduerak sekuentziatu ditu.
- f) Dagokion espezialitatearen barruko gai baten aurkezpen laburrak eta prestatuak modu argian egin ditu.
- g) Bere mailara egokitutako aurkezpenetan protokolo-arauak erabili ditu.
- h) Lanbideari buruzko galdera laburrak erantzun ditu.
- i) Berariazko informazioa arin samar trukatu du, eta, horretarako, egitura sinpleko perpausak erabili ditu.

4.- Testu sinpleak lantzea eta gramatika-arauak testuen helburuarekin lotzea.

- a) Hainbat motatako dokumentuetan eskatzen den oinarriko informazioa bete du.
- b) Lan-eskaintza jakin bat abiapuntu izanik, lan-eskaera egin du.
- c) Curriculum laburra idatzi du.
- d) Gaineratutako ikus-euskarriekin eta hizkuntzagauekin osatu da testu jakin bat.
- e) Komunikazio-xede zehatza izango duen txosten laburra egin du.
- f) Argibide jakin batzuk abiapuntu izanik, eta eredu batzuen arabera, idatzi du merkataritza-gutuna.
- g) Testu sinpleen laburpen laburrak egin ditu eta lanbide-ingurunearekin lotu ditu.

5.- Komunikazio-egoeretan jarrera eta portaera profesionalak aplikatzen ditu, eta atzerriko hizkuntzaren herrialdeko harreman tipiko bereizgarriak deskribatzen ditu.

- a) Atzerriko hizkuntza hitz egiten den erkidegoko ohitura eta usadioen ezaugarri esanguratsuenak definitu ditu.
- b) Herrialdearen berezko gizarte-harremanetako protokoloak eta arauak deskribatu ditu.
- c) Atzerriko hizkuntza hitz egiten den erkidegoko berezko balioak eta sinismenak identifikatu ditu.

3.- Emite mensajes orales sencillos, claros y bien estructurados, relacionando el propósito del mensaje con las estructuras lingüísticas adquiridas.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha comunicado utilizando fórmulas sencillas, nexos de unión y estrategias de interacción.
- b) Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión.
- c) Se han manifestado preferencias laborales en su sector profesional.
- d) Se ha descrito con relativa fluidez su entorno profesional más próximo.
- e) Se han secuenciado las actividades propias de un proceso productivo de su sector profesional.
- f) Se han realizado, de manera clara, presentaciones breves y preparadas sobre un tema dentro de su especialidad.
- g) Se han utilizado normas de protocolo en presentaciones adaptadas a su nivel.
- h) Se ha respondido a preguntas breves complementarias relativas a su profesión.
- i) Se ha intercambiado, con cierta fluidez, información específica utilizando frases de estructura sencilla.

4.- Elabora textos sencillos, relacionado reglas gramaticales con el propósito de los mismos.

- a) Se ha cumplimentado información básica requerida en distintos tipos de documentos.
- b) Se ha elaborado una solicitud de empleo a partir de una oferta de trabajo dada.
- c) Se ha redactado un breve currículo.
- d) Se ha cumplimentado un texto dado con apoyos visuales y claves lingüísticas aportadas.
- e) Se ha elaborado un pequeño informe con un propósito comunicativo específico.
- f) Se ha redactado una carta comercial a partir de instrucciones detalladas y modelos dados.
- g) Se han realizado resúmenes breves de textos sencillos, relacionados con su entorno profesional.

5.- Aplica actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación, describiendo las relaciones típicas características del país de la lengua extranjera.

- a) Se han definido los rasgos más significativos de las costumbres y usos de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.
- b) Se han descrito los protocolos y normas de relación social propios del país.
- c) Se han identificado los valores y creencias propios de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.

d) Sektorearen berezko alderdi sozioprofesionalak identifikatu ditu edozein testu motatan.

e) Atzerriko hizkuntza hitz egiten den herrialdearen berezko gizarte-harremanetako protokoloak eta arauak aplikatu ditu.

f) Eskualde-jatorriaren hizkuntza-markak ezagutu ditu.

B) Edukiak:

1.– Ahozko mezuak ulertzea.

Sektoreko mezu profesionalak eta egunerokoak ezagutzea.

Zuzeneko mezuak, telefono bidezkoak eta grabatutakoak identifikatzea.

Ideia nagusia eta bigarren mailako ideiak bereiztea.

Beste hizkuntza-baliabide batzuk ezagutzea: gustuak eta lehenetsunak, iradokizunak, argudioak, argibideak, baldintzaren eta zalantzaren adierazpena eta bestelakoak.

Solaskidearen jarrera eta asmoa identifikatzea: eskakizuna, haserrea, ironia.

Elkarrizketa batean edo komunikazio-egoera batean parte hartzen dutenen lanbide-rolak zehaztea.

Sektoreko terminologia espezifikoak.

Gramatika-baliabideak: aditz-denborak, preposizioak, adberbioak, lokuzio preposizionalak eta adberbialak, boz pasiboaren erabilera, erlatiboetako perpausak, zehar-estiloa, eta bestelakoak.

Ahozko hizkuntzaren mailak: egunerokoa, protokoloetakoak, lanbidearen arabera.

Atzerriko hizkuntzak lanbide-munduan duen garrantziaz konturatzeko.

Ulertzeko eta ulertarazteko interesa izatea eta hori errespetatzea.

Arau eta protokolo sozioprofesionalekiko errespetua azaltzea.

2.– Idatzizko mezuak interpretatzea.

Mezuak, testuak, oinarritzko artikulak profesionalak eta egunerokoak ulertzea.

Ideia nagusia eta bigarren mailako ideiak bereiztea.

Erlazio logikoak ezagutzea: aurkakotasuna, kontzesioa, konparazioa, baldintza, kausa, helburua, emaitza.

Denbora-erlazioak bereiztea: aurrekotasuna, geroakotasuna, aldibereketasuna.

d) Se han identificado los aspectos socio-profesionales propios del sector, en cualquier tipo de texto.

e) Se han aplicado los protocolos y normas de relación social propios del país de la lengua extranjera.

f) Se han reconocido los marcadores lingüísticos de la procedencia regional.

B) Contenidos:

1.– Comprensión de mensajes orales.

Reconocimiento de mensajes profesionales del sector y cotidianos.

Identificación de mensajes directos, telefónicos, grabados.

Diferenciación de la idea principal y las ideas secundarias.

Reconocimiento de otros recursos lingüísticos: gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, instrucciones, expresión de la condición y duda y otros.

Identificación de la actitud y la intención del interlocutor o de la interlocutora: exigencia, enfado, ironía.

Determinación de los roles profesionales de los y las participantes en un diálogo o situación de comunicación.

Terminología específica del sector.

Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, adverbios, locuciones preposicionales y adverbiales, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto y otros.

Diferentes niveles de lengua oral: coloquial, protocolaria según la profesión.

Toma de conciencia de la importancia de la lengua extranjera en el mundo profesional.

Respeto e interés por comprender y hacerse comprender.

Respeto por las normas y protocolos socio-profesionales.

2.– Interpretación de mensajes escritos.

Comprensión de mensajes, textos, artículos básicos profesionales y cotidianos.

Diferenciación de la idea principal y las ideas secundarias.

Reconocimiento de las relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.

Diferenciación de las relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

Prentsan agertutako lan-eskaintza interpretatzea. Hiztegiak eta kontsultarako beste material eta iturri batzuk erabiltzea.

Sektoreko berezko lanbide-terminologia.

Euskarri telematikoak: faxa, e-posta, burofaxa. Web-orriak.

Ulertzeko eta ulertarazteko interesa izatea eta hori errespetatzea.

Beste kultura batzuen alderdi profesionalakiko interesa erakustea.

3.– Ahozko mezuak sortzea.

Ahozko mezuak igortzeko erabiltzen diren erregistroak hautatzea.

Ahozko diskurtsoa mantentzea eta jarraitzea: sostengua ematea, ulertzen dela erakustea, argibideak eskatzea eta beste batzuk, erantzun laburrei erantzunez eta informazio zehatzak trukatzuz.

Intonazioa, ahozko testuaren kohesio-baliabide gisa.

Sektoreko lan-lehentasunak adieraztea.

Nahikoa ulertzeko soinuak eta fonemak egoki sortzea.

Gizarte-harremanen markatzaile linguistikoak, adeitasun-arauak eta erregistro-desberdintasunak hautatzea eta erabiltzea.

Lanbidearen, jardueren eta hurbileko lan-ingurunearen berezko terminologia.

Hots eta fonema bokalikoak eta kontsonantikoak. Konbinazioak eta elkarteak.

Bere mailari dagozkion aurkezpen sinpleetako protokolo arauak.

Koherentziaz galdetzeko eta erantzuteko egitura sinpleak.

Informazio-trukean bete-beteen parte hartzea.

Azterriko hizkuntzan komunikatzeko norberaren gaitasunaz jabetzea.

Hizkuntza bakoitzaren berezko adeitasun-arauak eta erregistro-desberdintasunak errespetatzea.

4.– Idatzizko testuak sortzea.

Sektoreko testu erraz profesionalak eta egunerokoak lantzea.

Testua komunikazio-testuingurura egokitzea.

Puntuazio-markak erabiltzea.

Lexikoa hautatzea, egitura sintaktikoak hautatzea, horiek egoki erabiltzeko eduki adierazgarria hautatzea.

Testu koherenteak lantzea.

Curriculum vitae lantzea, aurkezpen eta motibazio gutun batekin batera.

Interpretación de una oferta de trabajo aparecida en prensa. Utilización de diccionarios y otros materiales y fuentes de consulta.

Terminología profesional propia del sector.

Soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax. Páginas web.

Respeto e interés por comprender y hacerse comprender.

Muestra de interés por aspectos profesionales de otras culturas.

3.– Producción de mensajes orales.

Selección de registros utilizados en la emisión de mensajes orales.

Mantenimiento y seguimiento del discurso oral: apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración y otros, respondiendo a preguntas breves e intercambiando informaciones específicas.

Entonación como recurso de cohesión del texto oral.

Expresión de preferencias laborales del sector.

Producción adecuada de sonidos y fonemas para una comprensión suficiente.

Selección y utilización de marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.

Terminología propia de la profesión, de las actividades y de su entorno laboral próximo.

Sonidos y fonemas vocálicos y consonánticos. Combinaciones y agrupaciones.

Normas de protocolo en presentaciones sencillas propias de su nivel.

Estructuras sencillas para preguntar y responder con coherencia.

Participación activa en el intercambio de información.

Toma de conciencia de la propia capacidad para comunicarse en la lengua extranjera.

Respeto por las normas de cortesía y diferencias de registro propias de cada lengua.

4.– Emisión de textos escritos.

Elaboración de textos sencillos profesionales del sector y cotidianos.

Adecuación del texto al contexto comunicativo.

Uso de los signos de puntuación.

Selección léxica, selección de estructuras sintácticas, selección de contenido relevante para una utilización adecuada de los mismos.

Elaboración de textos coherentes.

Elaboración de su curriculum vitae acompañado de carta de presentación y motivación.

Lanbide-arloko idatzizko hizkuntzaren erregistroak.

Curriculum aurkezteko ereduak.

Merkataritza-gutunen ereduak: eskariak, fakturak, erreserbak, izena emateko orriak.

Beste kultura eta gizarteetako ohiturak eta pentsamoldea errespetatzea.

Testuaren garapenean koherenziaren premia baloratzea.

Dokumentuak betetzeko garaian zuzentasuna baloratzea.

5.– Herrialdearen berezko errealitate soziokulturala ulertzea.

Komunikazio-egoera bakoitzerako kultura-elementu esanguratsuenak interpretatzea.

Enpresaren irudi ona proiektatzeko portaera sozioprofesionala eskatzen duten egoeretan baliabide formalak eta funtzionalak erabiltzea.

Atzerriko hizkuntzaren herrialdeetako kultura-elementu eta protokolo esanguratsuenak.

Hainbat herrialdeetako sektoreko berezko alderdi sozioprofesionalak.

Nazioarteko harremanetan arau soziokulturalak eta protokoloak baloratzea.

Bestelako usadioak eta pentsamoldeak errespetatzea.

11. lanbide-modulua: bidaia-agentzien proiektua eta ekitaldien kudeaketa.

Kodea: 0400.

Kurtsoa: 2.a.

Iraupena: 50 ordu.

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 5.

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.– Produkzio-sektorearen beharrak identifikatzen ditu, eta horiek bete ditzaketen ereduak proiektuekin lotzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Sektoreko enpresak antolamendu-ezaugarrien eta eskaintzen duten produktu edo zerbitzu motaren arabera sailkatu ditu.

b) Ereduak enpresak ezaugarritu ditu, haien antolamendu-egitura eta sail bakoitzaren eginkizunak adierazita.

c) Enpresei gehien eskatzen zaizkien beharrak identifikatu ditu.

d) Sektorean aurreikus daitezkeen negozio-aukerak baloratu ditu.

Registros de la lengua escrita profesional.

Modelo de presentación de un curriculum.

Modelos de cartas comerciales: pedidos, facturas, reservas, fichas de inscripción.

Respeto ante los hábitos de otras culturas y sociedades y su forma de pensar.

Valoración de la necesidad de coherencia en el desarrollo del texto.

Valoración de la exactitud en la cumplimentación de documentos.

5.– Comprensión de la realidad socio-cultural propia del país.

Interpretación de los elementos culturales más significativos para cada situación de comunicación.

Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socio profesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.

Elementos culturales y protocolos más significativos de los países de lengua extranjera.

Aspectos socio-profesionales propios del sector en los diferentes países.

Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.

Respeto para con otros usos y maneras de pensar.

Módulo Profesional 11: proyecto de agencias de viajes y gestión de eventos.

Código: 0400.

Curso: 2.º.

Duración: 50 horas.

Equivalencia en créditos ECTS: 5.

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1.– Identifica necesidades del sector productivo, relacionándolas con proyectos tipo que las puedan satisfacer.

Criterios de evaluación:

a) Se han clasificado las empresas del sector por sus características organizativas y el tipo de producto o servicio que ofrecen.

b) Se han caracterizado las empresas tipo indicando la estructura organizativa y las funciones de cada departamento.

c) Se han identificado las necesidades más demandadas a las empresas.

d) Se han valorado las oportunidades de negocio previsibles en el sector.

e) Aurreikusitako eskaerei erantzuteko beharrezko proiektu mota identifikatu du.

f) Proiektuak izan behar dituen berariazko ezaugarriak zehaztu ditu.

g) Zerga, lan eta arriskuen prebentzioaren arloko betebeharrak eta horiek aplikatzeko baldintzak zehaztu ditu.

h) Lortu nahi diren produkzio- edo zerbitzu-teknologia berriak sartzeko dauden diru-laguntzak edo bestelako laguntzak identifikatu ditu.

i) Proiektua egiteko jarraituko den lan-gidoia prestatu du.

2.- Tituluan aditzera emandako konpetentziekin lotzen diren proiektuak diseinatzen ditu, horiek osatzen dituzten faseak barne hartuz eta garatuz.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Proiektuan aztertuko diren alderdiei buruzko informazioa bildu du.

b) Proiektuaren bideragarritasun teknikoari buruzko azterketa egin du.

c) Proiektua osatzen duten faseak edo zatiak eta horien edukia identifikatu du.

d) Lortu nahi diren helburuak ezarri ditu, eta horien hedadura identifikatu du.

e) Proiektua gauzatzeko beharrezko baliabide materialak eta pertsonalak aurreikusi ditu.

f) Dagokion aurrekontu ekonomikoa egin du.

g) Proiektua abian jartzeko finantzaketa-beharrak identifikatu ditu.

h) Proiektua diseinatzeko beharrezko dokumentazioa zehaztu eta prestatu du.

i) Proiektuaren kalitatea ziurtatzeko kontrolatu beharreko alderdiak identifikatu ditu.

3.- Proiektua ezartzea edo gauzatea planifikatzen du, eta esku hartzeko plana eta dagokion dokumentazioa zehazten du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Jarduerak sekuentziatu ditu, eta gauzatzeko beharren arabera antolatu ditu.

b) Jarduera bakoitzerako beharrezko baliabideak eta logistika zehaztu ditu.

c) Jarduerak aurrera eramateko beharrezko baimeak identifikatu ditu.

d) Jarduerak gauzatzeko prozedurak edo jardunbideak zehaztu ditu.

e) Osatzearen berezko arriskuak identifikatu ditu eta arriskuei aurrea hartzeko plana eta beharrezko birtartekoak eta ekipamenduak definitu ditu.

f) Baliabide materialen eta pertsonalen eta gauzatzeko denboren esleipena planifikatu du.

e) Se ha identificado el tipo de proyecto requerido para dar respuesta a las demandas previstas.

f) Se han determinado las características específicas requeridas al proyecto.

g) Se han determinado las obligaciones fiscales, laborales y de prevención de riesgos y sus condiciones de aplicación.

h) Se han identificado posibles ayudas o subvenciones para la incorporación de nuevas tecnologías de producción o de servicio que se proponen.

i) Se ha elaborado el guión de trabajo que se va a seguir para la elaboración del proyecto.

2.- Diseña proyectos relacionados con las competencias expresadas en el título, incluyendo y desarrollando las fases que lo componen.

Criterios de evaluación:

a) Se ha recopilado información relativa a los aspectos que van a ser tratados en el proyecto.

b) Se ha realizado el estudio de viabilidad técnica del mismo.

c) Se han identificado las fases o partes que componen el proyecto y su contenido.

d) Se han establecido los objetivos que se pretenden conseguir identificando su alcance.

e) Se han previsto los recursos materiales y personales necesarios para realizarlo.

f) Se ha realizado el presupuesto económico correspondiente.

g) Se han identificado las necesidades de financiación para la puesta en marcha del mismo.

h) Se ha definido y elaborado la documentación necesaria para su diseño.

i) Se han identificado los aspectos que se deben controlar para garantizar la calidad del proyecto.

3.- Planifica la implementación o ejecución del proyecto, determinando el plan de intervención y la documentación asociada.

Criterios de evaluación:

a) Se han secuenciado las actividades ordenándolas en función de las necesidades de implementación.

b) Se han determinado los recursos y la logística necesaria para cada actividad.

c) Se han identificado las necesidades de permisos y autorizaciones para llevar a cabo las actividades.

d) Se han determinado los procedimientos de actuación o ejecución de las actividades.

e) Se han identificado los riesgos inherentes a la implementación definiendo el plan de prevención de riesgos y los medios y equipos necesarios.

f) Se han planificado la asignación de recursos materiales y humanos y los tiempos de ejecución.

g) Osatzearen baldintzei erantzungo dien balorazio ekonomikoa egin du.

h) Gauzatzeko edo osatzeko beharrezko dokumentazioa definitu eta landu du.

4.- Proiektua gauzatzean, jarraipena eta kontrola egiteko prozedurak definitzen ditu, eta erabilitako aldagaiak eta tresnak hautatu izana justifikatzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Jarduerak edo esku-hartzeak ebaluatzeko prozedura zehaztu du.

b) Ebaluazioa egiteko kalitate-adierazleak zehaztu ditu.

c) Jarduerak egitean ager daitezkeen gertakariak ebaluatzeko prozedura definitu du, baita horien konponbidea eta erregistroa ere.

d) Baliabideetan eta jardueretan litezkeen aldaketak kudeatzeko prozedura zehaztu du, horiek erregistratzeko sistema barne dela.

e) Jarduerak eta proiektua ebaluatzeko beharrezko dokumentazioa zehaztu eta prestatu du.

f) Erabiltzaileei edo bezeroei buruzko ebaluazioan parte hartzeko prozedura ezarri du, eta berariazko dokumentuak prestatu ditu.

g) Proiektuaren baldintza-agiria betetzen dela bermatzeko sistema ezarri du, halakorik dagoenean.

5.- Proiektua aurkezten eta babesten du, eta proiektua lantzean eta heziketa-zikloko ikaskuntza-prozesua garatzean eskuratutako konpetentzia teknikoak eta pertsonalak eraginkortasunez erabiltzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Proiektuaren memoria-dokumentua landu du.

b) Haren aurkezpen bat prestatu du, IKTBak erabilita.

c) Proiektuaren azalpena egin du, eta, horretarako, proiektuaren helburua eta eduki nagusiak deskribatu ditu eta bertan jasotzen diren jardun-proposamenen aukeraketa justifikatu du.

d) Azalpenean komunikazio-estilo egokia erabili du, azalpena antolatua, argia, atsegina eta eraginkorra izan dadin.

e) Proiektua babestu du, eta arrazoituta erantzun die epaimahai ebaluatzaileak planteatzen dituen galderei.

12. lanbide-modulua: laneko prestakuntza eta orientabidea.

Kodea: 0401.

Kurtsoa: 1.a.

g) Se ha hecho la valoración económica que da respuesta a las condiciones de la implementación.

h) Se ha definido y elaborado la documentación necesaria para la implementación o ejecución.

4.- Define los procedimientos para el seguimiento y control en la ejecución del proyecto, justificando la selección de variables e instrumentos empleados.

Criterios de evaluación:

a) Se ha definido el procedimiento de evaluación de las actividades o intervenciones.

b) Se han definido los indicadores de calidad para realizar la evaluación.

c) Se ha definido el procedimiento para la evaluación de las incidencias que puedan presentarse durante la realización de las actividades, su posible solución y registro.

d) Se ha definido el procedimiento para gestionar los posibles cambios en los recursos y en las actividades, incluyendo el sistema de registro de los mismos.

e) Se ha definido y elaborado la documentación necesaria para la evaluación de las actividades y del proyecto.

f) Se ha establecido el procedimiento para la participación en la evaluación de los usuarios o clientes y se han elaborado los documentos específicos.

g) Se ha establecido un sistema para garantizar el cumplimiento del pliego de condiciones del proyecto cuando este existe.

5.- Presenta y defiende el proyecto, utilizando eficazmente las competencias técnicas y personales adquiridas durante la elaboración del proyecto y durante el proceso de aprendizaje en el ciclo formativo.

Criterios de evaluación:

a) Se ha elaborado un documento-memoria del proyecto.

b) Se ha preparado una presentación del mismo utilizando las NTIC.

c) Se ha realizado una exposición del proyecto, describiendo sus objetivos, principales contenidos y justificando la elección de las diferentes propuestas de acción contenidas en el mismo.

d) Se ha utilizado un estilo de comunicación adecuado en la exposición, haciendo que esta sea organizada, clara, amena y eficaz.

e) Se ha realizado una defensa del proyecto, respondiendo razonadamente a preguntas relativas al mismo planteadas por el equipo evaluador.

Módulo Profesional 12: formación y orientación laboral.

Código: 0401.

Curso: 1.º.

Iraupena: 99 ordu.

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 5.

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.– Lan-munduratzeko eta bizitza osoan ikasteko hautabideak identifikatu ondoren, lan-aukerak hautatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Etengabeko prestakuntzaren garrantzia baloratu du, enplegatze aukerak zabaltzeko eta produkzio-prozesuaren eskakizunetara egokitzeko funtsezko faktore gisa.

b) Tituluaren lanbide-profilari lotutako prestakuntza-ibilbidea eta ibilbide profesionala identifikatu ditu.

c) Profilaria lotutako lanbide-jarduerarako eskatzen diren gaitasunak eta jarrerak zehaztu ditu.

d) Tituludunarentzako enplegu-sorgune eta lan-munduratzeko gune nagusiak identifikatu ditu.

e) Lana bilatzeko prozesuan erabiltzen diren teknikak zehaztu ditu.

f) Tituluaria lotutako lanbide-sektoreetan autoenplegurako hautabideak aurreikusi ditu.

g) Erabakiak hartzeko nortasuna, helburuak, jarre-
rak eta norberaren prestakuntza baloratu ditu.

2.– Talde-laneko estrategiak aplikatzen ditu, eta erakundearen helburuak lortzeko duten eraginkortasuna baloratzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Profilaria lotutako lan-egoeretan talde-lanak dituen abantailak baloratu ditu.

b) Benetako lan-egoera batean osa daitezkeen lan-taldeak identifikatu ditu.

c) Lan-talde ez-eraginkorraren aldean, talde eraginkor-
rak dituen ezaugarriak zehaztu ditu.

d) Taldekideek bere gain hartutako denetako egin-
kizunen eta iritzien beharra ontzat baloratu du.

e) Taldekideen artean gatazkak sortzeko aukera erakundearen alderdi ezaugarritzat onartu du.

f) Gatazka motak eta horien sorburuak identifi-
katu ditu.

g) Gatazkak konpontzeko prozedurak zehaztu di-
tu.

Duración: 99 horas.

Equivalencia en créditos ECTS: 5.

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evalua-
ción.

1.– Selecciona oportunidades de empleo, identi-
ficando las diferentes posibilidades de inserción y las
alternativas de aprendizaje a lo largo de la vida.

Criterios de evaluación:

a) Se ha valorado la importancia de la formación
permanente como factor clave para la empleabilidad
y la adaptación a las exigencias del proceso produc-
tivo.

b) Se han identificado los itinerarios formativo-
profesionales relacionados con el perfil profesional del
título.

c) Se han determinado las aptitudes y actitudes re-
queridas para la actividad profesional relacionada con
el perfil.

d) Se han identificado los principales yacimientos
de empleo y de inserción laboral asociados al titulado
o titulada.

e) Se han determinado las técnicas utilizadas en el
proceso de búsqueda de empleo.

f) Se han previsto las alternativas de autoempleo
en los sectores profesionales relacionados con el tí-
tulo.

g) Se ha realizado la valoración de la personalidad,
aspiraciones, actitudes y formación propia para la to-
ma de decisiones.

2.– Aplica las estrategias del trabajo en equipo, va-
lorando su eficacia y eficiencia para la consecución de
los objetivos de la organización.

Criterios de evaluación:

a) Se han valorado las ventajas de trabajo en equi-
po en situaciones de trabajo relacionadas con el per-
fil.

b) Se han identificado los equipos de trabajo que
pueden constituirse en una situación real de trabajo.

c) Se han determinado las características del equi-
po de trabajo eficaz frente a los equipos ineficaces.

d) Se ha valorado positivamente la necesaria exis-
tencia de diversidad de roles y opiniones asumidos
por los miembros de un equipo.

e) Se ha reconocido la posible existencia de con-
flicto entre los miembros de un grupo como un as-
pecto característico de las organizaciones.

f) Se han identificado los tipos de conflictos y sus
fuentes.

g) Se han determinado procedimientos para la re-
solución del conflicto.

3.- Lan-harremanen ondoriozko eskubideak baliatu eta betebeharrak betetzen ditu, eta lan-kontratuetan horiek onartzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Lan-zuzenbidearen oinarriko kontzeptuak identifikatu ditu.

b) Enpresaburuaren eta langileen arteko harremanetan esku hartzen duten erakunde nagusiak bereizi ditu.

c) Laneko harremanaren ondoriozko eskubideak eta betebeharrak zehaztu ditu.

d) Kontratazio modalitate nagusiak sailkatu ditu, eta kolektibo jakin batzuentzat kontratazioa sustatzeko neurriak identifikatu ditu.

e) Lan-bizitza eta familia-bizitza bateragarri egiteko indarrean dagoen legeriak ezarritako neurriak baloratu ditu.

f) Laneko harremanak aldatu, eten eta deuseztatzearen arrazoiak eta ondorioak identifikatu ditu.

g) Soldata-ordainagiria aztertu du eta haren osagai nagusiak identifikatu ditu.

h) Gatazka kolektiboko neurriak eta gatazkak ebazteko prozedurak aztertu ditu.

i) Tituluarekin zerikusia duen lanbide-sektore bati aplikatzekoa zaion hitzarmen kolektiboan adostutako lan-baldintzak zehaztu ditu.

j) Lan-antolamenduaren ingurune berrien ezaugarriak identifikatu ditu.

4.- Estalitako kontingentzien aurrean, Gizarte Segurantzako sistemaren babes-ekintza zehazten du eta prestazio mota guztiak identifikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Herritarren bizi-kalitatea hobetzeko funtsezko oinarri gisa baloratu du Gizarte Segurantzaren egin-kizuna.

b) Gizarte Segurantzak estaltzen dituen kontingentziak adierazi ditu.

c) Gizarte Segurantzako sisteman dauden araubideak identifikatu ditu.

d) Gizarte Segurantzako sistemaren barruan enpresaburuaren eta langilearen irudiak dituen betebeharrak identifikatu ditu.

e) Suposizio sinple batean, langilearen kotizazio-oinarriak, eta langilearen eta enpresaburuaren irudiarri dagozkion kuotak identifikatu ditu.

f) Gizarte Segurantzako sistemaren prestazioak sailkatu eta eskakizunak identifikatu ditu.

3.- Ejerce los derechos y cumple las obligaciones que se derivan de las relaciones laborales, reconociéndolas en los diferentes contratos de trabajo.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los conceptos básicos del derecho del trabajo.

b) Se han distinguido los principales organismos que intervienen en las relaciones entre empresarios o empresarias y trabajadores o trabajadoras.

c) Se han determinado los derechos y obligaciones derivados de la relación laboral.

d) Se han clasificado las principales modalidades de contratación, identificando las medidas de fomento de la contratación para determinados colectivos.

e) Se han valorado las medidas establecidas por la legislación vigente para la conciliación de la vida laboral y familiar.

f) Se han identificado las causas y efectos de la modificación, suspensión y extinción de la relación laboral.

g) Se ha analizado el recibo de salarios identificando los principales elementos que lo integran.

h) Se han analizado las diferentes medidas de conflicto colectivo y los procedimientos de solución de conflictos.

i) Se han determinado las condiciones de trabajo pactadas en un convenio colectivo aplicable a un sector profesional relacionado con el título.

j) Se han identificado las características definitorias de los nuevos entornos de organización del trabajo.

4.- Determina la acción protectora del sistema de la Seguridad Social ante las distintas contingencias cubiertas, identificando las distintas clases de prestaciones.

Criterios de evaluación:

a) Se ha valorado el papel de la Seguridad Social como pilar esencial para la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía.

b) Se han enumerado las diversas contingencias que cubre el sistema de Seguridad Social.

c) Se han identificado los regímenes existentes en el sistema de Seguridad Social.

d) Se han identificado las obligaciones de la figura del empresario o empresaria y de la del trabajador o trabajadora dentro del sistema de Seguridad Social.

e) Se han identificado las bases de cotización de un trabajador o trabajadora y las cuotas correspondientes a la figura del trabajador o trabajadora y a la del empresario o empresaria.

f) Se han clasificado las prestaciones del sistema de Seguridad Social, identificando los requisitos.

g) Legez egon daitezkeen langabezia-egoerak zehaztu ditu.

h) Oinarrizko kontribuzio-mailari dagokion langabezia-prestazioaren iraupena eta kopurua kalkulatu ditu.

5.- Bere jardueraren ondoriozko arriskuak ebaluatzen ditu, lan-inguruneko lan-baldintzak eta arrisku-faktoreak aztertuta.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Enpresaren esparru eta jarduera guztietan prebentzioaren kulturak duen garrantzia baloratu du.

b) Lan-baldintzak langilearen osasunarekin erlazionatu ditu.

c) Jardueraren arrisku-faktoreak eta horien ondoriozko kalteak sailkatu ditu.

d) Tituluaren lanbide-profilari lotutako lan-ingurunean ohikoenak diren arrisku-egoerak identifikatu ditu.

e) Enpresan dauden arriskuak ebaluatu ditu.

f) Lanbide-profilari lotutako lan-inguruneetan, prebentziorako garrantzitsuak diren lan-baldintzak zehaztu ditu.

g) Tituluaren lanbide-profilari lotutako kalte profesionalen motak sailkatu eta deskribatu ditu, bereziki lan-istripuei eta lanbide-gaixotasunei dagokienez.

6.- Enpresa txiki batean, arriskuen prebentziorako plana egiten laguntzen du, inplikaturako agente guttiena erantzukizunak identifikatuta.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Laneko arriskuen prebentziora dauden eskubide eta betebeharrak nagusiak zehaztu ditu.

b) Enpresan prebentzioa kudeatzeko moduak sailkatu ditu, laneko arriskuen prebentziora buruzko araudian ezarritako irizpideen arabera.

c) Arriskuen prebentziora dagokionez, enpresan langileak ordezkatzeko moduak zehaztu ditu.

d) Laneko arriskuen prebentzioarekin zerikusia duten erakunde publikoak identifikatu ditu.

e) Enpresan, larrialdirik izanez gero jarraitu beharreko jardun-sekuentziak barne hartuko duen prebentzio-plana izatearen garrantzia baloratu du.

f) Tituludunaren lanbide-sektorearekin lotutako lantoki baterako prebentzio-planaren edukia zehaztu du.

g) Se han determinado las posibles situaciones legales de desempleo.

h) Se ha realizado el cálculo de la duración y cuantía de una prestación por desempleo de nivel contributivo básico.

5.- Evalúa los riesgos derivados de su actividad, analizando las condiciones de trabajo y los factores de riesgo presentes en su entorno laboral.

Criterios de evaluación:

a) Se ha valorado la importancia de la cultura preventiva en todos los ámbitos y actividades de la empresa.

b) Se han relacionado las condiciones laborales con la salud del trabajador o de la trabajadora.

c) Se han clasificado los factores de riesgo en la actividad y los daños derivados de los mismos.

d) Se han identificado las situaciones de riesgo más habituales en los entornos de trabajo asociados al perfil profesional del título.

e) Se ha determinado la evaluación de riesgos en la empresa.

f) Se han determinado las condiciones de trabajo con significación para la prevención en los entornos de trabajo relacionados con el perfil profesional.

g) Se han clasificado y descrito los tipos de daños profesionales, con especial referencia a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, relacionados con el perfil profesional del título.

6.- Participa en la elaboración de un plan de prevención de riesgos en una pequeña empresa, identificando las responsabilidades de todos los agentes implicados.

Criterios de evaluación:

a) Se han determinado los principales derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.

b) Se han clasificado las distintas formas de gestión de la prevención en la empresa, en función de los distintos criterios establecidos en la normativa sobre prevención de riesgos laborales.

c) Se han determinado las formas de representación de los trabajadores y de las trabajadoras en la empresa en materia de prevención de riesgos.

d) Se han identificado los organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.

e) Se ha valorado la importancia de la existencia de un plan preventivo en la empresa que incluya la secuenciación de actuaciones que se deben realizar en caso de emergencia.

f) Se ha definido el contenido del plan de prevención en un centro de trabajo relacionado con el sector profesional del titulado o titulada.

g) Larrialdi- eta ebakuazio-plan bat pentsatu du.

7.– Prebentzio- eta babes-neurriak aplikatzen ditu, eta tituluari lotutako lan-ingurunekeo arrisku-egoerak aztertzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Kalteak sorburuan saihesteko eta, saihestezinak badira, haien ondorioak ahalik eta gehien murrizteko aplikatu behar diren prebentzio-teknikak, eta norbera eta taldea babestekoak zehaztu ditu.

b) Mota guztietako segurtasun-seinaleen esanahia eta hedadura aztertu ditu.

c) Larrialdietarako jardun-protokoloak aztertu ditu.

d) Larrialdietan, larritasun-maila desberdinetako biktimak daudenean, zaurituak sailkatzeko teknikak identifikatu ditu.

e) Istripuaren lekuan bertan hainbat kalteren aurrean aplikatu beharreko lehen laguntzetako oinarriko teknikak identifikatu ditu, baita botikinaren osara eta erabilera ere.

f) Langileen osasuna zaintzeko eskakizunak eta baldintzak zehaztu ditu, eta prebentzio-neurri gisa duten garrantzia adierazi du.

B) Edukiak:

1.– Lan-munduratzeko eta bizitza osoan ikasteko prozesua.

Lan-ibilbiderako interes, gaitasun eta motibazio pertsonalak aztertzea.

Tituluari lotutako prestakuntza-ibilbideak identifikatzea.

Tituluaren lanbide-sektorea zehaztu eta aztertzea.

Norberaren ibilbidea planifikatzea:

– Beharrekin eta hobespenekin bateragarriak izango diren epe ertain eta luzerako lan-helburuak ezartzea.

– Uneko eta gerorako pentsatutako prestakuntzarekiko helburu errealistak eta koherenteak.

Ibilbide-planaren, prestakuntzaren eta helburuen arteko koherentzia norberak egiaztatzekeo zerrenda bat ezartzea.

Lan-munduratzeko beharrezko dokumentuak betezea (aurkezpen-gutuna, curriculum vitae...), eta test psikoteknikoak eta elkarrizketa simulatuak egitea.

Lana bilatzeko teknikak eta tresnak.

Erabakiak hartzeko prozesua.

Sektoreko enpresa txiki, ertain eta handietan lana bilatzeko prozesua.

g) Se ha proyectado un plan de emergencia y evacuación.

7.– Aplica las medidas de prevención y protección, analizando las situaciones de riesgo en el entorno laboral asociado al título.

Criterios de evaluación:

a) Se han definido las técnicas de prevención y de protección individual y colectiva que deben aplicarse para evitar los daños en su origen y minimizar sus consecuencias en caso de que sean inevitables.

b) Se ha analizado el significado y alcance de los distintos tipos de señalización de seguridad.

c) Se han analizado los protocolos de actuación en caso de emergencia.

d) Se han identificado las técnicas de clasificación de personas heridas en caso de emergencia donde existan víctimas de diversa gravedad.

e) Se han identificado las técnicas básicas de primeros auxilios que han de ser aplicadas en el lugar del accidente ante distintos tipos de daños, y la composición y uso del botiquín.

f) Se han determinado los requisitos y condiciones para la vigilancia de la salud de los trabajadores y de las trabajadoras y su importancia como medida de prevención.

B) Contenidos:

1.– Proceso de inserción laboral y aprendizaje a lo largo de la vida.

Análisis de los intereses, aptitudes y motivaciones personales para la carrera profesional.

Identificación de itinerarios formativos relacionados con el título.

Definición y análisis del sector profesional del título.

Planificación de la propia carrera:

– Establecimiento de objetivos laborales a medio y largo plazo compatibles con necesidades y preferencias.

– Objetivos realistas y coherentes con la formación actual y la proyectada.

Establecimiento de una lista de comprobación personal de coherencia entre plan de carrera, formación y aspiraciones.

Cumplimentación de documentos necesarios para la inserción laboral (carta de presentación, currículo vitae...), así como la realización de testes psicotécnicos y entrevistas simuladas.

Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo.

El proceso de toma de decisiones.

Proceso de búsqueda de empleo en pequeñas, medianas y grandes empresas del sector.

Europar ikasi eta enplegatzeko aukerak. Europass, Ploteus.

Tituludunaren lan- eta lanbide-ibilbiderako etengabeko prestakuntzak duen garrantzia baloratzea.

Norberaren ikaskuntzaz arduratzea. Eskakizunak eta aurreikusitako emaitzak ezagutzea.

Autoenplegua lan-munduratzeko hautabidetzat baloratzea.

Lan-munduratzeko egokirako lan-ibilbideak baloratzea.

Lanarekiko konpromisoa. Lortutako trebakuntza baliaraztea.

2.- Gatazka eta lan-taldeak kudeatzea.

Antolakundea pertsona-talde gisa aztertzea.

Antolamendu-egiturak aztertzea.

Kideek lan-taldean izan ditzaketan eginkizunak aztertzea.

Antolakundeetako gatazken sorrera aztertzea: espazioak, ideiak eta proposamenak partekatzea.

Gatazka motak, esku-hartzaileak eta horien abiapuntuko jarrerak aztertzea.

Gatazkek ebazteko moduak, bitartekotza eta jardunbide egokiak aztertzea.

Lan-taldearen sorrera aztertzea.

Enpresa baten antolamendu-egitura, xede bat lortzeko pertsona-talde gisa.

Talde motak sektoreko industrian, dituzten eginkizunen arabera.

Komunikazioa, taldeak sortzean arrakasta lortzeko oinarritzeko elementu gisa.

Lan-talde eraginkorraren ezaugarriak.

Gatazkaren definizioa: haren ezaugarriak, sorburuak eta etapak.

Gatazka ebatzi edo deuseztatzeko metodoak: bitartekotza, adiskidetzeta eta arbitrajea.

Enpresa-helburuak lortzeko pertsonen ekarpena baloratzea.

Antolamenduaren eraginkortasunean talde-lanak dituen abantailak eta eragozpenak baloratzea.

Talde-lanerako funtsezko faktoretzat komunikazioa baloratzea.

Lan-taldeetan sor daitezkeen gatazkek ebazteko partaidetzazko jarrera izatea.

Gatazkek ebazteko sistemak aztertzea.

3.- Lan-kontratuaren ondoriozko lan-baldintzak.

Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa. Europass, Ploteus.

Valoración de la importancia de la formación permanente para la trayectoria laboral y profesional del titulado o titulada.

Responsabilización del propio aprendizaje. Conocimiento de los requerimientos y de los frutos previstos.

Valoración del autoempleo como alternativa para la inserción profesional.

Valoración de los itinerarios profesionales para una correcta inserción laboral.

Compromiso hacia el trabajo. Puesta en valor de la capacitación adquirida.

2.- Gestión del conflicto y equipos de trabajo.

Análisis de una organización como equipo de personas.

Análisis de estructuras organizativas.

Análisis de los posibles roles de sus integrantes en el equipo de trabajo.

Análisis de la aparición de los conflictos en las organizaciones: compartir espacios, ideas y propuestas.

Análisis distintos tipos de conflicto, intervinientes y sus posiciones de partida.

Análisis de los distintos tipos de solución de conflictos, la intermediación y buenos oficios.

Análisis de la formación de los equipos de trabajo.

La estructura organizativa de una empresa como conjunto de personas para la consecución de un fin.

Clases de equipos en la industria del sector según las funciones que desempeñan.

La comunicación como elemento básico de éxito en la formación de equipos.

Características de un equipo de trabajo eficaz.

Definición de conflicto: características, fuentes y etapas del conflicto.

Métodos para la resolución o supresión del conflicto: mediación, conciliación y arbitraje.

Valoración de la aportación de las personas en la consecución de los objetivos empresariales.

Valoración de las ventajas e inconvenientes del trabajo de equipo para la eficacia de la organización.

Valoración de la comunicación como factor clave en el trabajo en equipo.

Actitud participativa en la resolución de conflictos que se puedan generar en los equipos de trabajo.

Ponderación de los distintos sistemas de solución de conflictos.

3.- Condiciones laborales derivadas del contrato de trabajo.

Lan-zuzenbidearen iturriak aztertzea eta hierarkia-
rien araberako sailkatzea.

Langileen Estatutuari buruzko Legearen Testu Ba-
teginen (LELTB) arautzen diren lan-jardueren eza-
garriak aztertzea.

Kontratu-modalitate ohikoak formalizatu eta
alderatzea, haien ezaugarrien araberako.

Nomina interpretatzea.

Dagokion lanbide-jarduerako sektorerako hitzar-
men kolektiboa aztertzea.

Lan-zuzenbidearen oinarriko iturriak: Konstitu-
zioa, Europar Batasunaren artzatarauak, Langileen
Estatutua, Hitzarmen Kolektiboa.

Lan-kontratuak: kontratuaren elementuak, ezauga-
rriak eta formalizazioa, gutxienezko edukia, enpre-
sariaren betebeharrak, enpleguari buruzko neurri
orokorrak.

Kontratu motak: mugagabeak, prestakuntzakoak,
aldi baterakoak, lanaldi partzialekoak.

Lanaldia: iraupena, ordutegia, atsedenaldirak (lane-
ko egutegia eta jaiegunak, oporrak, baimenak).

Soldata: motak, ordainketa, egitura, aparteko
ordainsariak, soldataz kanpoko eskuratzekoak, soldata-
bermeak.

Soldata-kenkariak: kotizazio-oinarriak eta ehune-
koak, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zerga
(PFEZ).

Kontratu aldatu, eten eta deuseztatzea.

Ordezkaritza sindikala: sindikatuaren kontzeptua,
sindikatzeko eskubidea, enpresa-elkarteak, gatazka
kolektiboak, greba, ugazaben itxiera.

Hitzarmen kolektiboa. Negoziazio kolektiboa.

Lan-antolamenduaren ingurune berriak: kanpora
ateratzea, telelana...

Lana arautzearen beharra baloratzea.

Dagokion lanbide-jarduerako sektorearen lan-
harremanetan aplikatzen diren arauak ezagutzeko in-
teresa.

Aurreikusitako legezko bideak laneko gatazken
ebazpide gisa aintzat hartzea.

Langileen kontratazioan etika eskaseko eta legez
kanpoko jardunak baztertzea, batez ere premia handi-
enak dituzten kolektiboetako dagokienaz.

Gizarte hobetzeko agente gisa, sindikatuen egin-
kizuna aintzat hartu eta baloratzea.

4.- Gizarte Segurantzaren, enplegua eta langabezia.

Gizarte Segurantzako sistema orokorra unibertsala
izateak duen garrantzia aztertzea.

Gizarte Segurantzaren prestazioei buruzko kasu
praktikoak ebaztea.

Análisis de fuentes del derecho laboral y clasifica-
ción según su jerarquía.

Análisis de las características de las actividades la-
borales reguladas por el Texto Refundido de la Ley
del Estatuto de los Trabajadores (TRLET).

Formalización y comparación, según sus caracterís-
ticas, de las modalidades de contrato más habituales.

Interpretación de la nómina.

Análisis del convenio colectivo de su sector de ac-
tividad profesional.

Fuentes básicas del derecho laboral: Constitución,
Directivas comunitarias, Estatuto de los Trabajadores,
Convenio Colectivo.

El contrato de trabajo: elementos del contrato,
características y formalización, contenidos mínimos,
obligaciones del empresario o empresaria, medidas
generales de empleo.

Tipos de contrato: indefinidos, formativos, tempo-
rales, a tiempo parcial.

La jornada laboral: duración, horario, descansos
(calendario laboral y fiestas, vacaciones, permisos).

El salario: tipos, abono, estructura, pagas extraor-
dinarias, percepciones no salariales, garantías salaria-
les.

Deducciones salariales: bases de cotización y por-
centajes, impuesto sobre la renta de las personas físi-
cas (IRPF).

Modificación, suspensión y extinción del contrato.

Representación sindical: concepto de sindicato, de-
recho de sindicación, asociaciones empresariales, con-
flictos colectivos, la huelga, el cierre patronal.

El convenio colectivo. Negociación colectiva.

Nuevos entornos de organización del trabajo: ex-
ternalización, teletrabajo...

Valoración de necesidad de la regulación laboral.

Interés por conocer las normas que se aplican en
las relaciones laborales de su sector de actividad pro-
fesional.

Reconocimiento de los cauces legales previstos co-
mo modo de resolver conflictos laborales.

Rechazo de prácticas poco éticas e ilegales en la
contratación de trabajadores y trabajadoras, especial-
mente en los colectivos más desprotegidos.

Reconocimiento y valoración de la función de los
sindicatos como agentes de mejora social.

4.- Seguridad Social, empleo y desempleo.

Análisis de la importancia de la universalidad del
sistema general de la Seguridad Social.

Resolución de casos prácticos sobre prestaciones
de la Seguridad Social.

Gizarte Segurantzako sistema: aplikazio-esparrua, egitura, araubideak, erakunde kudeatzaileak eta laguntzaileak.

Enpresaburuen eta langileen betebeharrak nagusiak Gizarte Segurantzaren arloan: afiliazioak, altak, bajak eta kotizazioa.

Babes-ekintza: osasun-asistentzia, amatasuna, aldi baterako ezintasuna eta ezintasun iraunkorra, baliaezintasun gabeko lesio iraunkorrak, erretiroa, langabezia, heriotza eta biziraupena.

Prestazioen motak, eskakizunak eta kopurua.

Langileak euren eskubideen eta betebeharren inguruan aholkatzeko sistemak.

Herritarren bizi-kalitatea hobetzeko Gizarte Segurantzaren eginkizuna aintzat hartzea.

Gizarte Segurantzarako kotizazioan nahiz prestazioetan iruzurrezko jokabideak gaitzestea.

5.- Arrisku profesionalak ebaluatzea.

Lan-baldintzak aztertu eta zehaztea.

Arrisku-faktoreak aztertzea.

Segurtasun-baldintzei lotutako arriskuak aztertzea.

Ingurumen-baldintzei lotutako arriskuak aztertzea.

Baldintza ergonomikoei eta psikosozialei lotutako arriskuak aztertzea.

Enpresaren arrisku-esparruak identifikatzea.

Lanbide-eginkizunaren arabera arrisku-protokoloa ezartzea.

Lan-istripuaren eta lanbide-gaixotasunaren artean bereiztea.

Arrisku profesionalaren kontzeptua.

Enpresan arriskuak ebaluatzea, prebentzio-jardueraren oinarritzeko elementu gisa.

Profilari lotutako lan-ingurunearen berriazko arriskuak.

Antzemandako arrisku-egoeren ondorioz langilearen osasunean eragin daitezkeen kalteak.

Lanbide-jardueraren fase guztietan prebentzioaren kulturak duen garrantzia.

Lanaren eta osasunaren arteko lotura baloratzea.

Prebentzio-neurriak hartzeko interesa.

Enpresan prebentziorako prestakuntza ematearen garrantzia baloratzea.

6.- Enpresan arriskuen prebentzioa planifikatzea.

El sistema de la Seguridad Social: campo de aplicación, estructura, regímenes, entidades gestoras y colaboradoras.

Principales obligaciones de empresarios o empresas y trabajadores o trabajadoras en materia de Seguridad Social: afiliación, altas, bajas y cotización.

Acción protectora: asistencia sanitaria, maternidad, incapacidad temporal y permanente, lesiones permanentes no invalidantes, jubilación, desempleo, muerte y supervivencia.

Clases, requisitos y cuantía de las prestaciones.

Sistemas de asesoramiento de los trabajadores y de las trabajadoras respecto a sus derechos y deberes.

Reconocimiento del papel de la Seguridad Social en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía.

Rechazo hacia las conductas fraudulentas tanto en la cotización como en las prestaciones de la Seguridad Social.

5.- Evaluación de riesgos profesionales.

Análisis y determinación de las condiciones de trabajo.

Análisis de factores de riesgo.

Análisis de riesgos ligados a las condiciones de seguridad.

Análisis de riesgos ligados a las condiciones ambientales.

Análisis de riesgos ligados a las condiciones ergonómicas y psico-sociales.

Identificación de los ámbitos de riesgo en la empresa.

Establecimiento de un protocolo de riesgos según la función profesional.

Distinción entre accidente de trabajo y enfermedad profesional.

El concepto de riesgo profesional.

La evaluación de riesgos en la empresa como elemento básico de la actividad preventiva.

Riesgos específicos en el entorno laboral asociado al perfil.

Daños a la salud del trabajador o trabajadora que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas.

Importancia de la cultura preventiva en todas las fases de la actividad preventiva.

Valoración de la relación entre trabajo y salud.

Interés en la adopción de medidas de prevención.

Valoración en la transmisión de la formación preventiva en la empresa.

6.- Planificación de la prevención de riesgos en la empresa.

Planifikazio- eta sistematizazio-prozesuak, oinarriko prebentzio-tresna gisa.

Laneko Arriskuen Prebentzioari (LAP) buruzko oinarriko araua aztertzea.

Laneko Arriskuen Prebentzioaren (LAP) arloko egitura instituzionala aztertzea.

Lan-ingurunerako larrialdi-plan bat egitea.

Zenbait larrialdi-plan bateratu eta aztertzea.

Lanak giza osasunean eta segurtasunean dituen ondorioak.

Eskubideak eta betebeharrak laneko arriskuen prebentzioaren arloan.

Erantzukizunak laneko arriskuen prebentzioaren arloan. Erantzukizun-mailak enpresan.

Laneko Arriskuen Prebentzioan (LAP) eta osasunean esku hartzen duten agenteak, eta horien erantzukizunak.

Prebentzioaren kudeaketa enpresan.

Langileen ordezkariak prebentzioaren arloan (laneko arriskuen prebentzioko oinarriko teknikaria).

Laneko arriskuen prebentzioarekin zerikusia duten erakunde publikoak.

Prebentzioaren plangintza enpresan.

Larrialdi- eta ebakuazio-planak lan-inguruneetan.

Laneko Arriskuen Prebentzioaren (LAP) garrantzia eta beharra baloratzea.

Laneko arriskuen prebentzioko (LAP) eta laneko osasuneko (LO) agente gisa duen posizioa baloratzea.

Erakunde publikoek eta pribatuek laneko osasunean (LO) errazago sartzeko egindako aurrerapenak baloratzea.

Dagokion kolektiboaren larrialdi-planei buruzko ezagutza baloratu eta zabaltzea.

7.- Enpresan prebentzio- eta babes-neurriak aplikatzea.

Norbera babesteko teknikak identifikatzea.

Norbera babesteko neurriak erabiltzeko garaian enpresak eta banakoak dituzten betebeharrak aztertzea.

Lehen laguntzetako teknikak aplikatzea.

Larrialdi-egoerak aztertzea.

Larrialdietarako jardun-protokoloak egitea.

Langileen osasuna zaintzea.

Proceso de planificación y sistematización como herramientas básicas de prevención.

Análisis de la norma básica de prevención de riesgos laborales (PRL).

Análisis de la estructura institucional en materia de prevención de riesgos laborales (PRL).

Elaboración de un plan de emergencia en el entorno de trabajo.

Puesta en común y análisis de distintos planes de emergencia.

El desarrollo del trabajo y sus consecuencias sobre la salud e integridad humanas.

Derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.

Responsabilidades en materia de prevención de riesgos laborales. Niveles de responsabilidad en la empresa.

Agentes intervinientes en materia de prevención de riesgos laborales (PRL) y Salud y sus diferentes roles.

Gestión de la prevención en la empresa.

Representación de los trabajadores y de las trabajadoras en materia preventiva (técnico básico en prevención de riesgos laborales).

Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.

La planificación de la prevención en la empresa.

Planes de emergencia y de evacuación en entornos de trabajo.

Valoración de la importancia y necesidad de la prevención de riesgos laborales (PRL).

Valoración de su posición como agente de prevención de riesgos laborales (PRL) y salud laboral (SL).

Valoración de los avances para facilitar el acceso a la salud laboral (SL) por parte de las instituciones públicas y privadas.

Valoración y traslado de su conocimiento a los planes de emergencia del colectivo al que pertenece.

7.- Aplicación de medidas de prevención y protección en la empresa.

Identificación de diversas técnicas de prevención individual.

Análisis de las obligaciones empresariales y personales en la utilización de medidas de autoprotección.

Aplicación de técnicas de primeros auxilios.

Análisis de situaciones de emergencia.

Realización de protocolos de actuación en caso de emergencia.

Vigilancia de la salud de los trabajadores y de las trabajadoras.

Banako eta taldeko prebentzio- eta babes-neurriak.

Larrialdi-egoera batean jarduteko protokoloa.

Larrialdi medikoa/lehen laguntzak. Oinarrizko kontzeptuak.

Seinale motak.

Larrialdien aurreikuspena baloratzea.

Osasuna zaintzeko planen garrantzia baloratzea.

Proposatutako jardueretan bete-betean parte hartzea.

13. lanbide-modulua: enpresa eta ekimen sortzailea.

Kodea: 0402.

Kurtsoa: 2.a.

Iraupena: 60 ordu.

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 4.

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.- Ekimen sortzaileari lotutako gaitasunak ezagutu eta aintzat hartzen ditu, eta lanpostuen eta enpresa-jardueren ondoriozko eskakizunak aztertzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Berrikuntzaren kontzeptua, eta gizartearen aurrerabidearekin eta gizabanakoen ongizatearekin duen lotura identifikatu du.

b) Kultura ekintzailearen kontzeptua, eta enpleguaren eta gizarte-ongizatearen sorburu gisa duen garrantzia aztertu du.

c) Norberaren ekimenaren, sormenaren, prestakuntzaren eta lankidetzaren garrantzia baloratu du, jarduera ekintzailean arrakasta lortzeko ezinbesteko eskakizuntzat.

d) Enpresa txiki eta ertain bateko enpleguaren lanerako ekimena aztertu du.

e) Sektorean hasten den enpresaburu baten jardura ekintzailea nola garatzen den aztertu du.

f) Jarduera ekintzaile ororen elementu saihestezintzat aztertu du arriskuaren kontzeptua.

g) Enpresaburuaren kontzeptua, eta enpresa-jardura garatzeko beharrezko eskakizunak eta jarreak aztertu ditu.

2.- Enpresa txiki bat sortzeko aukera zehazten du, enpresa-idea aukeratzen du eta haren bideragarritasuna oinarritzen duen merkatu-azterketa egiten du, jardun-ingurunearen gaineko eragina baloratuta eta balio etikoak gaineratuta.

Medidas de prevención y protección individual y colectiva.

Protocolo de actuación ante una situación de emergencia.

Urgencia médica/primeros auxilios. Conceptos básicos.

Tipos de señalización.

Valoración de la previsión de emergencias.

Valoración de la importancia de un plan de vigilancia de la salud.

Participación activa en las actividades propuestas.

Módulo Profesional 13: empresa e iniciativa emprendedora.

Código: 0402.

Curso: 2.º.

Duración: 60 horas.

Equivalencia en créditos ECTS: 4.

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1.- Reconoce y valora las capacidades asociadas a la iniciativa emprendedora, analizando los requerimientos derivados de los puestos de trabajo y de las actividades empresariales.

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado el concepto de innovación y su relación con el progreso de la sociedad y el aumento en el bienestar de los individuos.

b) Se ha analizado el concepto de cultura emprendedora y su importancia como fuente de creación de empleo y bienestar social.

c) Se ha valorado la importancia de la iniciativa individual, la creatividad, la formación y la colaboración como requisitos indispensables para tener éxito en la actividad emprendedora.

d) Se ha analizado la capacidad de iniciativa en el trabajo de una persona empleada en una pequeña y mediana empresa.

e) Se ha analizado el desarrollo de la actividad emprendedora de un empresario o empresaria que se inicie en el sector.

f) Se ha analizado el concepto de riesgo como elemento inevitable de toda actividad emprendedora.

g) Se ha analizado el concepto de empresario o empresaria y los requisitos y actitudes necesarios para desarrollar la actividad empresarial.

2.- Define la oportunidad de creación de una pequeña empresa, seleccionando la idea empresarial y realizando el estudio de mercado que apoye la viabilidad, valorando el impacto sobre el entorno de actuación e incorporando valores éticos.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Negozio-ideiak sortzeko prozesu bat garatu du.
- b) Tituluarekin lotutako negozio baten esparruan ideia jakin bat hautatzeko prozedura sortu du.
- c) Hautatutako negozio-ideiaren inguruko merkatu-azterketa egin du.
- d) Merkatu-azterketatik ondorioak atera ditu eta garatu beharreko negozio-eredua ezarri du.
- e) Negozio-proposamenaren balio berritzaileak zehaztu ditu.
- f) Enpresen gizarte-erantzukizunaren fenomenoak eta enpresa-estrategiaren elementu gisa duen garrantzia aztertu ditu.
- g) Tituluarekin zerikusia duen enpresa baten balantze soziala egin du, eta sorrarazten dituen kostu eta mozkin sozial nagusiak deskribatu ditu.
- h) Sektoreko enpresetan, balio etikoak eta sozialak gaineratzen dituzten ohiturak identifikatu ditu.
- i) Tituluarekin zerikusia duen enpresa txiki eta ertain baten bideragarritasun ekonomiko eta finantzarioari buruzko azterketa egin du.

3.- Enpresa-plan bat egiteko eta, ondoren, hura abiarazi eta eratzeko jarduerak egiten ditu. Dagokion forma juridikoa hautatzen du eta, horren arabera, legezko betebeharrak identifikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Enpresa baten oinarritzko eginkizunak deskribatu ditu eta enpresari aplikatutako sistemaren kontzeptua aztertu du.
- b) Enpresaren ingurune orokorraren osagai nagusiak identifikatu ditu; batik bat, ingurune ekonomiko, sozial, demografiko eta kulturalarenak.
- c) Berariazko ingurunearen osagai nagusi diren heinean, bezeroekiko, hornitzaileekiko eta lehiakideekiko harremanek enpresa-jardueran duten eragina aztertu du.
- d) Sektoreko enpresa txiki eta ertain baten ingurunearen elementuak identifikatu ditu.
- e) Enpresa-kulturaren eta irudi korporatiboaren kontzeptuak, eta horiek enpresa-helburuekin duten lotura aztertu ditu.
- f) Enpresaren forma juridikoak aztertu ditu.
- g) Hautatutako forma juridikoaren arabera, enpresaren jabeek legez duten erantzukizun-maila zehaztu ditu.
- h) Enpresaren forma juridikoetarako ezarritako tratamendu fiskala bereizi du.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha desarrollado un proceso de generación de ideas de negocio.
- b) Se ha generado un procedimiento de selección de una determinada idea en el ámbito del negocio relacionado con el título.
- c) Se ha realizado un estudio de mercado sobre la idea de negocio seleccionada.
- d) Se han elaborado las conclusiones del estudio de mercado y se ha establecido el modelo de negocio a desarrollar.
- e) Se han determinado los valores innovadores de la propuesta de negocio.
- f) Se ha analizado el fenómeno de la responsabilidad social de las empresas y su importancia como un elemento de la estrategia empresarial.
- g) Se ha elaborado el balance social de una empresa relacionada con el título y se han descrito los principales costes y beneficios sociales que producen.
- h) Se han identificado, en empresas del sector, prácticas que incorporan valores éticos y sociales.
- i) Se ha llevado a cabo un estudio de viabilidad económica y financiera de una pequeña y mediana empresa relacionada con el título.

3.- Realiza las actividades para elaborar el plan de empresa, su posterior puesta en marcha y su constitución, seleccionando la forma jurídica e identificando las obligaciones legales asociadas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito las funciones básicas que se realizan en una empresa y se ha analizado el concepto de sistema aplicado a la empresa.
- b) Se han identificado los principales componentes del entorno general que rodea a la empresa; en especial el entorno económico, social, demográfico y cultural.
- c) Se ha analizado la influencia en la actividad empresarial de las relaciones con la clientela, con los proveedores y las proveedoras y con la competencia como principales integrantes del entorno específico.
- d) Se han identificado los elementos del entorno de una pequeña y mediana empresa del sector.
- e) Se han analizado los conceptos de cultura empresarial e imagen corporativa, y su relación con los objetivos empresariales.
- f) Se han analizado las diferentes formas jurídicas de la empresa.
- g) Se ha especificado el grado de responsabilidad legal de los propietarios o propietarias de la empresa en función de la forma jurídica elegida.
- h) Se ha diferenciado el tratamiento fiscal establecido para las diferentes formas jurídicas de la empresa.

i) Indarrean dagoen legeriak enpresa txiki eta ertain bat eratzeko exijitutako izapideak aztertu ditu.

j) Erreferentziazko herrian sektoreko enpresak sorzeko dauden laguntza guztiak bilatu ditu.

k) Enpresa-planeari, forma juridikoa aukeratzeari, bideragarritasun ekonomiko eta finantzarioari, administrazio-izapideekin, diru-laguntzekin eta bestelako laguntzekin zerikusia duen guztia barne hartu du.

l) Enpresa txiki eta ertain bat abian jartzeko dauden kanpoko aholkularitza eta administrazio-kudeaketako bideak identifikatu ditu.

4.- Enpresa txiki eta ertain baten oinarritzko kudeaketa administratibo eta finantzarioko jarduerak egiten ditu: kontabilitate- eta zerga-betebehar nagusiak egiten ditu, eta dokumentazioa betetzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Kontabilitatearen oinarritzko kontzeptuak eta kontabilitate-informazioa erregistratzeko teknikak aztertu ditu.

b) Kontabilitate-informazioa aztertzeko oinarritzko teknikak deskribatu ditu, batez ere, enpresaren kaudimenari, likidezari eta errentagarritasunari dagokienez.

c) Tituluarekin zerikusia duen enpresa baten zerga-betebeharrak zehaztu ditu.

d) Zerga-egutegian zerga motak bereizi ditu.

e) Sektoreko enpresa txiki eta ertain batentzako merkataritza eta kontabilitateko oinarritzko dokumentazioa bete du (fakturak, albaranak, eskabide-orriak, kanbio-letrak, txekuek eta bestelakoak), eta dokumentazio horrek enpresan egiten duen bidea deskribatu du.

f) Dokumentazio hori enpresa-planeari barne hartu du.

B) Edukiak:

1.- Ekimena.

Tituluari lotutako sektorearen jardueran berrikuntzak dituen ezaugarri nagusiak aztertzea (materialak, teknologia, prozesuaren antolamendua, etab.).

Ekintzaileen funtsezko faktoreak aztertzea: ekimena, sormena, lidergoa, komunikazioa, erabakiak hartzeko gaitasuna, plangintza eta prestakuntza.

Jarduera ekintzailean arriskua ebaluatzea.

Sektoreko berrikuntza eta garapen ekonomikoa.

Kultura ekintzailea gizarte-behar gisa.

i) Se han analizado los trámites exigidos por la legislación vigente para la constitución de una pequeña y mediana empresa.

j) Se ha realizado una búsqueda exhaustiva de las diferentes ayudas para la creación de empresas del sector en la localidad de referencia.

k) Se ha incluido en el plan de empresa todo lo relativo a la elección de la forma jurídica, estudio de viabilidad económico-financiera, trámites administrativos, ayudas y subvenciones.

l) Se han identificado las vías de asesoramiento y gestión administrativa externas existentes a la hora de poner en marcha una pequeña y mediana empresa.

4.- Realiza actividades de gestión administrativa y financiera básica de una pequeña y mediana empresa, identificando las principales obligaciones contables y fiscales y cumplimentando la documentación.

Criterios de evaluación:

a) Se han analizado los conceptos básicos de contabilidad, así como las técnicas de registro de la información contable.

b) Se han descrito las técnicas básicas de análisis de la información contable, en especial en lo referente a la solvencia, liquidez y rentabilidad de la empresa.

c) Se han definido las obligaciones fiscales de una empresa relacionada con el título.

d) Se han diferenciado los tipos de impuestos en el calendario fiscal.

e) Se ha cumplimentado la documentación básica de carácter comercial y contable (facturas, albaranes, notas de pedido, letras de cambio, cheques y otros) para una pequeña y mediana empresa del sector, y se han descrito los circuitos que dicha documentación recorre en la empresa.

f) Se ha incluido la anterior documentación en el plan de empresa.

B) Contenidos:

1.- Iniciativa emprendedora.

Análisis de las principales características de la innovación en la actividad del sector relacionado con el título (materiales, tecnología, organización del proceso, etc.).

Análisis de los factores claves de los emprendedores o de las emprendedoras: iniciativa, creatividad, liderazgo, comunicación, capacidad de toma de decisiones, planificación y formación.

Evaluación del riesgo en la actividad emprendedora.

Innovación y desarrollo económico en el sector.

La cultura emprendedora como necesidad social.

<p>Enpresaburuaren kontzeptua.</p> <p>Ekintzaileen jarduna sektoreko enpresa bateko enplegatu gisa.</p> <p>Ekintzaileen jarduna enpresaburu gisa.</p> <p>Ekintzaileen arteko lankidetzeta.</p> <p>Enpresa-jardueran aritzeko eskakizunak.</p> <p>Negozio-ideia lanbide-arloaren esparruan.</p> <p>Kultura ekintzaileari lotutako jardunbide egokiak tituluari dagokion jarduera ekonomikoan eta toki-esparruan.</p> <p>Izaera ekintzailea eta ekintzailetzaren etika baloratzea.</p> <p>Ekintzailetzaren bultzatzaile gisa, ekimena, sormena eta erantzukizuna baloratzea.</p> <p>2.– Enpresa-ideiak, ingurunea eta haien garapena.</p> <p>Enpresa-ideiak zehazteko tresnak aplikatzea.</p> <p>Internet bidez, sektoreko enpresei buruzko datuak bilatzea.</p> <p>Garatu beharreko enpresaren ingurune orokorra aztertzea.</p> <p>Lanbide-arloko ereduzko enpresa bat aztertzea.</p> <p>Ahuleziak, mehatxuak, indarrak eta aukerak identifikatzea.</p> <p>Merkatu-azterketaren ondorioetatik abiatuta, negozio-eredua ezartzea.</p> <p>Erabakitako ideiarenean gainean berrikuntza-eraketak egitea.</p> <p>Enpresaren betebeharrak berriazko ingurunearekiko eta sozietate osoarekiko (garapen iraunkorra).</p> <p>Lan-bizitza eta familia-bizitza bateragarri egitea.</p> <p>Sektoreko enpresen erantzukizun soziala eta etikoa.</p> <p>Merkatu-azterketa: ingurunea, bezeroak, lehiakideak eta hornitzaileak.</p> <p>Enpresaren balantze soziala aintzat hartu eta baloratzea.</p> <p>Genero-berdintasuna errespetatzea.</p> <p>Enpresa-etika baloratzea.</p> <p>3.– Enpresa baten bideragarritasuna eta abiaraztea.</p>	<p>Concepto de empresario o empresaria.</p> <p>La actuación de los emprendedores o de las emprendedoras como empleados o empleadas de una empresa del sector.</p> <p>La actuación de los emprendedores o de las emprendedoras como empresarios o empresarias.</p> <p>La colaboración entre emprendedores o emprendedoras.</p> <p>Requisitos para el ejercicio de la actividad empresarial.</p> <p>La idea de negocio en el ámbito de la familia profesional.</p> <p>Buenas prácticas de cultura emprendedora en la actividad económica asociada al título y en el ámbito local.</p> <p>Valoración del carácter emprendedor y la ética del emprendizaje.</p> <p>Valoración de la iniciativa, creatividad y responsabilidad como motores del emprendizaje.</p> <p>2.– Ideas empresariales, el entorno y su desarrollo.</p> <p>Aplicación de herramientas para la determinación de la idea empresarial.</p> <p>Búsqueda de datos de empresas del sector por medio de Internet.</p> <p>Análisis del entorno general de la empresa a desarrollar.</p> <p>Análisis de una empresa tipo de la familia profesional.</p> <p>Identificación de fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades.</p> <p>Establecimiento del modelo de negocio partiendo de las conclusiones del estudio de mercado.</p> <p>Realización de ejercicios de innovación sobre la idea determinada.</p> <p>Obligaciones de una empresa con su entorno específico y con el conjunto de la sociedad (desarrollo sostenible).</p> <p>La conciliación de la vida laboral y familiar.</p> <p>Responsabilidad social y ética de las empresas del sector.</p> <p>Estudio de mercado: el entorno, la clientela, los competidores o las competidoras y los proveedores o las proveedoras.</p> <p>Reconocimiento y valoración del balance social de la empresa.</p> <p>Respeto por la igualdad de género.</p> <p>Valoración de la ética empresarial.</p> <p>3.– Viabilidad y puesta en marcha de una empresa.</p>
--	--

Marketin-plana ezartzea: komunikazio-politika, prezioen politika eta banaketaren logistika.

Produkzio-plana prestatzea.

Sektoreko enpresa baten bideragarritasun teknikoa, ekonomikoa eta finantzarioa aztertzea.

Enpresaren finantzaketa-iturriak aztertzea eta haren aurrekontua egitea.

Forma juridikoa hautatzea. Tamaina eta bazkide kopurua.

Enpresaren kontzeptua. Enpresa motak.

Enpresa baten funtsezko elementuak eta arloak.

Zerga-arloa enpresetan.

Enpresa bat eratzeko administrazio-izapideak (ogasuna eta gizarte-segurantza, besteak beste).

Lanbide-arloko enpresentzako diru-laguntzak, bestelako laguntzak eta zerga-pizgarriak.

Enpresaren jabeek duten erantzukizuna.

Proiektuaren bideragarritasun teknikoa eta ekonomikoa zorrotz ebaluatzea.

Administrazioko eta legezko izapideak betetzea.

4.- Administrazio-funtzioa.

Kontabilitate-informazioa aztertzea: diruzaintza, emaitzen kontua eta balantzea.

Dokumentu fiskalak eta lanekoak betetzea.

Merkataritza-dokumentuak betetzea: fakturak, txekueak eta letrak, besteak beste.

Kontabilitatearen kontzeptua eta oinarritzko ideiak.

Kontabilitatea, egoera ekonomikoaren irudi zehatz gisa.

Enpresen legezko betebeharrak (fiskalak, lanekoak eta merkataritzakoak).

Dokumentu ofizialak aurkezteko eskakizunak eta epeak.

Sortutako administrazio-dokumentuei dagokienez, antolamendua eta ordena baloratzea.

Administrazioko eta legezko izapideak betetzea.

14. lanbide-modulua: lantokiko prestakuntza.

Kodea: 0403.

Kurtsoa: 2.a.

Iraupena: 360 ordu.

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 22.

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

Establecimiento del plan de marketing: política de comunicación, política de precios y logística de distribución.

Elaboración del plan de producción.

Elaboración de la viabilidad técnica, económica y financiera de una empresa del sector.

Análisis de las fuentes de financiación y elaboración del presupuesto de la empresa.

Elección de la forma jurídica. Dimensión y número de socios y socias.

Concepto de empresa. Tipos de empresa.

Elementos y áreas esenciales de una empresa.

La fiscalidad en las empresas.

Trámites administrativos para la constitución de una empresa (hacienda, seguridad social, entre otros).

Ayudas, subvenciones e incentivos fiscales para las empresas de la familia profesional.

La responsabilidad de los propietarios o propietarias de la empresa.

Rigor en la evaluación de la viabilidad técnica y económica del proyecto.

Respeto por el cumplimiento de los trámites administrativos y legales.

4.- Función administrativa.

Análisis de la información contable: tesorería, cuenta de resultados y balance.

Cumplimentación de documentos fiscales y laborales.

Cumplimentación de documentos mercantiles: facturas, cheques, letras, entre otros.

Concepto de contabilidad y nociones básicas.

La contabilidad como imagen fiel de la situación económica.

Obligaciones legales (fiscales, laborales y mercantiles) de las empresas.

Requisitos y plazos para la presentación de documentos oficiales.

Valoración de la organización y orden en relación con la documentación administrativa generada.

Respeto por el cumplimiento de los trámites administrativos y legales.

Módulo Profesional 14: formación en centros de trabajo.

Código: 0403.

Curso: 2.º.

Duración: 360 horas.

Equivalencia en créditos ECTS: 22.

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1.– Enpresaren egitura eta antolamendua identifikatzen ditu, eta horiek enpresak egiten duen zerbitzu motarekin erlazionatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Enpresaren antolamendu-egitura eta arlo bakoitzaren eginkizunak identifikatu ditu.

b) Enpresaren egitura sektorean dauden ereduak enpresa-antolamenduekin alderatu ditu.

c) Zerbitzuaren ezaugarriak eta bezero mota enpresa-jardueraren garapenarekin lotu ditu.

d) Zerbitzugintza garatzeko lan-prozedurak identifikatu ditu.

e) Jarduera behar bezala garatzeko giza baliabideen beharrezko kompetentziak baloratu ditu.

f) Jarduera honetan ohikoenak diren hedabideen egokitasuna identifikatu du.

2.– Lanbide-jardura garatzen ohitura etikoak eta lanekoak aplikatzen ditu, lanpostuaren eta enpresan ezarritako prozeduren arabera.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Aintzat hartu eta justifikatu ditu:

– Lanpostuak behar duen prestasun pertsonala eta denborakoa.

– Jarrera pertsonalak (puntueltasuna, empatia...) eta profesionalak (ordena, garbitasuna, lanposturako beharrezko segurtasuna, erantzukizuna...).

– Jarrerazko eskakizunak lanbide-jarduerak dituen arriskuen prebentzioaren aurrean eta norbera babesteko neurrien aurrean.

– Lanbide-jardueraren kalitatearekin zerikusia duten jarrerazko eskakizunak.

– Lan-talde barruko eta enpresan ezarritako hierarkiekiko harreman-jarrerak.

– Lanaren esparruan egiten diren jardueren dokumentazioarekin zerikusia duten jarrerak.

– Profesionalaren jardun egokiarekin lotuta, esparru zientifikoan eta teknikoan lan-munduratzeko eta berriro laneratzeko prestakuntza-beharrak.

b) Laneko arriskuen prebentzioari dagokionez lanbide-jardueran aplikatu beharreko arauak eta Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzko Legearen oinarriko alderdiak identifikatu ditu.

c) Lanbide-jarduerak dituen arriskuen eta enpresaren arauen arabera erabili du norbera babesteko ekipamendua.

1.– Identifica la estructura y organización de la empresa relacionándolas con el tipo de servicio que presta.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado la estructura organizativa de la empresa y las funciones de cada área de la misma.

b) Se ha comparado la estructura de la empresa con las organizaciones empresariales tipo existentes en el sector.

c) Se han relacionado las características del servicio y el tipo de clientes con el desarrollo de la actividad empresarial.

d) Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo de la prestación de servicio.

e) Se han valorado las competencias necesarias de los recursos humanos para el desarrollo óptimo de la actividad.

f) Se ha valorado la idoneidad de los canales de difusión más frecuentes en esta actividad.

2.– Aplica hábitos éticos y laborales desarrollando su actividad profesional de acuerdo a las características del puesto de trabajo y procedimientos establecidos de la empresa.

Criterios de evaluación:

a) Se han reconocido y justificado:

– La disposición personal y temporal que necesita el puesto de trabajo.

– Las actitudes personales (puntualidad, empatía,...) y profesionales (orden, limpieza, seguridad necesarias para el puesto de trabajo, responsabilidad,...).

– Los requerimientos actitudinales ante la prevención de riesgos en la actividad profesional y las medidas de protección personal.

– Los requerimientos actitudinales referidas a la calidad en la actividad profesional.

– Las actitudes relacionales con el propio equipo de trabajo y con las jerárquicas establecidas en la empresa.

– Las actitudes relacionadas con la documentación de las actividades realizadas en el ámbito laboral.

– Las necesidades formativas para la inserción y reinserción laboral en el ámbito científico y técnico del buen hacer del o de la profesional.

b) Se han identificado las normas de prevención de riesgos laborales que hay que aplicar en la actividad profesional y los aspectos fundamentales de la Ley de Prevención de riesgos laborales.

c) Se han aplicado los equipos de protección individual según los riesgos de la actividad profesional y las normas de la empresa.

d) Garatutako jardueretan, ingurumena errespetatzeko jarrera argia izan du, eta horrekin lotutako barruko eta kanpoko arauak aplikatu ditu.

e) Lanpostua edo jarduera garatzeko eremua txukun, garbi eta oztoporik gabe mantendu du.

f) Jasotako argibideak interpretatu eta bete ditu, eta zuzendu zaion lanaz arduratu da.

g) Egoera bakoitzean ardura duen pertsonarekin eta taldekideekin komunikazio eta harreman eraginkorra ezarri du, eta haiekin tratu erraza eta zuzena du.

h) Gainerako taldekideekin koordinatu da, eta edozein aldaketaren, behar garrantzitsuren edo ezustekoren berri eman du.

i) Dagokion jardueraren garrantzia baloratu du. Enpresaren produkzio-prozesuen barruan zuzendutako zereginetan izan diren aldaketetara eta eginkizun berrietara egokitu da.

j) Edozein jarduera edo zereginetan, arauak eta prozedurak arduraz aplikatzeko konpromisoa hartu du.

3.- Bidaia konbinatuak sortzeko sailaren jarduerak egiten ditu, kontroleko tresnak, bitartekoak eta tresneria baliatuz eta bidezko teknika eta prozedurak erabiliz, betiere ezarritako arauen eta jarraibideen arabera eta bezeroen egoera kontuan izanik.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Bidaia konbinatuak diseinatzeko eta kotizatzekeo prozesuetako bakoitzari lotzen zaion dokumentazioa eta jasotako argibideak interpretatu ditu.

b) Bidaia konbinatuak diseinatu aurretik egin beharreko merkatu-ikerketaren teknikak aplikatu ditu.

c) Hornitzaileekin negoziatzeko baldintzak eta akordioak ezagutu ditu, hainbat irizpide kontuan izanik.

d) Bidaia konbinatuen zerbitzuak kotizatu ditu eta bidaien kostuak, deskontuak, komisioak, irabazi-marjinak, errentagarritasun-atalasea, zergak eta salmenta-prezioa baloratu du.

e) Bezeroarekiko arretarekin, segurtasunarekin eta kalitatearen kudeaketarekin lotzen diren alderdiak hartu ditu aintzat.

f) Bidaia konbinatuen erreserbako, eragiketako eta hornitzaileekiko koordinazioko prozesuak ezagutu ditu.

g) Lotzen den dokumentazioa bete du.

h) Berriazko informatika-aplikazioekin egin du lan.

d) Se ha mantenido una actitud clara de respeto al medio ambiente en las actividades desarrolladas y aplicado las normas internas y externas vinculadas a la misma.

e) Se ha mantenido organizado, limpia y libre de obstáculos el puesto de trabajo o el área correspondiente al desarrollo de la actividad.

f) Se han interpretado y cumplido las instrucciones recibidas, responsabilizándose del trabajo asignado.

g) Se ha establecido una comunicación y relación eficaz con la persona responsable en cada situación y miembros de su equipo, manteniendo un trato fluido y correcto.

h) Se ha coordinado con el resto del equipo, informando de cualquier cambio, necesidad relevante o imprevisto que se presente.

i) Se ha valorado la importancia de su actividad y la adaptación a los cambios de tareas asignadas en el desarrollo de los procesos productivos de la empresa, integrándose en las nuevas funciones.

j) Se ha comprometido responsablemente en la aplicación de las normas y procedimientos en el desarrollo de cualquier actividad o tarea.

3.- Ejecuta las diferentes actividades del departamento de creación de viajes combinados utilizando medios, equipos e instrumentos de control así como técnicas y procedimientos, de acuerdo con instrucciones y normas establecidas y situación de los clientes.

Criterios de evaluación:

a) Se han interpretado las instrucciones recibidas y la documentación asociada a cada uno de los procesos de diseño y cotización de viajes combinados.

b) Se han aplicado técnicas de investigación de mercado previas al diseño de viajes combinados.

c) Se han reconocido las condiciones y acuerdos de la negociación con proveedores en base a diferentes criterios.

d) Se han cotizado los servicios y valorado los costes, descuentos, comisiones, margen de beneficio, umbral de rentabilidad, impuestos y precio de venta de los viajes combinados.

e) Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención a la clientela y la gestión de la calidad.

f) Se han reconocido los procesos de reserva, operativa y coordinación con los proveedores de los viajes combinados.

g) Se ha cumplimentado la documentación asociada.

h) Se han operado aplicaciones informáticas específicas.

4.- Ekitaldien kudeaketa egiten du, kontroleko tresnak, bitartekoak eta tresneria baliatuz eta bidezko teknika eta prozedurak erabiliz, betiere ezarritako arauen eta jarraibideen arabera.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Agentziak eskaintzen dituen ekitaldiak kudeatzeko prozesuetako bakoitzarekin lotzen den dokumentazioa eta jasotako argibideak interpretatu ditu.

b) Etorkizuneko ekitaldietako eskarien eskaintzak bideratu ditu eta horien jarraipena egin du.

c) Kontratatu beharreko ekitaldiaren aurrekontu orokorra eta horren xehapena landu du.

d) Kontratututako ekitaldiaren garapena gainbegiratzeko eta kontrolatzeko lanetan hartu du parte.

e) Salmenta osteko eragiketak egin ditu, baita bezeroaren gogobetetasunaren jarraipena ere.

f) Bezeroarekiko arretarekin, segurtasunarekin eta kalitatearen kudeaketarekin lotzen diren alderdiak hartu ditu aintzat.

g) Berariazko informatika-aplikazioekin egin du lan.

4.- Realiza la gestión de eventos utilizando medios, equipos e instrumentos de control y aplicando técnicas y procedimientos de acuerdo a instrucciones y normas establecidas.

Criterios de evaluación:

a) Se han interpretado las instrucciones recibidas y la documentación asociada a cada uno de los procesos de gestión de eventos ofertados por la agencia.

b) Se han tramitado las solicitudes de demandas de futuros eventos y su seguimiento.

c) Se ha elaborado el presupuesto global y su desglose del evento a contratar.

d) Se ha participado en la supervisión y control del desarrollo del evento contratado.

e) Se ha realizado las operaciones post venta y seguimiento de satisfacción de la clientela.

f) Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención a la clientela y la gestión de la calidad.

g) Se han operado las aplicaciones informáticas específicas.

ABENDUAREN 14KO 334/2010 DEKRETUAREN III. ERANSKINA

GUTXIENENKO ESPAZIOAK ETA EKIPAMENDUAK

1. atala.– Espazioak.

Prestakuntza espazioa	Azalera (m ²) 30 ikasle	Azalera (m ²) 20 ikasle
Balio anitzeko gela	60	40
Turismo-agentzien/informazioaren gela	90	60

2. atala.– Ekipamenduak.

Prestakuntza espazioa	Ekipamendua
Balio anitzeko gela	Irakaslearentzako PCa. Ikasgelako altzariak. Proiekzio-kanoia. Proiekzio-pantaila. Ikus-entzunezko erreproduzigailua.
Turismo-agentzien/informazioaren gela	Arbela. Sarean instalatutako ordenagailuak, abiadura handiko inprimagailua, eskanerra, faxa. Proiekzio-kanoia. Pantaila zabalgarria. Internet-konexioa. Bulegotikako softwarea (testu-prozesadorea, datu-basea, aurkezpenak, kalkulu-orria, eta abar). Bidaia-agentziak eta turismo-bitartekaritzako beste enpresa batzuk kudeatzeko informatika-softwarea. GDSto eta turismo-zerbitzuetako hornitzaileetarako lizentzia. Artxibategiak, apalak, bulegoko askotariko materiala. Material inprimatua: bonuak, espedienteak, albaranak, eta abar. Telebista/bideo-erreproduzigailua eta DVDA. Mapak, gidak, liburuxkak, sektoreko aldizkari espezializatuak.

ABENDUAREN 14KO 334/2010 DEKRETUAREN IV. ERANSKINA

IRAKASLEAK

1. atala.– Irakasleen espezialitateak eta irakasteko eskumena bidaia-agentzietako eta ekitaldien kudeaketako heziketa-zikloko lanbide-moduluetan.

Lanbide modulua	Irakasleen espezialitatea	Kidegoa
0171 Turismo-merkatuaren egitura	- Ostalaritza eta turismoa	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
0172 Protokoloa eta harreman publikoak.	- Ostalaritza eta turismoa	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
0173 Turismo-marketina	- Ostalaritza eta turismoa	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
0383 Turismo-helmugak	- Ostalaritza eta turismoa	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
0384 Turismo-baliabideak	- Ostalaritza eta turismoa	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
0397 Turismo-produktuen kudeaketa.	- Ostalaritza eta turismoa	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
0398 Turismo-zerbitzuen salmenta.	- Ostalaritza eta turismoa	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
0399 Turismo-bitartekaritzako entitateen zuzendaritza	- Ostalaritza eta turismoa	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
0179 Ingelesa	- Ingelesa	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak

Lanbide modulua	Irakasleen espezialitatea	Kidegoa
0180 Atzerriko bigarren hizkuntza	- Atzerriko hizkuntza	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
0400 Bidaia-agentzien proiektua eta ekitaldien kudeaketa	- Ostalaritza eta turismoa	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
0401 Laneko prestakuntza eta orientabidea	- Laneko prestakuntza eta orientabidea	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
0402 Enpresa eta ekimen sortzailea	- Laneko prestakuntza eta orientabidea	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
0403 Lantokiko prestakuntza	- Ostalaritza eta turismoa	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak

Edo araudian ager daitekeen beste edozein irakasle-espezialitate.

2. atala.- Titulazio baliokideak irakaskuntzaren ondorioetarako

Kidegoak	Espezialitateak	Titulazioak
Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak	Laneko prestakuntza eta orientabidea	Enpresa-zientzietan diplomaduna Lan-harremanetan diplomaduna Gizarte-lanean diplomaduna Gizarte-hezkuntzan diplomaduna Kudeaketa eta administrazio publikoan diplomaduna
	Ostalaritza eta turismoa	Turismoan diplomaduna

Edo araudian ager daitekeen beste edozein titulazio.

3. atala.– Titulua osatzen duten lanbide-moduluak emateko beharrezko titulazioak hezkuntzakoaz bestelako administrazioetako titulartasun pribatuko nahiz publikoko ikastetxeentzat

Lanbide moduluak	Titulazioak
0171 Turismo-merkatuaren egitura 0172 Protokoloa eta harreman publikoak. 0173 Turismo-marketina 0383 Turismo-helmugak 0384 Turismo-baliabideak 0397 Turismo-produktuen kudeaketa. 0398 Turismo-zerbitzuen salmenta. 0399 Turismo-bitartekaritzako entitateen zuzendaritza 0179 Ingelesa 0180 Atzerriko bigarren hizkuntza 0400 Bidaia-agentzien proiektua eta ekitaldien kudeaketa 0401 Laneko prestakuntza eta orientabidea 0402 Enpresa eta ekimen sortzailea	Lizentziaduna, ingeniaria, arkitektoa, edo dagokion mailako titulua edo irakaskuntzaren ondorioetarako beste zenbait titulu baliokide

Edo araudian ager daitekeen beste edozein titulazio.

ABENDUAREN 14KO 334/2010 DEKRETUAREN V. ERANSKINA

URRIAREN 3KO 1/1990 LEGE ORGANIKOAREN BABESEAN EZARRITAKO LANBIDE MODULUEN ETA MAIATZAREN 3KO 2/2006 LEGE ORGANIKOAREN BABESEAN EZARRITAKOEN ARTEKO BALIOZKOTZEAK

Bidaia Agentzietako Heziketa Zikloko Lanbide Moduluak (LOGSE, 1/1990)	Bidaia Agentzietako eta Ekitaldien Kudeaketako Heziketa Zikloko Lanbide Moduluak (LOE, 2/2006)
Bidaia-agentzietako turismo-zerbitzuen produkzioa eta salmenta.	0398 Turismo-zerbitzuen salmenta. 0397 Turismo-produktuen kudeaketa.
Bidaia-agentzietako kudeaketa ekonomikoa eta administratiboa. Bidaia-agentzien antolamendua eta kontrola.	0399 Turismo-bitartekaritzako entitateen zuzendaritza. 0402 Enpresa eta ekimen sortzailea.
Turismo-produktuak eta -zerbitzuak merkaturatzea.	0173 Turismo-marketina. 0171 Turismo-merkatuaren egitura.
Atzerriko hizkuntza.	0179 Ingelesa.
Atzerriko bigarren hizkuntza.	0180 Atzerriko bigarren hizkuntza.
Lantokiko prestakuntza.	0403 Lantokiko prestakuntza.

ABENDUAREN 14KO 334/2010 DEKRETUAREN VI. ERANSKINA

KONPETENTZIA ATALEN ETA MODULUEN ARTEKO EGOKITASUNA (HORIEK BALIOZKOTZEKO), ETA LANBIDE MODULUEN ETA KONPETENTZIA ATALEN ARTEKO EGOKITASUNA (HORIEK EGIAZTATZEKO)

1. atala.– Ekainaren 19ko 5/2002 Lege Organikoaren 8. artikuluan ezarritakoaren arabera egiaztatzen diren konpetentzia-atalen egokitasuna lanbide-moduluekin.

Konpetentzia atala	Lanbide modulua
UC0266_3: Turismo-zerbitzuak eta bidaiak saltzea.	0398 Turismo-zerbitzuen salmenta.
UC0267_2: Bidaia-agentzietako kudeaketa ekonomikoa eta administratiboa garatzea. UC0268_3: Turismoaren arloko informazio- eta banaketa-unitateak kudeatzea.	0399 Turismo-bitartekaritzako entitateen zuzendaritza.
UC1055_3: Bidaia konbinatuak, txangoak eta lekualdaketak lantzea eta gauzatzea.	0397 Turismo-produktuen kudeaketa.
UC1056_3: Ekitaldiak kudeatzea.	0172 Protokoloa eta harreman publikoak.
UC1072_3: Gidaritza eta animazioko turismo-zerbitzuetan ingelesez komunikatzea, erabiltzaile trebearen mailarekin.	0179 Ingelesa (*)
UC1074_3: Turismo-informazioa kudeatzea.	0173 Turismo-marketina.
UC1069_3: Jardun-esparruan kultura-interesa duten ondasunak eta ondarea interpretatzea turistei eta bisitariei. UC1070_3: Jardun-esparruko espazio naturalak eta kultura-interesa duten beste ondasun batzuk interpretatzea turistei eta bisitariei.	0384 Turismo-baliabideak
UC1073_3: Gidaritza eta animazioko turismo-zerbitzuetan ingelesaz bestelako atzerriko hizkuntza batean komunikatzea, erabiltzaile trebearen mailarekin.	0180 Atzerriko bigarren hizkuntza (*)

(*) Hezkuntzari buruzko maiatzaren 3ko 2/2006 Lege Organikoaren 66.4. artikuluan xedatutakoaren arabera baliozkotu ahal izango da.

2. atala.– Titulu honetako lanbide-moduluen egokitasuna konpetentzia-atalekin, horiek egiaztatzeko:

Lanbide modulua	Konpetentzia atala
0398 Turismo-zerbitzuen salmenta.	UC0266_3: turismo-zerbitzuak eta bidaiak saltzea.
0399 Turismo-bitartekaritzako entitateen zuzendaritza.	UC0267_2: bidaiia-agentzietako kudeaketa ekonomikoa eta administratiboa garatzea. UC0268_3: turismoaren arloko informazio- eta banaketa-unitateak kudeatzea.
0397 Turismo-produktuen kudeaketa.	UC1055_3: bidaiia konbinatuak, txangoak eta lekualdaketak lantzea eta gauzatzea.
0172 Protokoloa eta harreman publikoak.	UC1056_3: ekitaldiak kudeatzea.
0384 Turismo-baliabideak	UC1069_3: jardun-esparruan kultura-interesa duten ondasunak eta ondarea interpretatzea turistei eta bisitariei. UC1070_3: jardun-esparruko espazio naturalak eta kultura-interesa duten beste ondasun batzuk interpretatzea turistei eta bisitariei.
0179 Ingelesa.	UC1072_3: gidaritza eta animazioko turismo-zerbitzuetan ingelesez komunikatzea, erabiltzaile trebearen mailarekin. UC1057_2: turismo-jardueretan ingelesez komunikatzea, erabiltzaile independentearen mailarekin.
0180 Atzerriko bigarren hizkuntza.	UC1073_3: gidaritza eta animazioko turismo-zerbitzuetan ingelesaz bestelako atzerriko hizkuntza batean komunikatzea, erabiltzaile trebearen mailarekin.
0173 Turismo-marketina.	UC1074_3: turismo-informazioa kudeatzea.

ANEXO III AL DECRETO 334/2010, DE 14 DE DICIEMBRE

ESPACIOS Y EQUIPAMIENTOS MÍNIMOS

Apartado 1.– Espacios.

<i>Espacio Formativo</i>	<i>Superficie m² 30 alumnos/alumnas</i>	<i>Superficie m² 20 alumnos/alumnas</i>
<i>Aula Polivalente</i>	60	40
<i>Aula de Agencias/Información Turística</i>	90	60

Apartado 2.– Equipamientos.

<i>Espacio formativo</i>	<i>Equipamiento</i>
<i>Aula polivalente</i>	<i>PC para el profesor o la profesora Mobiliario de aula Cañón de proyección Pantalla de proyección Reproductor audiovisual</i>
<i>Aula de agencias/información turística</i>	<i>Pizarra Ordenadores instalados en red, impresora de alta velocidad, escáner y fax Cañón de proyección Pantalla desplegable Conexión a Internet Software de ofimática (procesador de textos, hoja de cálculo, presentaciones, base de datos, etc.) Software informático de gestión de agencias de viajes y otras empresas de intermediación turística Licencia de GDS y de proveedores de servicios turísticos Archivadores, estanterías, material diverso de oficina Material impreso: bonos, expedientes, albaranes, etc Reproductor de TV/Video y DVD Mapas, guías, folletos, revistas especializadas del sector</i>

ANEXO IV AL DECRETO 334/2010, DE 14 DE DICIEMBRE

PROFESORADO

Apartado 1.– Especialidades del profesorado y atribución docente en los módulos profesionales del ciclo formativo de Agencias de Viajes y Gestión de Eventos.

<i>Módulo profesional</i>	<i>Especialidad del profesorado</i>	<i>Cuerpo</i>
<i>0171 Estructura del mercado turístico</i>	<i>- Hostelería y Turismo</i>	<i>Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco</i> <i>Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco</i>
<i>0172 Protocolo y relaciones públicas</i>	<i>- Hostelería y Turismo</i>	<i>Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco</i> <i>Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco</i>
<i>0173 Marketing turístico</i>	<i>- Hostelería y Turismo</i>	<i>Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco</i> <i>Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco</i>
<i>0383 Destinos turísticos</i>	<i>- Hostelería y Turismo</i>	<i>Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco</i> <i>Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco</i>
<i>0384 Recursos turísticos</i>	<i>- Hostelería y Turismo</i>	<i>Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco</i> <i>Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco</i>
<i>0397 Gestión de productos turísticos</i>	<i>- Hostelería y Turismo</i>	<i>Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco</i> <i>Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco</i>

<i>Módulo profesional</i>	<i>Especialidad del profesorado</i>	<i>Cuerpo</i>
0398 Venta de servicios turísticos	- Hostelería y Turismo	Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco
0399 Dirección de entidades de intermediación turística	- Hostelería y Turismo	Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco
0179 Inglés	- Inglés	Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco
0180 Segunda lengua extranjera	- Lengua extranjera	Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco
0400 Proyecto de agencias de viajes y gestión de eventos	- Hostelería y Turismo	Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco
0401 Formación y Orientación Laboral	- Formación y Orientación Laboral	Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco
0402 Empresa e Iniciativa Emprendedora	- Formación y Orientación Laboral	Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco

<i>Módulo profesional</i>	<i>Especialidad del profesorado</i>	<i>Cuerpo</i>
0403 Formación en Centros de Trabajo	- Hostelería y Turismo	Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco

O cualquier otra especialidad del profesorado que pueda aparecer en normativa reguladora.

Apartado 2.- Titulaciones equivalentes a efectos de docencia.

<i>Cuerpos</i>	<i>Especialidades</i>	<i>Titulaciones</i>
Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País Vasco	Formación y orientación laboral	Diplomada o Diplomado en Ciencias Empresariales Diplomada o Diplomado en Relaciones Laborales Diplomada o Diplomado en Trabajo Social Diplomada o Diplomado en Educación Social Diplomada o Diplomado en Gestión y Administración Pública
	Hostelería y turismo	Diplomada o Diplomado en Turismo

O cualquier otra titulación que pueda aparecer en normativa reguladora.

Apartado 3.- Titulaciones requeridas para la impartición de los módulos profesionales que conforman el título para los centros de titularidad privada o pública de otras Administraciones distintas a la educativa.

<i>Módulos profesionales</i>	<i>Titulaciones</i>
0171 Estructura del mercado turístico 0172 Protocolo y relaciones públicas 0173 Marketing turístico 0383 Destinos turísticos 0384 Recursos turísticos 0397 Gestión de productos turísticos 0398 Venta de servicios turísticos 0399 Dirección de entidades de intermediación turística 0179 Inglés 0180 Segunda lengua extranjera 0400 Proyecto de agencias de viajes y gestión de eventos 0401 Formación y Orientación Laboral 0402 Empresa e iniciativa emprendedora	Licenciada o Licenciado, Ingeniera o Ingeniero, Arquitecta o Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes a efectos de docencia

O cualquier otra titulación que pueda aparecer en normativa reguladora.

ANEXO V AL DECRETO 334/2010, DE 14 DE DICIEMBRE

CONVALIDACIONES ENTRE MÓDULOS PROFESIONALES ESTABLECIDOS AL AMPARO DE LA LEY ORGÁNICA 1/1990, DE 3 DE OCTUBRE, Y LOS ESTABLECIDOS AL AMPARO DE LA LEY ORGÁNICA 2/2006, DE 3 DE MAYO

<i>Módulos Profesionales del Ciclo Formativo Agencias de Viaje (LOGSE 1/1990)</i>	<i>Módulos Profesionales del Ciclo Formativo Agencias de Viajes y Gestión de Eventos (LOE 2/2006)</i>
<i>Producción y venta de servicios turísticos en agencias de viaje</i>	<i>0398 Venta de servicios turísticos 0397 Gestión de productos turísticos</i>
<i>Gestión económico-administrativa en agencias de viaje Organización y control en agencias de viaje</i>	<i>0399 Dirección de entidades de intermediación turística 0402 Empresa e Iniciativa Emprendedora</i>
<i>Comercialización de productos y servicios turísticos</i>	<i>0173 Marketing turístico 0171 Estructura del mercado turístico</i>
<i>Lengua extranjera</i>	<i>0179 Inglés</i>
<i>Segunda lengua extranjera</i>	<i>0180 Segunda lengua extranjera</i>
<i>Formación en Centro de Trabajo</i>	<i>0403 Formación en Centros de Trabajo</i>

ANEXO VI AL DECRETO 334/2010, DE 14 DE DICIEMBRE

CORRESPONDENCIA DE LAS UNIDADES DE COMPETENCIA CON LOS MÓDULOS PARA SU CONVALIDACIÓN,
Y CORRESPONDENCIA DE LOS MÓDULOS PROFESIONALES CON LAS UNIDADES DE COMPETENCIA PARA SU
ACREDITACIÓN

Apartado 1.- Correspondencia de las unidades de competencia que se acrediten de acuerdo con lo establecido en el artículo 8 de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, con los módulos profesionales.

<i>Unidad de competencia</i>	<i>Módulo profesional</i>
<i>UC0266_3: vender servicios turísticos y viajes.</i>	<i>0398 Venta de servicios turísticos</i>
<i>UC0267_2: desarrollar la gestión económico-administrativa de agencias de viaje.</i> <i>UC0268_3: gestionar unidades de información y distribución turísticas.</i>	<i>0399 Dirección de entidades de intermediación turística</i>
<i>UC1055_3: elaborar y operar viajes combinados, excursiones y traslados.</i>	<i>0397 Gestión de productos turísticos</i>
<i>UC1056_3: gestionar eventos.</i>	<i>0172 Protocolo y relaciones públicas</i>
<i>UC1072_3: comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación.</i>	<i>0179 Inglés (*)</i>
<i>UC1074_3: gestionar información turística.</i>	<i>0173 Marketing turístico</i>
<i>UC1069_3: interpretar el patrimonio y bienes de interés cultural del ámbito de actuación a turistas y visitantes.</i> <i>UC1070_3: interpretar espacios naturales y otros bienes de interés natural del ámbito de actuación a turistas y visitantes.</i>	<i>0384 Recursos turísticos</i>
<i>UC1073_3: comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación.</i>	<i>0180 Segunda lengua extranjera (*)</i>

(*) Podrá convalidarse de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 66.4 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo de Educación.

Apartado 2.- La correspondencia de los módulos profesionales del presente título con las unidades de competencia para su acreditación es la siguiente:

<i>Módulo profesional</i>	<i>Unidad de competencia</i>
<i>0398 Venta de servicios turísticos</i>	<i>UC0266_3: vender servicios turísticos y viajes.</i>
<i>0399 Dirección de entidades de intermediación turística</i>	<i>UC0267_2: desarrollar la gestión económico-administrativa de agencias de viaje.</i> <i>UC0268_3: Gestionar unidades de información y distribución turísticas.</i>
<i>0397 Gestión de productos turísticos</i>	<i>UC1055_3: elaborar y operar viajes combinados, excursiones y traslados.</i>
<i>0172 Protocolo y relaciones públicas</i>	<i>UC1056_3: gestionar eventos.</i>
<i>0384 Recursos turísticos</i>	<i>UC1069_3: interpretar el patrimonio y bienes de interés cultural del ámbito de actuación a turistas y visitantes.</i> <i>UC1070_3: interpretar espacios naturales y otros bienes de interés natural del ámbito de actuación a turistas y visitantes.</i>
<i>0179 Inglés</i>	<i>UC1072_3: comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación.</i> <i>UC1057_2: comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas.</i>
<i>0180 Segunda lengua extranjera</i>	<i>UC1073_3: comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación.</i>
<i>0173 Marketing turístico</i>	<i>UC1074_3: gestionar información turística.</i>