

ANNEX X

I. IDENTIFICACIÓ DEL CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT

Denominació: Creació i gestió de viatges combinats i esdeveniments

Codi: HOTG0108

Família professional: Hoteleria i turisme

Nivell de qualificació professional: 3

Qualificació professional de referència:

HOT330_3 Creació i gestió de viatges combinats i esdeveniments. (RD 1700/2007, de 14 de desembre)

Relació d'unitats de competència que configuren el certificat de professionalitat:

UC1055_3: Elaborar i operar viatges combinats, excursions i trasllats.

UC1056_3: Gestionar esdeveniments.

UC0268_3: Gestionar unitats d'informació i distribució turístiques.

UC1057_2: Comunicar-se en anglès, amb un nivell d'usuari independent, en les activitats turístiques.

Competència general:

Crear i operar viatges combinats, productes similars i esdeveniments, utilitzant, en cas necessari, la llengua anglesa, i gestionar el departament o la unitat corresponent de l'agència de viatges o entitat equivalent.

Entorn professional:

Àmbit professional:

Desenvolupa la seva activitat preferentment en unitats productives d'agències de viatges, operadors turístics, entitats organitzadores de congressos, departaments d'esdeveniments en establiments hotelers i oficines de promoció turística, tant en el sector públic com privat.

Sectors productius:

Sector turístic, principalment en els subsectors de la distribució i promoció turístiques, en agències de viatges emissores detallistes i majoristes detallistes, operadors turístics, agències de viatges receptores, oficines i entitats de promoció turística i organitzadors professionals de congressos o OPC. També en establiments com ara hotels, centres de congressos i entitats organitzadores d'esdeveniments.

Ocupacions o llocs de treball relacionats:

3314.005.2 Promotor/a d'agència de viatges

3314.005.2 Promotor/a d'agència de viatges majorista

3314.002.5 Tècnic/a de vendes en agències de viatges

3314.002.5 Empleat/ada o cap de departament de reserves d'agència majorista

3314.003.4 Tècnic/a de producte agències de viatges

3314.003.4 Programador/a de viatges combinats en agències de viatges majoristes i detallistes
 3314.003.4 Responsable del departament nacional o internacional en agències de viatges majoristes
 3314.001.6 Tècnic/a en agències de viatges
 3314.006.1 Transferidor/a d'agències de viatges.
 Coordinador/a de qualitat en agències de viatges majoristes o en empreses professionals organitzadores de congressos o OPC i en entitats organitzadores d'esdeveniments i fires.
 Tècnic/a o promotor/a d'oficines de congressos i d'empreses organitzadores de congressos o OPC
 Tècnic/a o promotor/a de centres de congressos
 Empleat/ada d'entitat organitzadora de fires i esdeveniments
 Responsable de departament d'esdeveniments en entitats hoteleres

Durada de la formació associada: 670 hores

Relació de mòduls formatius i d'unitats formatives:

MF1055_3: Elaboració i gestió de viatges combinats. (150 hores)

- UF0073: Productes, serveis i destinacions turístiques. (90 hores)
- UF0074: Planificació, programació i operació de viatges combinats. (60 hores)

MF1056_3: Gestió d'esdeveniments. (150 hores)

- UF0075: Planificació, organització i control d'esdeveniments. (90 hores)
- UF0076: Comercialització d'esdeveniments. (30 hores)
- UF0043: Gestió de protocol. (30 hores)

MF0268_3: Gestió d'unitats d'informació i distribució turístiques. (120 hores)

- UF0077: Processos de gestió d'unitats d'informació i distribució turístiques. (70 hores)
- UF0049: Processos de gestió de qualitat en hotelaria i turisme. (50 hores)

MF1057_2: Anglès professional per a turisme. (90 hores)

MP0018: Mòdul de pràctiques professionals no laborals de creació i gestió de viatges combinats i esdeveniments. (160 hores)

II. PERFIL PROFESSIONAL DEL CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT

Unitat de competència 1

Denominació: ELABORAR I OPERAR VIATGES COMBINATS, EXCURSIONS I TRASLLATS

Nivell: 3

Codi: UC1055_3

Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: elaborar viatges combinats que siguin adequats i competitius per oferir-los al mercat, o que responguin a requeriments d'una demanda específica.

CR1.1 L'oferta pròpia i de la competència, tant actual com de campanyes anteriors, s'analitza pel que fa a:

- Destinacions ofertes.

- Característiques dels productes, serveis i complements inclosos, prestataris, opcions i variables disponibles.
- Retribucions ofertes als intermediaris venedors.
- Nivells de vendes i resultats econòmics.

CR1.2 L'itinerari i altres característiques del viatge combinat, així com els serveis que ha d'incloure, es determinen en funció del mercat i segment al qual es destina el producte o de les demandes específiques del client, aplicant per a això els coneixements sobre les destinacions i els serveis turístics, i tenint en compte els resultats de l'anàlisi de l'oferta competidora i de la pròpia.

CR1.3 Els serveis que s'han d'incloure en el viatge combinat es determinen, així com els possibles prestataris d'aquest, fent servir per a això els suports informatius i els mitjans de comunicació adequats; es consideren les ofertes de les agències de viatges receptores, *brokers* aeris i altres intermediaris turístics, i per a les operacions regulars es determinen les freqüències i dates de sortida.

CR1.4 Les ofertes i cotitzacions dels serveis s'obtenen i se seleccionen, tenint en compte les garanties de prestació en els termes previstos i els factors que determinin la millor relació qualitat/preu i la major competitivitat del producte final, aplicant en aquest procés habilitats de comunicació i negociació.

CR1.5 Es formalitzen els documents que assegurin la disponibilitat dels serveis, s'hi reflecteixen el compromís dels prestataris i els termes de contractació i es recullen, en els casos d'intermediació, les condicions en què aquesta es produeix.

CR1.6 El pressupost del viatge combinat es realitza tenint en compte les previsions de vendes, els costos fixos i variables, les retribucions als detallistes i el marge de benefici; es determina el preu de cost, el preu de venda majorista, els preus de venda al públic, els suplementos, el límit de rendibilitat i altres indicadors econòmics.

CR1.7 Es determinen les característiques de presentació de l'oferta del viatge combinat, s'elabora el suport apropiat, ja sigui per presentar-la directament al client, com en els casos de productes elaborats a la demanda, o per traslladar-la als responsables del disseny del suport d'oferta o de la seva comercialització, en els casos de productes per a l'oferta.

RP2: gestionar les reserves de manera que s'aconsegueixin o se superin els nivells de venda previstos.

CR2.1 S'atenen les sol·licituds de reserva i s'assessora sobre les destinacions, els establiments i mitjans de transport que millor s'adaptin a les expectatives del client.

CR2.2 Es tramiten les sol·licituds de reserva, es comprova la disponibilitat de places i es gestiona la confirmació dels serveis per part dels proveïdors.

CR2.3 S'informa de la situació en què queda la petició, s'assigura que és entesa i acceptada i, en els casos en què no es pugui confirmar el viatge demanat o algun dels seus serveis, les alternatives possibles es consideren i es comuniquen als clients, i s'aporten arguments per aconseguir-ne l'acceptació.

CR2.4 Les reserves es registren en els suports establerts, manuals o informàtics, es controla l'estat dels contingents, s'informa els proveïdors sobre les vendes que hi ha hagut, s'assignen places en mitjans de transport, i es duu terme el seguiment convenient de les sol·licituds pendents de confirmació.

CR2.5 El preu del viatge es notifica o es reconfirma, s'informa de l'import que s'ha de constituir com a dipòsit i de les dates de pagament de la quantitat restant, i les característiques i especificitats del viatge s'informen o es reiteren i, si s'escau, el contracte de viatges combinats es formalitza o se'n constata la formalització per part de l'intermediari venedor.

CR2.6 Els termes en què s'han confirmat les reserves per part dels proveïdors, especialment els que es refereixen a temps límits, pagaments anticipats i liquidacions, es controlen regularment, i les instruccions per al seu compliment es transmeten oportunament.

RP3: operar viatges combinats que assegurin les prestacions dels serveis en els termes establerts i aconseguixin la satisfacció dels clients.

CR3.1 Els documents de suport dels drets a la percepció dels serveis, com ara passatges, bons i altres, s'emeten, o se'n constata l'emissió per part dels intermediaris venedors, en els termes i terminis establerts, i la documentació informativa, com ara itineraris, guies i altres elements complementaris, com per exemple portadocuments i bosses de viatge, es requereixen dels proveïdors interns o externs.

CR3.2 La documentació i els elements complementaris es preparen per al seu lliurament o expedició, que es realitza amb l'antelació necessària o prevista sobre la data d'inici del viatge.

CR3.3 S'originen els documents de control requerits pels proveïdors i prestataris de serveis, com ara llistes de passatgers i còpies de documents emesos, s'hi inclouen les observacions oportunes relatives a especificitats dels serveis o requeriments especials dels viatgers, i es remeten o es lliuren en el termini i forma previstos.

CR3.4 Es preveuen les contingències i es resolen les situacions emergents i deficiències que es produeixen durant el desenvolupament del viatge.

CR3.5 S'originen els documents administratius i comptables, o les dades necessàries per emplenar-los es traslladen al departament que ha d'originar-los.

CR3.6 S'avaluen el desenvolupament del viatge i els serveis inclosos, i els informes previstos o convenients es confeccionen i es remeten als departaments i persones als quals s'hagi d'informar.

RP4: elaborar i programar excursions i visites per operar-los regularment o sota demanda, a fi d'obtenir rendiments i satisfer les expectatives dels clients.

CR4.1 Els itineraris de les excursions o visites es defineixen, tenint en compte els recursos turístics de la zona i la seva sostenibilitat, els horaris adequats o disponibles per visitar, la infraestructura viària, els mitjans de transport necessaris, la disponibilitat d'establiments de restauració, les condicions meteorològiques i altres factors, i es compta amb els coneixements i les aportacions dels guies de turisme.

CR4.2 Es determinen els serveis que s'han d'incloure, i es requereixen dels prestataris els seus preus, tarifes i termes de col·laboració, que s'avaluen mitjançant visites d'inspecció i se seleccionen els que siguin més adequats.

CR4.3 Els preus de venda es fixen tenint en compte els acords i contractes formalitzats amb els proveïdors, costos fixos i variables, les previsions de venda o el nombre de persones per a les quals es programa l'excursió o la visita, el marge de benefici, les comissions a venedors i l'oferta de la competència.

CR4.4 Es determinen els mínims de passatgers per operació i, en els casos d'operacions regulars, les freqüències de sortides s'estableixen considerant la demanda actual i potencial.

CR4.5 S'atenen les sol·licituds de reserva, i per fer-ho, s'efectuen el control de places disponibles i el registre de les vendes, s'informa sobre els aspectes de l'operació el coneixement de la qual sigui necessari per a clients, acompanyants i proveïdors, i s'emet la documentació administrativa i comptable necessària.

CR4.6 S'avaluen el desenvolupament de l'excursió o visita i els serveis inclosos, es determina el grau d'adaptació del producte turístic a la demanda i es proposen alternatives que puguin millorar l'itinerari o la visita prèviament dissenyats.

CR4.7 S'analitza la informació recollida per avaluar les possibilitats de disseny de nous itineraris, segons l'oferta i la demanda turístiques, i se n'estima la viabilitat comercial i tècnica.

RP5: programar i operar trasllats individuals o en grup complint les especificacions dels organitzadors del viatge.

CR5.1 Les tarifes dels transportistes els serveis dels quals són necessaris per realitzar trasllats individuals o en grup es requereixen, es negocien i s'acorden, i es

determinen els preus bàsics dels serveis de trasllat més habituals a fi d'incloure'ls en els suports d'oferta.

CR5.2 Les peticions de serveis de trasllats s'analitzen amb la finalitat de determinar els mitjans de transport i les assistències requerits, i es comprova que es disposa de totes les dades necessàries per a la cotització i programació del servei.

CR5.3 Les sol·licituds de trasllats es confirmen i se n'indica el preu i altres condicions i, en els casos en què sigui oportú, se sol·licita el pagament avançat del servei i es fixa el termini per a això.

CR5.4 Els trasllats confirmats es registren en el suport previst per a això, i els serveis necessaris per realitzar-los es gestionen amb els prestataris, i se n'obté la confirmació.

CR5.5 S'originen els documents administratius i comptables, o les dades necessàries per emplenar-los es traslladen al departament responsable i, en els casos en què s'utilitzin serveis d'assistència en el trasllat, els documents previstos a aquest efecte es completen amb tota la informació que sigui necessària, i es fa arribar als prestataris de l'assistència amb l'antelació suficient.

CR5.6 L'operació del trasllat es reconfirma i es controla a fi d'assegurar-ne la prestació en els termes previstos.

RP6: participar en la millora de la qualitat dels processos i serveis per elevar els estàndards establerts i el nivell de satisfacció dels clients.

CR6.1 El treball es realitza complint o superant els estàndards de qualitat, de conformitat amb els procediments i les instruccions establerts i per tal d'aconseguir la satisfacció de les expectatives dels clients finals, promotors del viatge i intermediaris venedors.

CR6.2 S'aplica o s'aporta la informació sobre les destinacions, les característiques dels serveis, els proveïdors i els prestataris, així com sobre les condicions potencialment adverses a la qualitat.

CR6.3 Es requereix als clients que manifestin la seva satisfacció o insatisfacció amb els serveis rebuts, sol·licitant-los informació referent a això, enviant-los qüestionaris de satisfacció i motivant-los perquè els emplenin.

CR6.4 Els acompanyants de grups turístics són requerits perquè elaborin informes per avaluar els prestataris dels serveis.

CR6.5 Les queixes o reclamacions s'atenen amb amabilitat, eficàcia i màxima discreció, seguint el procediment establert, complint la normativa vigent i prenent les mesures oportunes per resoldre-les i per satisfer els clients.

CR6.6 Els productes s'avaluen periòdicament, tant pel que fa a la qualitat dels serveis integrats com al seu èxit en el mercat, per a futures planificacions i presa de decisions.

CR6.7 La comunicació amb els clients i proveïdors és fluïda, i s'utilitza el mitjà més eficaç per aconseguir una bona interacció i comprensió en la comunicació.

Context professional

Mitjans de producció i/o creació de serveis

Terminals de sistemes globals de distribució o GDS. Ordinadors amb aplicacions informàtiques de gestió i amb connexió a Internet. Impressores. Aparells telefax. Telèfons. Documents de trànsit i bons, tant propis com de proveïdors. Impresos i documents administratius, tant propis com de proveïdors. Documentació informativa. Material promocional i de suport a la documentació emesa. Material d'oficina divers.

Productes o resultat del treball

Missatges de sol·licitud de reserva i reconfirmació i modificacions o cancel·lacions de serveis formalitzats i enviats. Informació complementària diversa, com ara descripció de serveis i establiments i informació sobre destinacions i productes i serveis, formalitzada i traslladada.

Paquets turístics i viatges combinats a l'oferta i a la demanda elaborats. Excursions i visites regulars o a la demanda dissenyades. Trasllats individuals i en grup programats. Notes de càrrec i crèdit formalitzades. Registres i expedients formalitzats. Documents interns i externs referenciats, controlats i arxivats. Informació i assessorament sobre destinacions, productes i serveis turístics prestats. Vendes de drets d'ús de serveis turístics i de viatges efectuades. Documents de pagament o confirmació de serveis, com ara bitllets aeris, marítims i de ferrocarril, bons d'autos de lloguer, bons d'hotel, bons d'operadors turístics, butlletins i missatges de confirmació, emesa o enviada. Qüestionaris de satisfacció emplenats.

Informació utilitzada o generada

Informació impresa, en suports magnètics i en pàgines web sobre destinacions, productes i serveis turístics; preus i tarifes; requisits exigibles i normatives aplicables als viatgers nacionals i internacionals; normativa de proveïdors i prestataris de serveis; normativa interna de l'empresa. Suports: d'informació externa: guies, horaris, mapes, llistes de tarifes, catàlegs, directoris, manuals operatius, manuals de venda i manuals d'emissió de documents. Suports d'informació interna: instruccions, ordres, memoràndums, circulars, memòries, informes, guies i manuals.

Unitat de competència 2

Denominació: GESTIONAR ESDEVENIMENTS

Nivell: 3

Codi: UC1056_3

Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: determinar i promocionar l'oferta genèrica d'esdeveniments per aconseguir la captació de clients.

CR1.1 L'oferta pròpia i de la competència, tant actual com de campanyes anteriors, s'analitza pel que fa a:

- Serveis oferts.
- Característiques dels productes inclosos, prestataris, opcions i variables disponibles.
- Nivells de vendes i resultats econòmics.

CR1.2 Els esdeveniments tipus utilitzats com a oferta genèrica es defineixen i es determinen en funció del mercat i segment als quals es destinen, tenint en compte la informació sobre hàbits de consum dels clients i els resultats de l'anàlisi de l'oferta competidora i de la pròpia.

CR1.3 S'avaluen i se seleccionen els proveïdors per als diferents tipus de serveis, i es formalitzen amb ells acords i/o contractes.

CR1.4 Les ofertes i cotitzacions dels serveis s'obtenen i són objecte de negociació i selecció, tenint en compte les garanties de prestació i els factors que determinen la millor relació qualitat/preu i la major competitivitat del producte final.

CR1.5 Les característiques dels serveis es defineixen en funció del tipus específic d'esdeveniment de què es tracti, com ara mida i disposició dels espais, horaris, mitjans audiovisuals i informàtics, expositors o suports, personal auxiliar, dotació de taules i altres.

CR1.6 Es dissenyen els suports de l'oferta genèrica, així com els documents de contractació i posterior control i seguiment de l'esdeveniment.

CR1.7 S'obté eficaçment la informació sobre els clients potencials i sobre els esdeveniments planejats.

CR1.8 Es comparen l'oferta de serveis, la política i les directrius comercials de l'entitat, en relació amb els competidors, i se'n determinen els diferencials positius i la posició competitiva.

CR1.9 Es dissenyen, es programen i s'executen les accions promocionals orientades a captar esdeveniments.

RP2: projectar i pressupostar esdeveniments en termes que responguin a la demanda dels seus promotors i siguin competitius davant d'altres ofertes.

CR2.1 Les especificacions bàsiques de l'esdeveniment es requereixen i s'obtenen dels promotors d'aquest, i les responsabilitats, gestions i tasques que ha d'assumir l'entitat gestora de l'esdeveniment es determinen i es defineixen.

CR2.2 Les característiques d'edicions anteriors de l'esdeveniment s'analitzen, utilitzant per fer-ho els suports informatius i els mitjans de comunicació adequats i tenint en compte nivells de serveis prestats i tipus de proveïdors utilitzats.

CR2.3 El projecte de l'esdeveniment es concreta en funció de la seva tipologia, se'n precisa el programa provisional, s'estableixen les característiques dels serveis que s'han de prestar i se seleccionen els proveïdors i prestataris; també es té en compte el segment de mercat que s'atén, la seva capacitat operativa, l'experiència, les garanties i altres factors, i s'aporta al promotor de l'esdeveniment, si s'escau, la informació i l'experiència professional en la destinació o seu de l'esdeveniment.

CR2.4 Les tarifes i els preus dels serveis se sol·liciten i es negocien amb els proveïdors per obtenir els millors termes possibles i, si és oportú, se'ls requereixen opcions alternatives que permetin millorar l'oferta final per als clients.

CR2.5 Es defineixen els costos i marges i s'estableix el pressupost econòmic.

CR2.6 La proposta i el pressupost de l'esdeveniment es confeccionen en els termes que siguin més competitius i es presenten als promotors; per a això es fan servir tècniques de venda i negociació i se suggereixen alternatives o modificacions que permetin competir en termes avantatjosos amb els competidors.

CR2.7 El contracte per encàrrec de gestió de l'esdeveniment s'elabora i se signa o es proposa perquè sigui signat.

RP3: planificar l'esdeveniment, determinant les accions necessàries per al seu desenvolupament i seguiment.

CR3.1 S'elaboren el calendari i cronograma general del projecte, i s'estableixen el procediment i les reunions de seguiment amb els promotors.

CR3.2 Es dissenyen o es gestionen les vies i fonts de finançament de l'esdeveniment, o es col·labora en ambdós aspectes.

CR3.3 Es configura i s'organitza l'equip executiu de l'esdeveniment, determinant-ne l'estructura, identificant, seleccionant o designant les entitats o persones que l'integren i determinant funcions, responsabilitats i, si s'escau, fase d'incorporació al programa de treball.

CR3.4 Els intermediaris i prestataris dels serveis previstos en el programa de l'esdeveniment s'avaluen, se seleccionen i es contracten, o se'n proposa la contractació, es reserven els béns i serveis que han de prestar i se n'obté la confirmació.

CR3.5 Es determinen els terminis i les dates límit per a reserves i contractacions de serveis, i les visites i els viatges de prospecció i inspecció o de coordinació es decideixen i es concreten.

CR3.6 Els proveïdors d'accions i mitjans publicitaris i de promoció i imatge de l'esdeveniment, així com els proveïdors de disseny, elaboració i hostatge de la pàgina web, s'avaluen, se seleccionen i es contracten, o se'n proposa la contractació.

CR3.7 El material de promoció, de comunicació, d'inscripció, tècnic i administratiu de l'esdeveniment es dissenya o es col·labora en el seu disseny.

CR3.8 Les bestretes i els dipòsits necessaris per garantir la disponibilitat dels serveis, d'acord amb els termes acordats amb els proveïdors, es formalitzen i es realitzen, o es donen instruccions per fer-ho.

CR3.9 Es dissenyen i es distribueixen els espais necessaris per a la recepció, inscripció, reunions, actes, exposicions i emmagatzematge.

CR3.10 Es tenen en compte els aspectes protocol·laris, funcionals i de seguretat, i les característiques operatives i les necessitats de suport en el desenvolupament de l'esdeveniment s'estableixen, es preveuen les possibles incidències o crisis i es proposen solucions per a aquestes.

RP4: adreçar les accions prèvies a la realització efectiva de l'esdeveniment per assolir-ne el desenvolupament posterior en els termes previstos i amb el grau d'autonomia assignat per proposar i afrontar amb anticipació i planificació les modificacions que hi hagi.

CR4.1 Les accions previstes de difusió, promoció, publicitat i altres per a captació de participants s'executen o se n'ordena l'execució.

CR4.2 Les inscripcions i confirmacions de participació s'atenen i es tramiten, es registren en els suports establerts, manuals o informàtics, i se'n controla l'estat i la tipologia dels participants.

CR4.3 Les acreditacions d'accés, la documentació professional de l'esdeveniment i els elements complementaris com ara vals de menjar, maletins, bosses, catàlegs professionals o comercials, obsequis protocol·laris i altres, s'emeten, es preparen i s'organitzen per lliurar-los o es constata que altres prestataris de serveis els han preparat.

CR4.4 S'originen els documents administratius i comptables, o les dades necessàries per al seu emplenament es traslladen a l'àrea que ha d'emetre'ls.

CR4.5 S'originen els documents de control requerits pels promotors de l'esdeveniment, pels proveïdors i prestataris de serveis i pels participants, com ara llistes de ponents i convidats, trasllats individuals i col·lectius, tasques del personal auxiliar necessari, certificats d'assistència i presentació de ponències o comunicacions.

CR4.6 Es decideixen i es realitzen l'assignació i la configuració d'espais en exposicions i altres actes culturals o socials a mesura que es concreten les inscripcions, i se supervisen durant el muntatge, així com la senyalística i els mitjans d'informació i comunicació.

RP5: operar l'esdeveniment executant les accions necessàries per al compliment del pla de treball previst i la prestació de serveis i contrapartides compromesos amb els diferents tipus de clients o participants.

CR5.1 Es comproven la disponibilitat i el desplegament dels recursos humans i materials necessaris.

CR5.2 Es verifica el compliment de les instruccions d'accés, protocol i seguretat.

CR5.3 Es motiven i es dirigeixen els recursos humans involucrats en el desenvolupament de l'esdeveniment.

CR5.4 La prestació i el desenvolupament dels serveis, tant propis com externs, se supervisen i són objecte de control per comprovar que s'ajusten a les característiques i especificacions de qualitat establertes.

CR5.5 Les incidències i els imprevistos que es produeixen durant el desenvolupament es detecten ràpidament, i es proposen les alternatives més adequades.

CR5.6 S'efectua el desenvolupament i seguiment del projecte en els termes i terminis previstos, i els interlocutors designats són informats sobre el desenvolupament de l'esdeveniment i incidències produïdes.

RP6: executar i supervisar les accions necessàries per al tancament efectiu, documental i econòmic de l'esdeveniment.

CR6.1 Els documents comptables de pagament se sol·liciten i s'abonen o es transmet la informació al departament encarregat de tramitar-los.

CR6.2 Les subvencions es tramiten o es justifiquen a la finalització de l'esdeveniment o es proporciona la informació necessària a l'àrea responsable de la seva gestió.

CR6.3 Les demandes d'informació, rectificacions o canvi de documentació per part dels participants s'atenen durant el període establert per a això.

CR6.4 Se sol·liciten els materials gràfics, com ara reportatges fotogràfics, reportatges de vídeo i dossiers de premsa.

CR6.5 Es dirigeixen i es distribueixen les edicions postesdeveniment.

CR6.6 Els informes finals s'elaboren actualitzant les bases de dades utilitzades o generades, i la memòria i el balanç econòmic de l'esdeveniment es tanquen, analitzant, si s'escau, les incidències detectades i elaborant conclusions per a properes edicions.

CR6.7 La documentació i els enviaments protocol·laris de tancament, com ara cartes d'agraïment a entitats, col·laboradors i ponents, i documentació i materials a patrocinadors, es preparen i es distribueixen.

RP7: participar en la millora de la qualitat dels processos i serveis de la unitat o entitat en què treballa per elevar els estàndards establerts i el nivell de satisfacció dels clients en esdeveniments.

CR7.1 El treball es realitza complint o superant els estàndards de qualitat, de conformitat amb els procediments i les instruccions establerts, per tal d'aconseguir la satisfacció de les expectatives dels participants i promotors de l'esdeveniment.

CR7.2 S'aplica o s'aporta la informació sobre les característiques dels serveis, sobre els proveïdors, sobre les expectatives dels participants i promotors de l'esdeveniment, així com sobre les condicions potencialment adverses a la qualitat.

CR7.3 Els participants en l'esdeveniment i els seus promotors són requerits perquè manifestin la seva satisfacció o insatisfacció amb els serveis rebuts, lliurant-los qüestionaris de satisfacció i motivant-los per emplenar-los o utilitzant mètodes alternatius que contribueixin a la mateixa finalitat.

CR7.4 Les queixes o reclamacions s'atenen amb amabilitat, eficàcia i màxima discreció, seguint el procediment establert, complint la normativa vigent i prenent les mesures oportunes per resoldre-les i per satisfer els clients.

CR7.5 La comunicació amb els clients i proveïdors és fluïda, i s'utilitza el mitjà més eficaç per aconseguir una bona interacció i comprensió en la comunicació.

Context professional

Mitjans de producció i/o creació de serveis

Terminals de sistemes globals de distribució o GDS. Ordinadors amb aplicacions informàtiques de gestió especialitzades i amb connexió a Internet. Impressores. Aparells telefax. Telèfons. Documents de trànsit i bons, tant propis com de proveïdors. Impresos i documents administratius, tant propis com de proveïdors. Documentació informativa. Material promocional i de suport a la documentació emesa. Material d'oficina divers. Plànols d'espais per celebrar-hi esdeveniments, com salons i palaus de congressos. Catàlegs de materials audiovisuals i informàtics, de material d'exposició i muntatge, d'objectes promocionals; mostraris de paper i altres materials d'impressió; sistemes manuals i tecnològics de control d'accés a recintes.

Productes o resultat del treball

Propostes i ofertes d'organització d'esdeveniments. Missatges de sol·licitud d'inscripció i reserves, reconfirmació i modificacions o cancel·lacions de serveis. Informació complementària diversa, com ara programes científics, socials i d'acompanyants, catàlegs d'expositors, descripció de serveis i establiments i informació sobre activitats i serveis. Notes de càrrec i crèdit. Registres i expedients. Documents interns i externs emplenats. Bases de

dades de clients i proveïdors actualitzades. Informació i assessorament sobre productes i serveis turístics. Documents de pagament o confirmació de serveis, com ara bitllets aeris i de ferrocarril, bons de lloguer de vehicles, bons d'hotel, butlletins i missatges de confirmació, lloguer d'audiovisuals, equips de so i informàtics, personal de suport essencial per a l'esdeveniment, com ara intèrprets, hostesses i guies, i documents acreditatius, si s'escau, d'assistència o participació en l'esdeveniment, emesos o enviats. Qüestionaris de satisfacció, informes o estudis equivalents formalitzats.

Informació utilitzada o generada

Informació impresa, en suports magnètics i en pàgines web sobre clients potencials i esdeveniments planejats; esdeveniments potencials i esdeveniments confirmats i el seu històric; potencials decidors de destinacions o seus i les seves dades de contacte; productes i serveis turístics i logístics especialitzats en el turisme de reunions i esdeveniments; preus i tarifes; requisits exigibles i normatives aplicables als viatgers nacionals i internacionals; normativa de proveïdors i prestataris de serveis; normativa sobre protecció de dades i prevenció de riscos laborals; normativa interna de l'empresa; propostes tipus de programes socials i per a acompanyants.

Unitat de competència 3

Denominació: GESTIONAR UNITATS D'INFORMACIÓ I DISTRIBUCIÓ TURÍSTIQUES

Nivell: 3

Codi: UC0268_3

Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: proposar objectius i plans per a la unitat d'informació o distribució d'oferta turística de la seva responsabilitat, que siguin viables i s'integrin en la planificació general i estratègica de l'entitat, i que responguin a les demandes actuals i emergents dels viatgers, proveïdors de serveis de la destinació i altres usuaris de la unitat.

CR1.1 Per mitjà d'informació directa i expressa s'accedeix al coneixement dels plans generals de l'empresa o entitat i dels específics que afecten la seva àrea d'actuació.

CR1.2 Els objectius de caràcter particular per a la unitat de la seva responsabilitat es defineixen i es proposen als seus superiors.

CR1.3 Les opcions d'actuació s'identifiquen i s'avaluen, i se seleccionen les més adequades als objectius fixats, tenint en compte la disponibilitat de recursos, els períodes de temporada alta de les destinacions i les característiques de l'empresa o entitat.

CR1.4 Els plans i les accions per aconseguir els objectius fixats dins de la seva àrea de responsabilitat es formulen i es quantifiquen, per revisar-ne el grau de compliment.

RP2: confeccionar els pressupostos del departament o àrea de la seva responsabilitat i efectuar el seguiment econòmic i el control pressupostari.

CR2.1 Les dades històriques de la unitat de la seva responsabilitat es revisen i les previsions econòmiques s'estableixen, d'acord amb la planificació general de l'empresa o entitat, amb el nombre i la varietat de serveis programats i amb els objectius quantitatius i qualitatius fixats per a la unitat d'informació i distribució d'oferta turística.

CR2.2 Els pressupostos econòmics i de tresoreria es confeccionen aplicant-hi tècniques de previsió i pressupost, i establint-ne la quantificació i periodicitat en funció de l'estacionalitat pròpia de l'activitat turística.

CR2.3 Els pressupostos es presenten als seus superiors jeràrquics, i es tenen en compte les observacions que aquests formulin per fer les modificacions necessàries.

CR2.4 Es defineix i s'aprova el procediment per al seguiment del pressupost de la seva unitat.

CR2.5 El control pressupostari s'efectua en els terminis i termes establerts, i es comprova el compliment dels objectius econòmics.

CR2.6 Els càlculs necessaris per detectar possibles desviacions respecte als objectius econòmics es realitzen de forma precisa, es proposen les mesures correctives adaptades a cada cas, que, no obstant això, permetin mantenir els serveis més competius o amb major impacte estratègic en els períodes de temporada alta.

CR2.7 Els resultats del control pressupostari es transmeten mitjançant els informes adequats a les persones i departaments corresponents, en el termini i forma establerts.

RP3: establir l'estructura organitzativa de la unitat d'informació i distribució d'oferta turística, determinant i organitzant els recursos necessaris per a l'assoliment dels objectius.

CR3.1 Es determina el tipus d'estructura organitzativa que és més adequat per a l'assoliment dels objectius i planificació establerts, i s'adapta a l'estacionalitat pròpia de l'activitat i en funció de les disponibilitats de finançament.

CR3.2 Es proposa la incorporació a les xarxes d'intercanvi d'informació i cooperació més adequades, per rendibilitzar sinergies, garantir la imprescindible actualització permanent de la informació i oferta turística i agilitar-ne la distribució.

CR3.3 S'estableixen les funcions i tasques que s'han de dur a terme, les relacions internes de la unitat i les relacions amb altres agents turístics i socials del seu àmbit territorial i àrea d'influència.

CR3.4 Es determinen els recursos necessaris, tenint en compte les variables estacionals o periòdiques derivades dels hàbits viatgers.

CR3.5 Es defineixen els llocs de treball i es contribueix a definir el perfil dels informadors i comercialitzadors turístics que han d'ocupar-los.

CR3.6 Es col·labora en el procés de selecció del personal que ocupa els llocs de la unitat de treball.

CR3.7 El treball s'organitza i es distribueix entre l'equip humà de la seva dependència.

RP4: integrar i dirigir el personal dependent, involucrant-lo en els objectius i motivant-lo perquè tingui una alta capacitat de resposta a les necessitats dels clients i desenvolupi la seva professionalitat.

CR4.1 Es participa en la integració, formació i avaluació del personal dependent perquè realitzi les tasques assignades amb eficàcia i eficiència.

CR4.2 S'identifiquen les motivacions del personal dependent en el seu àmbit de responsabilitat.

CR4.3 Les metes i els objectius de l'entitat o empresa turística s'expliquen perquè cada membre de l'equip humà dependent els comprengui i assumeixi, de manera que s'hi involucri i s'integri en el grup de treball corresponent.

CR4.4 La motivació del personal de la unitat de la seva responsabilitat s'aconsegueix promovent i valorant la iniciativa, l'esforç, la creativitat i el seu paper en la transmissió d'imatge de marca del distribuïdor turístic, destinació o àmbit territorial, i en el treball en equip.

CR4.5 Es determinen les responsabilitats i funcions del personal i es delega l'autoritat necessària per al seu compliment.

CR4.6 Les instruccions i indicacions al personal es transmeten de forma clara, i s'assegura que es comprenen perfectament.

CR4.7 Es fixen i es dirigeixen les reunions amb el personal necessàries per establir objectius i per efectuar el seguiment de l'acompliment, i es formalitzen els informes pertinents.

CR4.8 S'avaluen la productivitat, el rendiment i la consecució d'objectius del personal, es reconeix l'èxit i es corregeixen actituds i actuacions.

RP5: implementar i gestionar, en el seu àmbit de responsabilitat, la cultura de la qualitat i el sistema de qualitat adoptat, per aconseguir els objectius de l'empresa o entitat.

CR5.1 Els serveis en el seu àmbit de responsabilitat es dissenyen amb la seva contribució, aporta el seu coneixement sobre les expectatives dels diferents tipus de clients, com ara usuaris finals, agents turístics de la destinació i altres, i col·labora en la determinació d'estàndards de qualitat i en la formulació de procediments i instruccions de treball concordes amb el sistema de qualitat.

CR5.2 La cultura de la qualitat es difon entre el personal al seu càrrec, se l'instrueix en el sistema i eines de qualitat i se'n fomenta la participació en la millora contínua.

CR5.3 S'implementa el sistema de qualitat, s'identifiquen les condicions adverses a la qualitat, tant actuals com potencials, i es dissenyen i s'executen plans de millora.

CR5.4 Es defineix el sistema d'indicadors i de control de la qualitat interna, s'analitzen les dades aportades, se n'informa els superiors i altres departaments implicats, i es defineixen i s'apliquen accions preventives i correctives.

CR5.5 Els procediments per a la recollida i anàlisi d'informació sobre la qualitat externa i les enquestes de satisfacció, o mètodes equivalents, es dissenyen amb la seva col·laboració, per facilitar i fomentar la participació dels clients.

CR5.6 Es comprova l'aplicació dels procediments i instruccions i el compliment dels estàndards i normes, i s'efectua l'avaluació periòdica i sistemàtica de la qualitat en el seu àmbit de responsabilitat.

Context professional

Mitjans de producció i/o creació de serveis

Equips informàtics. Internet. Aparells telefax. Telèfons. Xarxes telemàtiques de distribució i intercanvi d'informació i oferta turística. Manuals de planificació. Manuals d'arxiu, actualització i gestió de la informació. Manuals de procediment administratiu. Formularis de pressupost. Manuals d'elaboració de documents. Manuals de comunicació. Manuals de procediments de control de qualitat.

Productes o resultat del treball

Planificació i organització eficient de la unitat de la seva responsabilitat. Integració, direcció i coordinació del personal dependent. Consecució d'objectius: prestació rendible del servei, desenvolupament estratègic de nous serveis, contribució a la creació i distribució de serveis i productes turístics i al desenvolupament territorial, entre altres. Personal motivat i involucrat en els objectius de l'empresa o entitat i conscient del seu paper en la transmissió d'imatge de tota la cadena turística del seu àmbit territorial. Organització, execució i control en la unitat de la seva responsabilitat de la política de qualitat de l'empresa o entitat. Optimització de costos. Fidelització de clients. Informes de gestió de recursos humans i de resultats en l'atenció a consumidors i proveïdors d'informació i oferta turística.

Informació utilitzada o generada

Pla estratègic de l'empresa o entitat i, si s'escau, del seu àmbit territorial d'actuació. Informació impresa, en suports magnètics i en pàgines web sobre el seu àmbit territorial d'actuació i la seva àrea d'influència, productes i serveis turístics; preus i tarifes; requisits exigibles, normatives i drets i vies de reclamació aplicables als viatgers nacionals i internacionals; normativa de proveïdors i prestataris de serveis. Bases de dades i inventaris

turístics. Informació econòmica i administrativa de l'empresa o entitat. Pressupostos. Informes de gestió. Pla de qualitat de l'empresa o entitat. Inventaris de material i equipament. Fitxer de clients, visitants i proveïdors. Registre de personal. Disposicions legals i convenis col·lectius. Manual i normativa interna de l'empresa o entitat. Registres de qualitat. Albarans, vals i factures.

Unitat de competència 4

Denominació: COMUNICAR-SE EN ANGLÈS, AMB UN NIVELL D'USUARI INDEPENDENT, EN LES ACTIVITATS TURÍSTIQUES

Nivell: 2

Codi: UC1057_2

Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: interpretar missatges orals de complexitat mitjana en anglès, expressats pels clients i proveïdors a velocitat normal en l'àmbit de l'activitat turística, amb l'objecte de prestar un servei adequat, aconseguir la satisfacció del client, materialitzar les vendes i intercanviar informació amb altres professionals del seu àmbit.

CR1.1 L'expressió oral del client o el professional en anglès, emprant un llenguatge estàndard, s'interpreta amb precisió en situacions predictibles com ara:

- Atenció directa al client d'agències de viatges, allotjaments, oficines d'informació turística o esdeveniments i mitjans de transport marítim i ferroviari, a l'arribada, durant l'estada i a la sortida.
- Resolució de contingències, situacions d'emergència i deficiències produïdes durant la prestació d'un servei.
- Resolució de queixes i reclamacions.
- Informació i assessorament sobre destinacions, serveis, productes, tarifes, viatges combinats, trajectes, parades i escales.
- Demanda d'informació variada per part del client o professional del sector.
- Atenció a proveïdors, agències de viatges i professionals.
- Gestió de reserves i altres serveis d'agències de viatges i allotjaments.
- Confirmació dels serveis contractats als clients i amb els proveïdors.
- Promoció d'un establiment, viatge, esdeveniment o zona turística entre clients actuals i potencials.
- Venda o oferiment de serveis i productes turístics o promocionals.
- Negociació amb clients o professionals del sector d'acords de prestació de serveis, col·laboració o contractació.
- Informació i formació per implantar sistemes de qualitat turística.

CR1.2 La comprensió oral en anglès es produeix adequant la interpretació als diferents condicionants que poden afectar aquesta, com ara el mitjà de comunicació, presencial o telefònic, nombre i característiques dels emissors del missatge, claredat de la pronunciació, costums en l'ús de la llengua i temps de què es disposa per a la interacció; s'interpreta en l'essencial, encara que hi hagi diferents accents, soroll ambiental, interferències i distorsions.

RP2: interpretar, sense necessitar un diccionari, documents de complexitat mitjana escrits en anglès, en l'àmbit de l'activitat turística, per obtenir informació, processar-la i dur a terme les accions oportunes.

CR2.1 La documentació escrita en anglès quant a instruccions, informes, manuals, publicitat, cartes, faxos, correus electrònics i notes, s'interpreta amb detall i agilitat en situacions predictibles, com per exemple:

- Consulta d'un manual de maquinària, equipament o utensili de l'activitat turística.
- Consulta d'un manual d'aplicació informàtica.
- Petició d'informació, reserves i comandes.
- Lectura de missatges, cartes, faxos i correus electrònics.
- Informació sobre destinacions, serveis i preus.

CR2.2 La comprensió escrita en anglès es produeix adequant la interpretació als condicionants que la poden afectar, com per exemple:

- El canal de la comunicació: fax, correu electrònic o carta.
- Costums en l'ús de la llengua.
- Grafia deficient.
- Impressió de baixa qualitat.

RP3: expressar a clients i proveïdors en anglès missatges orals fluïts, de complexitat mitjana, en l'àmbit del turisme, en situacions de comunicació presencial o a distància, amb l'objecte de prestar un servei adequat, aconseguir la satisfacció del client, materialitzar les vendes i intercanviar informació.

CR3.1 L'expressió oral en anglès es realitza produint missatges coherents que empen un vocabulari ampli relacionat amb l'activitat i són emesos amb fluïdesa i espontaneïtat en reunions, recepcions i converses referides a situacions pròpies de l'activitat turística, com ara:

- Atenció directa al client d'agències de viatges, allotjaments, oficines d'informació turística, esdeveniments i mitjans de transport marítim i ferroviari, a l'arribada, durant l'estada i a la sortida.
- Resolució de contingències, situacions d'emergència i deficiències produïdes durant la prestació d'un servei.
- Acompanyament, assistència i informació al passatger en mitjans de transport marítim i ferroviari.
- Resolució de queixes i reclamacions.
- Informació i assessorament sobre destinacions, serveis, productes, tarifes, viatges combinats, trajectes, parades i escales.
- Demanda d'informació variada per part del client o professional del sector.
- Atenció a proveïdors, agències de viatges i professionals.
- Gestió de reserves i altres serveis d'agències de viatges i allotjaments.
- Confirmació dels serveis contractats als clients i amb els proveïdors.
- Promoció d'un establiment, viatge, esdeveniment o zona turística entre clients actuals i potencials.
- Venda o oferiment de serveis i productes turístics o promocionals.
- Negociació amb clients o professionals del sector d'acords de prestació de serveis, col·laboració o contractació.

CR3.2 L'expressió oral en anglès es produeix tenint en compte els diferents condicionants que poden afectar aquesta, com ara el mitjà de comunicació, presencial o telefònic, nombre i característiques dels interlocutors, costums en l'ús de la llengua i temps de què es disposa per a la interacció, encara que hi hagi soroll ambiental, interferències i distorsions.

RP4: produir en anglès documents escrits de complexitat mitjana, correctes gramaticalment i ortogràficament, necessaris per al compliment eficaç de la seva comesa i per garantir els acords propis de la seva activitat, utilitzant un vocabulari ampli propi del seu àmbit professional.

CR4.1 L'expressió escrita en anglès es realitza empenant o produint instruccions, cartes, faxos, correus electrònics i notes coherents, intel·ligibles i correctes en la gramàtica i ortografia, referits a situacions pròpies de l'activitat turística, com ara:

- Redacció d'informació d'interès general per al client, com horaris, dates i preus.
- Notificació d'avisos per a clients d'un esdeveniment.

- Redacció i emplenament de documents relacionats amb la gestió i comercialització d'una agència de viatges o oficina d'informació turística.
- Realització de reserves i venda de serveis i productes turístics.
- Atenció per escrit de demandes informatives de clients o professionals del sector.
- Gestió de reserves i confirmació de serveis per escrit.
- Resolució de queixes i reclamacions per escrit.
- Formalització de documents de control, contractes i bons.
- Elaboració d'informes.
- Sol·licituds per escrit d'informació a clients, proveïdors i professionals del sector.
- Informació bàsica sobre esdeveniments en restauració, com data, lloc i preu.

CR4.2 L'expressió escrita en anglès es produeix tenint en compte els diferents condicionants que poden afectar aquesta, com ara:

- Comunicació formal o informal.
- Costums en l'ús de la llengua.
- Canal de comunicació.
- Característiques dels receptors del missatge.
- Qualitat de la impressió o de la grafia.

RP5: comunicar-se oralment amb espontaneïtat amb un o diversos clients o proveïdors en anglès, en la prestació de serveis turístics.

CR5.1 La interacció en anglès es realitza produint i interpretant els missatges orals d'un o diversos interlocutors, expressats amb fluïdesa en situacions pròpies de l'activitat turística, com ara:

- Atenció directa al client d'agències de viatges, allotjaments, oficines d'informació turística o esdeveniments i mitjans de transport marítim i ferroviari, a l'arribada, durant l'estada i a la sortida.
- Resolució de contingències, situacions d'emergència i deficiències produïdes durant la prestació d'un servei.
- Resolució de queixes i reclamacions.
- Informació i assessorament sobre destinacions, serveis, productes, tarifes, viatges combinats, trajectes, parades i escales.
- Demanda d'informació variada per part del client o professional del sector.
- Atenció a proveïdors, agències de viatges i professionals.
- Gestió de reserves i altres serveis d'agències de viatges i allotjaments.
- Confirmació dels serveis contractats als clients i amb els proveïdors.
- Promoció d'un establiment, viatge, esdeveniment o zona turística entre clients actuals i potencials.
- Venda o oferiment de serveis i productes turístics o promocionals.
- Negociació amb clients o professionals del sector d'acords de prestació de serveis, col·laboració o contractació.
- Comunicació i coordinació amb els representants i tècnics dels serveis encarregats del desenvolupament de les activitats d'oci complementàries fora de l'establiment.

CR5.2 La interacció en anglès es produeix, si s'empra un llenguatge estàndard, tenint en compte els diferents condicionants que poden afectar aquesta, com ara el mitjà de comunicació, presencial o telefònic, nombre i característiques dels interlocutors, costums en l'ús de la llengua, claredat de la pronunciació i temps de què es disposa per a la interacció, encara que hi hagi diferents accents, soroll ambiental, interferències i distorsions.

Context professional

Mitjans de producció i/o creació de serveis

Equips informàtics, impressora, telèfon i fax. Aplicacions informàtiques. Material de turisme. Diccionari. Material d'oficina.

Productes o resultat del treball

Comunicació interactiva independent amb clients i professionals del sector en anglès per a la prestació de serveis turístics, gestió i comercialització dels establiments, venda de serveis i destinacions turístiques i negociacions amb clients i proveïdors. Interpretació de documents professionals i tècnics, relacionats amb l'activitat turística.

Informació utilitzada o generada

Manuale de llengua anglesa sobre gramàtica, usos i expressions. Diccionaris monolingües, bilingües, de sinònims i antònims. Publicacions diverses en anglès: manuals de turisme, catàlegs, diaris, revistes especialitzades en esdeveniments i oficines turístiques. Manuale de cultura dels angloparlants de diverses procedències.

III. FORMACIÓ DEL CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT

MÒDUL FORMATIU 1

Denominació: ELABORACIÓ I GESTIÓ DE VIATGES COMBINATS

Codi: MF1055_3

Nivell de qualificació professional: 3

Associat a la unitat de competència:

UC1055_3 Elaborar i operar viatges combinats, excursions i trasllats

Durada: 150 hores

UNITAT FORMATIVA 1

Denominació: PRODUCTES, SERVEIS I DESTINACIONS TURÍSTIQUES

Codi: UF0073

Durada: 90 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP1 excepte el tractament informatitzat de la informació

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: analitzar l'evolució del concepte de turisme i identificar els elements que componen el sistema turístic.

CE1.1 Explicar l'evolució del concepte de turisme al llarg del temps.

CE1.2 Descriure el sistema turístic i identificar els elements que el componen.

CE1.3 Identificar i explicar els factors que influeixen en la demanda turística individual i en la demanda turística agregada a una destinació turística.

CE1.4 Reconèixer i classificar els components de l'oferta turística, i explicar les característiques dels diferents serveis i productes turístics.

CE1.5 Descriure les variables que determinen l'evolució i les tendències de la demanda i de l'oferta turístiques.

CE1.6 Reconèixer els segments de la demanda del mercat turístic actual i descriure'n les característiques.

CE1.7 Identificar i classificar els mitjans de transport, comparant i avaluant les seves característiques diferencials des del punt de vista de la demanda.

C2: analitzar el mercat turístic i identificar les destinacions turístiques nacionals i internacionals més rellevants.

CE2.1 Estimar la situació del mercat turístic nacional i internacional.

CE2.2 Identificar i descriure les principals destinacions turístiques nacionals tenint en compte:

- Tipologia del seu producte.
- Potencial de la seva demanda.

CE2.3 Reconèixer i descriure les principals destinacions turístiques internacionals tenint en compte:

- Tipologia del seu producte.
- Potencial de la seva demanda.

CE2.4 Descriure els fluxos turístics actuals i justificar la situació en el mercat de les diferents destinacions turístiques en relació amb els segments de la demanda turística.

CE2.5 Identificar els oferents més significatius del mercat turístic nacional i internacional, i descriure les característiques de les seves respectives ofertes.

CE2.6 Explicar les característiques del turisme sostenible i descriure'n els factors determinants.

Continguts

1. El turisme i l'estructura del mercat turístic

- Concepte de turisme. Evolució del concepte de turisme.
- El sistema turístic. Parts o subsistemes.
- La demanda turística. Tipus de demanda turística. Factors que determinen la demanda turística individual i agregada.
- L'oferta turística. Components de l'oferta turística.
- Evolució històrica del turisme. Situació i tendències.
- Anàlisi de l'oferta i comportament de la demanda turística espanyola: destinacions i productes associats.
- Anàlisi de l'oferta i comportament de la demanda internacional: destinacions rellevants i productes associats.

2. L'allotjament com a component del producte turístic

- L'hoteleria. Els establiments d'allotjament. Classificacions i característiques.
- Relacions entre les empreses d'allotjament i les agències de viatges i operadors turístics.
- Principals proveïdors d'allotjament.
- Tipus d'unitats d'allotjament i modalitats d'estada. Tipus de tarifes i condicions d'aplicació. Cadenes hoteleres. Centrals de reserves.

3. El transport com a component del producte turístic

- Transport per carretera
 - o Vies de comunicació
 - o Lloguer d'automòbils
 - o Serveis d'autocars
 - o Principals companyies
- Transport per ferrocarril
 - o Tipus de trens
 - o Principals línies de ferrocarrils

- o Emissió de bitllets de transport de ferrocarril
- o Principals companyies
- Transport aquàtic
 - o Característiques
 - o Ports. Classificació
 - o Modalitats i serveis en els transports marítims
 - o Característiques i classes de vaixells
 - o Principals companyies navilieres
 - o Els creuers: companyies, rutes, tarifes
- Transport aeri
 - o Tipus i funcions de les companyies aèries
 - o Transport aeri comercial
 - o Companyies aèries regulars
 - o Tipus de serveis

4. Altres elements i components dels viatges combinats, excursions o trasllats

- El transport discrecional en autocar. Relacions. Tarifes. Contrastos. Normativa.
- El lloguer d'automòbils amb conductor i sense. Tarifes. Assegurances. Procediments de reserves. Bons i butlletins de presentació. El viatge combinat vol i cotxe (*fly-drive*).
- Els creuers marítims i fluvials i les seves característiques. Tipus. Tarifes. Prestacions. Reserves.
- Els serveis d'acompanyament i assistència turística. El servei de guia turístic.
- Les assegurances de viatge i els contractes d'assistència en viatge. Gestió de visats i altra documentació requerida per als viatges.

5. Principals destinacions turístiques nacionals

- Turisme de sol i platja
 - o El producte sol i platja
 - o Anàlisi del turista de sol i platja
 - o Les platges espanyoles
 - o Costes peninsulars
- Turisme de naturalesa i turisme actiu
 - o Ecoturisme. Turisme rural
 - o Els parcs nacionals i naturals
 - o Activitats terrestres, aquàtiques, aèries, mixtes i de multiaventura
 - o Productes turístics units a esports d'aventura i a esports tradicionals
 - o Anàlisi de la demanda
- Turisme cultural i religió
 - o Patrimoni cultural i religió d'Espanya
 - o Destinacions i itineraris del producte cultural i religió. Imatge i comercialització
 - o Anàlisi de la demanda
- Turisme professional
 - o Turisme professional a Espanya
 - o Principals destinacions
 - o Anàlisi de la demanda del turisme professional
- Turisme social i de salut
 - o Turisme de salut i bellesa: aigües termals i balnearis
 - o Turisme social
 - o Turisme d'idiomes, temàtic i residencial
 - o Anàlisi de la demanda del turisme social i de salut

2. Principals destinacions turístiques internacionals

- Europa
 - o Importància i evolució del turisme a Europa

- o Les grans ciutats europees
- o Destinacions de costa
- o Anàlisi de la demanda de turisme d'Europa
- Àfrica
 - o Geografia, economia i societat
 - o Principals destinacions turístiques a l'Àfrica: desert, safaris, illes i platges
 - o Anàlisi de la demanda
- Amèrica del Nord
 - o Geografia, economia i societat
 - o Ciutats d'Amèrica del Nord
 - o Destinacions de naturalesa
 - o Anàlisi de la demanda
- Amèrica central i Amèrica del Sud
 - o Geografia, economia i societat
 - o Ciutats
 - o Destinacions naturals
 - o Sud-amèrica
 - o Destinacions culturals
 - o Destinacions arqueològiques
 - o Turisme actiu
 - o Anàlisi de la demanda
- Àsia
 - o Geografia, economia i societat
 - o Pròxim Orient
 - o Orient Mitjà i Àsia central
 - o Àsia meridional
 - o Sud-est asiàtic
 - o Xina i Extrem Orient
 - o Anàlisi de la demanda
- Oceania
 - o Principals destinacions turístiques a Oceania: Austràlia, Nova Zelanda i Illes del Pacífic
 - o Destinacions especials
 - o Anàlisi de la demanda

UNITAT FORMATIVA 2

Denominació: PLANIFICACIÓ, PROGRAMACIÓ I OPERACIÓ DE VIATGES COMBINATS

Codi: UF0074

Durada: 60 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb les realitzacions RP3 i RP4 pel que fa als preus de venda, mínims de passatgers per operació, sol·licitud de reserva i emissió de documents, desenvolupament del servei i anàlisi de la informació recollida i amb l'RP5.

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: desenvolupar els processos de planificació, elaboració, programació, operació de viatges combinats i productes similars, identificant i aplicant procediments, tècniques i recursos tecnològics.

CE1.1 Descriure els diferents tipus de viatges combinats i altres productes turístics que impliquen la integració de serveis, com ara excursions i trasllats, identificar-ne els components i establir-ne les especificitats econòmiques, operatives i de comercialització.

CE1.2 Analitzar els viatges inclosos en les ofertes de diversos operadors turístics, establir-ne les característiques diferencials, comparar-los i determinar-ne els avantatges competitius en funció dels segments del mercat als quals s'adreça l'oferta.

CE1.3 Explicar els processos de planificació, elaboració, programació i operació de viatges combinats, caracteritzant-ne les fases i descrivint objectius i resultats: definició del producte; selecció de fonts d'informació; disseny de l'itinerari; elecció de serveis i altres components del producte i selecció de prestataris; negociació amb proveïdors i contractació; pressupost; elaboració del suport d'oferta del producte; comercialització i venda; operació.

CE1.4 Explicar els processos de planificació, elaboració, programació i operació d'excursions, caracteritzant-ne les fases i descrivint objectius i resultats: definició del producte; disseny de l'itinerari; elecció de serveis i selecció de prestataris; pressupost, comercialització i venda; operació.

CE1.5 Explicar el procés de programació i operació de trasllats, caracteritzant-ne les fases i descrivint objectius i resultats: definició del producte; elecció de serveis i selecció de prestataris; pressupost i operació.

CE1.6 En supòsits pràctics, d'elaboració de viatges combinats, excursions o trasllats cal identificar i formalitzar els documents apropiats per assegurar les prestacions dels serveis inclosos, i determinar els controls necessaris per assegurar l'operació i el compliment de les accions programades, amb indicació de les mesures correctives adequades davant determinades desviacions.

CE1.7 Identificar i emplenar documents administratius i comptables propis de les operacions de viatges combinats, excursions i trasllats, i redactar informes d'avaluació.

CE1.8 Utilitzar programes informàtics de full de càlcul per a l'elaboració d'escandalls de viatges combinats, excursions i trasllats.

CE1.9 En supòsits pràctics, d'elaboració de viatges combinats, excursions o trasllats, definida la demanda a què es destinen i altres dades caracteritzadores, i utilitzant els suports informatius, recursos tecnològics, com ara Internet, programes informàtics de full de càlcul i programes específics per a agències de viatges, així com les dades aportades, cal:

- Considerar i seleccionar possibles itineraris i característiques del producte.
- Considerar i seleccionar els serveis i altres components del producte.
- Seleccionar els prestataris dels serveis i obtenir preus i tarifes de serveis.
- Elaborar el pressupost, determinant costos, retribucions a detallistes, marges de benefici, preus de venda, llindars de rendibilitat i altres indicadors econòmics d'interès.
- Proposar les característiques de presentació del producte elaborat, per dissenyar la seva oferta final.

Continguts

1. Creació i operació de viatges combinats

- Concepte de viatge combinat. Tipus. Viatges combinats elaborats sota demanda i per a l'oferta.
- Relacions entre operadors turístics i agències de viatges detallistes. Condicions de col·laboració i termes de retribució.
- Anàlisi de les fases de l'elaboració, programació, comercialització i operació dels viatges combinats.

2. Programació i operació d'excursions i trasllats

- Tipus d'excursions i visites. Característiques i serveis que inclouen. Operacions regulars i operacions sota demanda. Normativa aplicable. Programació i operació d'excursions.
- Els trasllats com a operació pròpia de les agències de viatges receptores. Tipus de trasllats. Programació i operació de trasllats.

Orientacions metodològiques

Formació a distància:

Unitats formatives	Nombre màxim d'hores per impartir a distància
Unitat formativa 1	80
Unitat formativa 2	50

Seqüència:

Les unitats formatives d'aquest mòdul es poden programar de manera independent.

Criteris d'accés per als alumnes

S'ha de demostrar o acreditar un nivell de competència en els àmbits assenyalats a continuació que asseguri la formació mínima necessària per cursar el mòdul amb aprofitament:

- Comunicació en llengua castellana.
- Competència matemàtica.
- Competència digital.
- Competències socials en geografia.

MÒDUL FORMATIU 2

Denominació: GESTIÓ D'ESDEVENIMENTS

Codi: MF1056_3

Nivell de qualificació professional: 3

Associat a la unitat de competència:

UC1056_3 Gestionar esdeveniments

Durada: 150 hores

UNITAT FORMATIVA 1

Denominació: PLANIFICACIÓ, ORGANITZACIÓ I CONTROL D'ESDEVENIMENTS

Codi: UF0075

Durada: 90 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb les RP2 i RP3, RP4, RP5, RP6 i RP7

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: analitzar el turisme de reunions i identificar-ne les demandes específiques dins del sector turístic.

CE1.1 Justificar l'evolució i l'auge d'aquest segment del mercat turístic, i explicar-ne la situació dins del mercat nacional i internacional.

CE1.2 Identificar les principals destinacions nacionals i internacionals que s'han posicionat en aquest segment, i explicar els factors que ho han fet possible.

CE1.3 Reconèixer els diferents tipus d'esdeveniments més habituals en l'actualitat.

CE1.4 Identificar les entitats gestores i promotores d'esdeveniments, com ara organitzadors professionals de congressos o OPC, agències de viatges, departaments especialitzats d'hotels i centres de reunions, institucions firals i oficines de congressos, entre altres, i descriure les funcions que realitzen en els seus respectius àmbits d'actuació.

CE1.5 Reconèixer els diferents serveis i instal·lacions requerits pels esdeveniments, les seves peculiaritats i les seves relacions amb els organitzadors d'esdeveniments:

- Els espais: palaus i centres de congressos, recintes firals, hotels i recintes singulars així com els accessos, les instal·lacions, els mitjans tecnològics i la configuració dels espais.
- Tipologia i serveis dels establiments d'allotjament.
- Serveis de restauració: tipologia i formes de servei.
- Serveis i mètodes de reproducció i projecció d'imatge i so i de telecomunicacions.
- Serveis, modalitats i tecnologies per a la traducció, com per exemple interpretació de conferències, traducció de cintes i locucions o traducció escrita.
- Mètodes i tecnologies de gestió i control dels accessos.
- Serveis i sistemes de muntatges d'estands i exposicions.
- Secretaria tècnica i secretaria científica.
- Serveis d'animació cultural i producció d'espectacles.
- Transports d'accés a la seu i transports interns col·lectius.
- Serveis de disseny, edició i impressió de materials gràfics, audiovisuals i digitals.
- Empreses, serveis i funcions de les hostesses de congressos.
- Altres serveis: assegurances, assistència turística, guies, seguretat, decoració, senyalística, gabinet de premsa i comunicació, entre altres.

C2: planificar i pressupostar un esdeveniment i definir-ne el programa, identificant les activitats i tasques que en deriven per a l'entitat gestora.

CE2.1 Identificar i analitzar les principals fases en el projecte d'un esdeveniment, distingint-ne la planificació, l'organització, el desenvolupament i l'avaluació final.

CE2.2 Descriure els diferents tipus d'activitats pròpies dels esdeveniments, com ara sessions de treball, actes institucionals, socials i culturals, exposicions comercials, banquets o activitats lúdiques.

CE2.3 Identificar i utilitzar les fonts d'informació sobre destinacions, serveis i els seus preus, prestataris i intermediaris que s'utilitzen per a l'organització d'esdeveniments.

CE2.4 Descriure l'elaboració dels pressupostos de l'esdeveniment en els seus diferents tipus, tant per als promotors com per a l'entitat gestora, establir costos, marges i preus, redactar l'oferta corresponent i preveure opcions de variació.

CE2.5 En supòsits per encàrrec d'esdeveniments, cal:

- Elaborar el programa d'un esdeveniment en funció de les especificacions aportades i de la tipologia de les persones i entitats que hi intervenen o hi participen, com ara compradors, venedors, expositors, delegats, ponents, comitè organitzador i autoritats.
- Definir les gestions i tasques que ha d'assumir l'entitat gestora.
- Elaborar un calendari i cronograma general del projecte.
- Avaluar i seleccionar proveïdors, definir els criteris de selecció, efectuar plantejaments de negociació i redactar acords i contractes.
- Elaborar el pressupost de l'esdeveniment.
- Proposar vies i fonts de finançament de l'esdeveniment.
- Utilitzar programes informàtics específics per a la gestió d'esdeveniments.

C3: aplicar tècniques per al procés d'organització d'un esdeveniment determinat, analitzant la lògica d'aquest procés.

CE3.1 Identificar i descriure les activitats que es produeixen en les diferents fases d'un projecte de gestió d'esdeveniment, establir-ne les interrelacions, determinar-ne la seqüencialitat, elaborar el calendari i cronograma, i determinar les accions de seguiment d'aquest.

CE3.2 Identificar l'estructura organitzativa de l'esdeveniment i de l'equip tècnic de gestió de projecte, indicar funcions i responsabilitats i interrelació amb la resta dels equips que componen l'estructura organitzativa, determinar els perfils dels llocs de treball corresponents, i definir les tècniques en la gestió de recursos humans que aconseguixin el millor acompliment.

CE3.3 Definir accions adreçades a la captació de participants, difusió i promoció de l'esdeveniment, així com la captació de patrocinadors i col·laboradors, i plantejar les vies més adequades en funció de la seva eficàcia i cost.

CE3.4 Detallar el procediment de formalització i control d'inscripcions d'un esdeveniment i realitzar, en supòsits pràctics, les accions pròpies d'aquest, utilitzant suports manuals o informàtics.

CE3.5 Dissenyar procediments i documents per als serveis que demanen els promotors i proveïdors de serveis.

CE3.6 Dissenyar procediments i documents per als processos administratius i comptables propis de les activitats dels esdeveniments.

CE3.7 En supòsits pràctics, d'organització d'esdeveniments, cal determinar la distribució dels espais requerits per l'esdeveniment, tenint en compte aspectes funcionals, comercials i de seguretat.

CE3.8 Identificar situacions adverses i circumstàncies emergents que afectin el desenvolupament d'un esdeveniment i plantejar accions preventives o correctores d'aquestes.

C4: descriure el procés d'avaluació final d'un esdeveniment, descrivint les activitats de direcció i control inherents.

CE4.1 Identificar les accions que s'han de realitzar per al control de l'esdeveniment, adequació dels serveis, subministraments i espais als requeriments establerts, i elaborar fulls de comprovació i altres eines d'avaluació.

CE4.2 Confeccionar qüestionaris d'avaluació de la satisfacció dels participants i promotors, o instruments equivalents, i interpretar-ne els resultats.

CE4.3 Definir el contingut, els elements i el format d'un informe final d'esdeveniment i interpretar, en supòsits pràctics, els balanços econòmics del promotor i de l'entitat gestora.

CE4.4 Aportar propostes de solució per resoldre o millorar problemes plantejats.

CE4.5 Descriure i aplicar els procediments d'atenció i resolució de queixes i reclamacions, identificant la normativa vigent, i emplenar registres d'indicadors i fulls de presa de dades.

CE4.6 Interpretar i analitzar procediments i instruccions de treball descrivint-ne l'aplicació en supòsits pràctics d'avaluació d'esdeveniments.

Continguts

1. El turisme de reunions i la seva demanda de serveis especialitzats

- El turisme de reunions: concepte i evolució històrica; situació i tendències; el turisme de reunions com a producte especialitzat del turisme urbà.
- Les característiques diferenciades i específiques d'aquest tipus de demanda.
- Mecanismes de decisió. Impactes en les destinacions i en la resta de productes turístics.
- Incorporació a la cadena turística de serveis considerats tradicionalment com a serveis a les empreses o no turístics.
- Agents turístics específics: organitzadors professionals d'esdeveniments, agències de viatges especialitzades i altres. Evolució.

2. Principals destinacions turístiques nacionals i internacionals de turisme de reunions

- Factors que determinen l'especialització d'una destinació per a turisme de reunions: imatge de marca, infraestructures especialitzades, capacitat d'allotjament, serveis especialitzats i oferta complementària.
- Característiques i anàlisi comparativa de les principals destinacions de turisme de reunions en l'àmbit nacional i internacional.

3. Els esdeveniments, la seva tipologia i el seu mercat

- Tipologia de reunions i esdeveniments: congressos, convencions, viatges d'incentiu, exposicions i fires, esdeveniments esportius i altres.
- El concepte d'esdeveniment.
- El mercat d'esdeveniments. Els promotors d'esdeveniments. Les entitats col·laboradores i els patrocinadors. Participants i acompanyants.
- La gestió d'esdeveniments com a funció emissora i com a funció receptora.
- Fases del projecte d'un esdeveniment:
 - o Planificació
 - o Organització
 - o Desenvolupament
 - o Avaluació final de l'esdeveniment

4. L'esdeveniment com a projecte: planificació, pressupost i organització

- Fonts i mitjans d'accés a la informació.
- Criteris de selecció de serveis, prestataris i intermediaris.
- Negociació amb proveïdors: plantejaments i factors clau. Aspectes renegociables.
- Infraestructures especialitzades per a reunions, actes i exposicions.
- Programació de l'esdeveniment: tipologia d'actes en funció de tipologia d'esdeveniments: sessions, presentacions, descansos, dinars, cerimònies, espectacles i exposicions.
- Programació de la logística i dels recursos humans.
- Programació d'ofertes preesdeveniment i postesdeveniment en funció de la tipologia dels participants, com ara ponents, delegats, acompanyants, comitès organitzadors i científics.
- Gestió d'espais comercials i de patrocinis.
- Presidències honorífiques i participació de personalitats.
- Confecció de cronogrames.
- Previsió de situacions emergents; plans de contingència; plans de seguretat.
- Pressupost de l'esdeveniment:
 - o Pressupostos tancats i pressupostos oberts i les seves característiques

- o Aspectes financers
- o Pressupostos i control pressupostari
- o Anàlisi de costos
- o Marge de benefici
- o Elaboració d'escandalls

5. Serveis requerits en l'organització d'esdeveniments

- Serveis d'allotjament i restauració: establiments. Tipus i característiques. Formes de serveis. Tarifes.
- Serveis i mètodes de reproducció i projecció d'imatge i so i de telecomunicacions.
- Serveis, modalitats i tecnologies per a la traducció, com per exemple interpretació de conferències, traducció de cintes i locucions o traducció escrita.
- Mètodes i tecnologies de gestió i control dels accessos.
- Serveis i sistemes de muntatge d'estands i exposicions.
- Secretaria tècnica i secretaria científica.
- Serveis d'animació cultural i producció d'espectacles.
- Transports d'accés a la seu de l'esdeveniment i transports interns col·lectius:
 - o El transport aeri regular. Principals companyies aèries. Tipus de viatges aeris. Tarifes. Procediments. Documentació. Operacions xàrter i *brokers* aeris.
 - o El transport en autocar. Autos de lloguer i trasllats en automòbil.
 - o Altres mitjans de transport.
- Serveis de disseny, edició i impressió de materials gràfics, audiovisuals i digitals.
- Empreses, serveis i funcions de les hostesses de congressos.
- Altres serveis requerits en els esdeveniments:
 - o Les assegurances de viatge i els contractes d'assistència en viatge. Tipus i cobertures. Formalització de pòlisses i contractes.
 - o Gestió de visats i altra documentació requerida per als viatges.
 - o Els serveis d'acompanyament, assistència i guia turística. Tipus. Característiques i mitjans tècnics. Funcions. Normativa reguladora. Tarifes.
 - o Els serveis de seguretat: tipus, procediments i mitjans.
 - o Serveis de decoració i senyalística.
 - o Gabinet de premsa i comunicació.
 - o Serveis d'hostatge i disseny de pàgines web. Direcció a pàgines web. Correu electrònic. Butlletins electrònics.

6. Aplicacions informàtiques específiques per a la gestió d'esdeveniments

- Tipus i comparació.
- Programes a mida i oferta estàndard del mercat.
- Aplicació de programes integrals per a la gestió de les secretaries tècnica i científica, pagaments i reserves en línia.

7. L'esdeveniment com a projecte: organització

- L'organització de l'esdeveniment: definició de funcions i tasques.
- Comitès i secretaries: funcions i coordinació.
- Gestió de col·laboracions i patrocinis.
- Suports i mitjans per oferir informació de l'esdeveniment.
- Difusió de l'esdeveniment i captació de participants.
- Estructura organitzativa d'un equip de gestió d'esdeveniments.
- Funcions i responsabilitats.
- Procediments i instruccions de treball.

8. L'esdeveniment com a projecte: direcció i control

- Control d'inscripcions.
- Control de cobraments.
- Confirmacions d'inscripció, assignació d'espais en exposicions i altres comunicacions a inscrits.

- Protecció de dades personals.
- Documentació de l'esdeveniment.
- Processos administratius i comptables.
- Seguiment del projecte. Actuacions davant desviacions.
- Coordinació.
- Avaluació de serveis i subministraments.
- Formalització de contractes. Documentació.
- Supervisió i control del desenvolupament de l'esdeveniment.
- Coordinació i recursos de comunicació, puntualitat en els actes, protocol, seguretat, servei tècnic, reclamacions, queixes, conflictes i altres situacions emergents.
- Documents de control de l'esdeveniment
 - o Eines d'avaluació
 - o Fulls de control
 - o Registres d'indicadors
 - o Fulls de preses de dades
- L'informe final de l'esdeveniment
- Balanços econòmics

UNITAT FORMATIVA 2

Denominació: COMERCIALITZACIÓ D'ESDEVENIMENTS

Codi: UF0076

Durada: 30 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP1

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: definir i posicionar ofertes d'esdeveniments que prevegin diferents segments de mercat i les seves necessitats específiques, tenint en compte avantatges competitiu i identificant les vies de comercialització més adequades.

CE1.1 Analitzar l'oferta i la demanda de turisme de reunions o esdeveniments en un mercat o segment concret, identificar i caracteritzar el seu públic objectiu i les oportunitats de posicionar una oferta.

CE1.2 Utilitzar les fonts d'informació sobre convocatòries d'esdeveniments i determinar els col·lectius als quals s'adrecen, i identificar-ne els promotors i els diferents mecanismes que aquests empren en la presa de decisió sobre destinacions i seus.

CE1.3 Identificar la informació que s'ha d'obtenir dels promotors sobre les especificacions bàsiques de l'esdeveniment i les responsabilitats, gestions i tasques que ha d'assumir l'entitat gestora d'aquest.

CE1.4 Elaborar propostes específiques d'organització de reunions i esdeveniments, ja siguin genèriques o sota supòsits de petició de clients, i descriure'n les característiques i el procés d'elaboració.

CE1.5 Identificar i aplicar tècniques de negociació amb proveïdors i clients.

CE1.6 Redactar contractes per encàrrec de gestió d'esdeveniments i analitzar-ne les característiques.

CE1.7 Definir estratègies de comercialització per a diferents ofertes genèriques d'esdeveniments, identificant i caracteritzant els canals de distribució.

CE1.8 Dissenyar accions i suports promocionals i instruments de captació adaptats als diferents tipus d'esdeveniments, adequant-los a diferents tipus de públic objectiu.

Continguts

1. Comercialització de l'oferta de gestió d'esdeveniments

- L'oferta de les destinacions especialitzades.
- Vies i fórmules de comercialització.
- L'oferta dels organitzadors d'esdeveniments. Marca corporativa i imatge.
- Públic objectiu.
- Canals de distribució. Suports. Estratègies de distribució.
- Tècniques i estratègies de fidelització.
- Accions i suports promocionals.
- L'oferta específica: característiques i presentació.
- Fonts d'informació sobre esdeveniments.

2. Comunicació, atenció al client i tècniques de venda i negociació en la gestió d'esdeveniments

- La comunicació interpersonal. Processos. Barreres. Saber escoltar i preguntar. La comunicació no verbal. La comunicació telefònica.
- Necessitats humanes i motivació. El procés decisor. Les expectatives dels clients.
- Tipologia de clients.
- L'atenció al client. Actitud positiva i actitud proactiva. L'empatia. Els esforços discrecionals.
- Els processos de vendes. Fases de la venda i tècniques aplicables. La venda telefònica.
- La negociació. Elements bàsics. La planificació de la negociació. Estratègies i tècniques.
- Tractament de reclamacions, queixes i situacions conflictives. Procediments. Normativa.
- Normes deontològiques, de conducta i d'imatge personal.

UNITAT FORMATIVA 3

Denominació: GESTIÓ DE PROTOCOL

Codi: UF0043

Durada: 30 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP3 pel que fa als aspectes protocol·laris

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: aplicar les normes de protocol utilitzades en diferents tipus d'esdeveniments.

CE1.1 Explicar el concepte de protocol, el seu origen i la tipologia.

CE1.2 Enumerar les aplicacions més habituals de les normes de protocol, com ara la forma de vestir, etiqueta, normes de cortesia i altres, en funció del tipus d'esdeveniment que s'hagi de desenvolupar.

CE1.3 Diferenciar i caracteritzar els diferents tipus d'esdeveniments que es poden celebrar, i que poden requerir la gestió de protocol, com ara congressos, convencions, reunions, fòrums i altres.

CE1.4 En situacions pràctiques d'esdeveniments, cal escollir i aplicar el protocol que s'ha de seguir.

CE1.5 En situacions pràctiques d'aplicació de protocol en l'atenció a clients, cal:

- Adoptar una actitud d'acord amb la situació plantejada.
- Utilitzar diferents formes de salutació.
- Escollir el vestit en funció del context donat.

- Aplicar l'estil de comunicació en funció del supòsit donat.
- Emprar normes de cortesia, tant presencials com a distància.

Continguts

1. Esdeveniments i protocol

- El concepte de protocol:
 - o Origen.
 - o Classes.
 - o Utilitat.
 - o Usos socials.
- Classes de protocol:
 - o El protocol institucional tradicional.
 - o El protocol empresarial.
 - o Protocol internacional.
- Descripció de les raons i aplicacions més habituals del protocol en diferents esdeveniments.
- Aplicació de les tècniques de protocol més habituals:
 - o Precedències i tractaments d'autoritats.
 - o Col·locació de participants en presidències i actes.
 - o Ordenació de banderes.
- Aplicació de les tècniques més habituals de presentació personal.
- El protocol aplicat a la restauració:
 - o Selecció de menjador.
 - o Selecció de taules: úniques o múltiples.
 - o Elements de la taula.
 - o Servei personal del plat.
 - o Decoració i presentació de la taula.
 - o L'estètica de la taula.
 - o Col·locació protocol·lària de presidències i resta de comensals.
 - o Conducció de comensals fins a la taula.
 - o Normes protocol·làries en el moment del discurs i el brindis.
 - o Normes protocol·làries en el vi d'honor, còctel o recepció, bufet, esmorzar de treball i *coffee break* (pausa).

Orientacions metodològiques

Formació a distància:

Unitats formatives	Nombre màxim d'hores per impartir a distància
Unitat formativa 1	80
Unitat formativa 2	20
Unitat formativa 3	20

Seqüència:

Les unitats formatives d'aquest mòdul es poden programar de manera independent.

Criteris d'accés per als alumnes

S'ha de demostrar o acreditar un nivell de competència en els àmbits assenyalats a continuació que asseguri la formació mínima necessària per cursar el mòdul amb aprofitament:

- Comunicació en llengua castellana.
- Competència matemàtica.
- Competència digital.
- Competències socials en geografia.

MÒDUL FORMATIU 3

Denominació: GESTIÓ D'UNITATS D'INFORMACIÓ I DISTRIBUCIÓ TURÍSTIQUES

Codi: MF0268_3

Nivell de qualificació professional: 3

Associat a la unitat de competència:

UC0268_3 Gestionar unitats d'informació i distribució turístiques

Durada: 120 hores

UNITAT FORMATIVA 1

Denominació: PROCESSOS DE GESTIÓ D'UNITATS D'INFORMACIÓ I DISTRIBUCIÓ TURÍSTIQUES

Codi: UF0077

Durada: 70 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb les RP1, RP2, RP3 i RP4

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: analitzar la funció i el procés de planificació empresarial o institucional i definir plans que siguin adequats per a unitats d'informació o distribució d'oferta turística.

CE1.1 Justificar la importància de la planificació en el procés d'administració empresarial.

CE1.2 Diferenciar els principals tipus de plans empresarials o institucionals per a unitats d'informació o distribució d'oferta turística.

CE1.3 Descriure les fases i els passos lògics d'un procés de planificació empresarial o institucional com a enfocament racional per establir objectius, prendre decisions i seleccionar mitjans.

CE1.4 Identificar els elements bàsics per establir un procés de direcció per objectius.

CE1.5 En supòsits pràctics de planificació empresarial o institucional, cal:

- Formular objectius per a una unitat d'informació o distribució d'oferta turística determinada en el marc d'hipotètics plans generals d'empresa entitat.
- Seleccionar les opcions d'actuació més convenientes per a la consecució dels objectius proposats.
- Plantejar els programes que derivin d'aquestes opcions i determinar els mitjans humans i materials necessaris.

CE1.6 Valorar la importància de la revisió periòdica dels plans empresarials en funció de l'aplicació dels sistemes de control característics de cada tipus d'unitat d'informació i distribució d'oferta turística.

C2: analitzar la gestió i el control pressupostaris en el marc de les agències de viatges, altres distribuïdors turístics i entitats d'informació turística, identificar costos i elaborar pressupostos econòmics que permetin establir programes d'actuació.

CE2.1 Identificar els tipus de costos empresarials i comparar estructures de costos de diferents tipus de distribuïdors turístics i entitats d'informació turística.

CE2.2 Calcular costos totals unitaris i marges pel que fa als preus de venda de diferents serveis i productes turístics.

CE2.3 Justificar la gestió pressupostària com a subfunció empresarial vinculada a les de planificació i control.

CE2.4 Diferenciar els tipus de pressupostos més utilitzats pels distribuïdors turístics i entitats d'informació turística, expressar els objectius de cadascun i descriure l'estructura i les partides que componen aquests pressupostos.

CE2.5 Identificar les variables que s'han de tenir en compte en la confecció de pressupostos.

CE2.6 En determinades situacions pròpies d'agències de viatges, i a partir d'uns suposats objectius econòmics de producte, de costos directes i indirectes i de volum de negoci per a períodes de temps establerts, cal:

- Elaborar pressupostos econòmics per establir programes d'actuació en el marc dels períodes fixats.
- Determinar els costos dels diferents recursos.
- Calcular el punt mort d'explotació i els nivells de productivitat.

CE2.7 En casos pràctics de gestió i control pressupostaris en el marc de les agències de viatges, i partint de les previsions pressupostàries corresponents i dels resultats reals obtinguts, cal:

- Calcular les desviacions.
- Analitzar les causes de la seva aparició i els efectes que produeixen.
- Proposar solucions alternatives, establint mètodes de seguiment i control pressupostari.

CE2.8 Assumir la necessitat d'intervenir en els processos de control econòmic de la unitat d'informació i distribució turístiques amb un alt sentit de la responsabilitat i honradesa personals.

C3: analitzar estructures organitzatives i funcionals pròpies de diferents tipus de distribuïdors turístics i entitats d'informació turística i el seu entorn de relacions internes i externes, i justificar estructures organitzatives i tipus de relacions adequades a cada tipus d'empresa o entitat.

CE3.1 Classificar i caracteritzar els diferents tipus de distribuïdors turístics i d'entitats que presten informació turística.

CE3.2 Descriure els factors i criteris d'estructuració que determinen una organització eficaç.

CE3.3 Comparar les estructures i relacions departamentals més característiques dels diferents tipus d'agències de viatges, altres distribuïdors turístics i entitats d'informació turística, i identificar els objectius de cada departament o entitat i la conseqüent distribució de funcions.

CE3.4 Descriure els circuits, tipus d'informació i documents interns i externs que es generen en el marc de tals estructures i relacions interdepartamentals.

CE3.5 Descriure les relacions externes de les agències de viatges, altres distribuïdors turístics i les entitats d'informació turística amb altres empreses o institucions, i les relacions internes característiques.

CE3.6 A partir d'estructures organitzatives i funcionals de distribuïdors turístics i entitats d'informació turística, cal:

- Avaluar l'organització, jutjant críticament les solucions organitzatives adoptades.
- Proposar solucions i organigrames alternatius a les estructures i relacions interdepartamentals caracteritzades, justificant els canvis introduïts en funció d'una organització més eficaç.

CE3.7 Descriure els llocs de treball més característics de les agències de viatges, altres distribuïdors turístics i entitats d'informació turística, i caracteritzar-los per la competència professional expressada en termes de capacitats i assoliments als nivells requerits en el món laboral.

CE3.8 En casos pràctics de diferents tipus de distribuïdors turístics i entitats d'informació turística, cal:

- Definir els límits de responsabilitat, funcions i tasques de cada component dels equips de treball de la unitat.
- Estimar els temps de treball de les activitats professionals més significatives.

C4: analitzar els mètodes per definir llocs de treball i seleccionar personal apropiats per a empreses de distribució i entitats d'informació turístiques, i comparar-los críticament.

CE4.1 Comparar críticament els principals mètodes per definir llocs corresponents a treballadors qualificats de la unitat.

CE4.2 Comparar críticament els principals mètodes per seleccionar treballadors qualificats de la unitat.

C5: analitzar les funcions d'integració i direcció de personal, utilitzant les tècniques aplicables en unitats d'informació i distribució turístiques.

CE5.1 Justificar la finalitat de la funció d'integració com a complementària de la funció d'organització.

CE5.2 En diverses situacions pràctiques d'integració i direcció de personal, cal:

- Donar una breu informació sobre la unitat, la seva organització i la seva imatge corporativa, utilitzant material audiovisual.
- Aplicar tècniques per a la comunicació intragrupal entre els suposats membres antics i nous de la unitat, simulant delegacions d'autoritat, animant la iniciativa personal i la creativitat i exigint responsabilitats com a mesura de motivació.

CE5.3 Explicar la lògica dels processos de presa de decisions.

CE5.4 Justificar la figura del directiu i del líder en una organització.

CE5.5 Descriure les tècniques de direcció i dinamització d'equips i reunions de treball aplicables a unitats d'informació i distribució turístiques.

CE5.6 Justificar els processos de motivació del personal adscrit a unitats d'informació i distribució turístiques.

CE5.7 En supòsits pràctics de relacions jeràrquiques entre membres d'unitats d'informació i distribució turístiques, cal:

- Utilitzar eficaçment les tècniques de comunicació idònies per rebre i emetre instruccions i informació, intercanviar idees o opinions, assignar tasques i coordinar plans de treball.
- Intervenir en els suposats conflictes originats mitjançant la negociació i la consecució de la participació de tots els membres del grup en la detecció de l'origen del problema, evitant judicis de valor i resolent el conflicte, i centrar-se en els aspectes que es puguin modificar.
- Adoptar les decisions idònies en funció de les circumstàncies que les propicien i les opinions dels altres pel que fa a les vies de solució possibles.
- Exercir el lideratge, d'una manera efectiva, en el marc de les seves competències professionals, adoptant l'estil més apropiat en cada situació.
- Dirigir equips de treball, integrant i coordinant les necessitats del grup en el marc d'objectius, polítiques o directrius predeterminats.

- Dirigir, animar i participar en reunions de treball, dinamitzar-les, col·laborar-hi activament o aconseguir la col·laboració dels participants, i actuar d'acord amb les finalitats de la reunió.

Continguts

1. La planificació en les empreses i entitats de distribució i informació turístiques

- La planificació en el procés d'administració.
- Principals tipus de plans: objectius, estratègies i polítiques; relació entre aquests.
- Passos lògics del procés de planificació com a enfocament racional per establir objectius, prendre decisions i seleccionar mitjans.
- Revisió periòdica dels plans en funció de l'aplicació dels sistemes de control característics d'aquestes empreses.

2. Gestió i control pressupostaris en unitats de distribució i informació turístiques

- La gestió pressupostària en funció de les seves etapes fonamentals: previsió, pressupost i control.
- Concepte i propòsit dels pressupostos en les unitats d'informació i distribució turístiques.
- Definició de cicle pressupostari.
- Diferenciació i elaboració dels tipus de pressupostos característics d'unitats de distribució i informació turístiques.

3. Estructura financera de les agències de viatges i altres distribuïdors turístics

- Identificació i caracterització de fonts de finançament.
- Relació òptima entre recursos propis i aliens.
- Avantatges i desavantatges dels principals mètodes per avaluar inversions segons cada tipus d'agència de viatges i distribuïdor turístic.
- Aplicacions informàtiques.

4. Avaluació de costos, productivitat i anàlisi econòmica per a agències de viatges i altres distribuïdors turístics

- Estructura del compte de resultats en les agències de viatges i distribuïdors turístics.
- Tipus i càlcul de costos empresarials específics.
- Aplicació de mètodes per a la determinació, imputació, control i avaluació de consums i atencions a clients de serveis turístics.
- Càlcul i anàlisi de nivells de productivitat i de punts morts d'explotació o límits de rendibilitat, utilitzant eines informàtiques.
- Identificació de paràmetres establerts per avaluar: ràtios i percentatges. Marges de benefici i rendibilitat.

5. L'organització en les agències de viatges, altres distribuïdors turístics i entitats d'informació turística

- Interpretació de les diferents normatives sobre autorització i classificació d'agències de viatges i entitats d'informació turística.
- Tipologia i classificació d'aquestes entitats.
- Naturalesa i propòsit de l'organització i relació amb altres funcions gerencials.
- Patrons bàsics de departamentalització tradicional en empreses de distribució i entitats d'informació turístiques: avantatges i inconvenients.
- Estructures i relacions departamentals i externes característiques d'aquestes entitats.
- Diferenciació dels objectius de cada departament o unitat i distribució de funcions.
- Circuits, tipus d'informació i documents interns i externs que es generen en el marc d'aquestes estructures i relacions interdepartamentals.
- Principals mètodes per definir llocs corresponents a treballadors qualificats de l'empresa o entitat. Aplicacions.

6. La funció d'integració de personal en unitats de distribució i informació turístiques

- Definició i objectius.
- Relació amb la funció d'organització.
- Programes de formació per a personal dependent: anàlisi, comparació i propostes raonades.
- Tècniques de comunicació i de motivació adaptades a la integració de personal: identificació i aplicacions.

7. La direcció de personal en unitats de distribució i informació turístiques

- La comunicació en les organitzacions de treball: processos i aplicacions.
- Negociació en l'entorn laboral: processos i aplicacions.
- Solució de problemes i presa de decisions.
- La direcció i el lideratge en les organitzacions: justificació i aplicacions.
- Direcció i dinamització d'equips i reunions de treball.
- La motivació en l'entorn laboral.

8. Aplicacions informàtiques específiques per a la gestió d'unitats d'informació i distribució turístiques

- Tipus i comparació.
- Programes a mida i oferta estàndard del mercat.
- Aplicació de programes integrals per a la gestió de les unitats d'informació i distribució turístiques.

UNITAT FORMATIVA 2

Denominació: PROCESSOS DE GESTIÓ DE QUALITAT EN HOTELERIA I TURISME

Codi: UF0049

Durada: 50 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP5

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: analitzar sistemes i plans de qualitat aplicables a empreses d'hoteleria i turisme.

CE1.1 Explicar el concepte de qualitat i justificar-ne l'aplicació en el sector de l'hoteleria i el turisme.

CE1.2 Descriure la funció de gestió de la qualitat en relació amb els objectius de l'empresa i dels diferents departaments d'establiments d'hoteleria i turisme.

CE1.3 Col·laborar en la implantació d'un sistema de qualitat, interpretant i aplicant les normes de qualitat corresponents, establint objectius, identificant factors clau i barreres, i definint el programa per a la seva implementació quant a les actuacions que s'hagin de realitzar i els seus terminis.

CE1.4 Identificar i valorar les dimensions i els atributs de qualitat del producte, i dissenyar i definir els serveis dels respectius departaments, determinant i elaborant les especificacions necessàries de qualitat i estàndards de qualitat del servei, les normes, els procediments i les instruccions de treball, entre altres.

CE1.5 A partir d'un pla de qualitat d'un procés de producció o servei d'hoteleria i turisme, cal:

- Analitzar els elements del pla de qualitat en relació amb els seus objectius.
- Interpretar i manejar amb destresa el manual de qualitat i el manual de procediments.

CE1.6 Argumentar la participació personal necessària en l'aplicació de la gestió de la qualitat com a factor que facilita l'assoliment de millors resultats i una major satisfacció dels usuaris de serveis.

C2: definir o realitzar processos de control de qualitat dels serveis i productes d'hoteleria i turisme, i identificar les característiques de qualitat més significatives.

CE2.1 Descriure els instruments i dispositius de control de qualitat utilitzats en el sector.

CE2.2 Descriure les característiques de qualitat més significatives dels productes i serveis propis del sector.

CE2.3 Establir i interpretar indicadors de la qualitat propis dels departaments de l'àrea d'allotjament, i elaborar qüestionaris senzills que permetin mesurar el nivell de satisfacció dels clients pel que fa a aquests.

CE2.4 Analitzar un procés productiu o de servei totalment definit d'hoteleria i turisme, i:

- Determinar les expectatives i necessitats dels clients, interns i externs, per identificar les possibilitats reals de satisfacció en relació amb el producte o servei.
- Identificar les característiques de qualitat del producte o servei que han de ser controlades.
- Identificar factors causa-efecte que intervenen en la variabilitat de les característiques de qualitat.
- Seleccionar les fases de control del procés.
- Seleccionar els procediments de control.
- Reconèixer els aspectes i paràmetres que cal controlar.
- Descriure els principals mètodes, equips i instruments utilitzats en el mostreig i control de la producció o servei.
- Indicar els moments o les fases del procés en què es realitza el control.

CE2.5 Gestionar la documentació i informació pròpies del sistema de qualitat implantat, i determinar els registres necessaris i el procediment aplicable.

CE2.6 Realitzar processos de control de qualitat de determinats serveis i productes d'hoteleria i turisme:

- Efectuant el registre de les dades que afectin el seu lloc de treball, en relació amb els objectius de qualitat, per verificar-ne el compliment d'acord amb els patrons i estàndards fixats.
- Reconeixent i detectant aquelles situacions que, en aparença, poden suposar debilitats del servei per incloure-les en els dispositius que facilitin informació veraç sobre aquestes.
- Organitzant el desenvolupament d'enquestes per recopilar dades i propostes.
- Proposar els ajustos metodològics que podrien millorar els processos de recollida de dades.

C3: avaluar els resultats de les dades obtingudes durant els processos de control de productes o serveis del sector d'hoteleria i turisme, i proposar actuacions per a la millora contínua.

CE3.1 En un supòsit pràctic de millora contínua, cal:

- Recopilar i, si s'escau, resumir en els registres i indicadors corresponents, les dades destinades a l'anàlisi que permetin establir un diagnòstic objectiu de la situació.
- Analitzar els gràfics de control estadístic utilitzats, interpretant les tendències que en puguin derivar.
- Establir, al seu nivell, conclusions sobre les dades recollides per detectar possibles debilitats, i identificar les causes de les desviacions o anomalies en els productes o serveis.

- Proposar accions preventives o correctives, així com revisar les ja implantades, per verificar-ne l'efectivitat.

Continguts

1. La cultura de la qualitat en les empreses i/o entitats d'hoteleria i turisme

- El concepte de qualitat i excel·lència en el servei hotel·ler i turístic.
 - o Necessitat d'assegurament de la qualitat en l'empresa hotelera i turística.
 - o El cost de mesurament i millora de la qualitat.
 - o Qualitat i productivitat.
 - o Qualitat i gestió del rendiment.
 - o Eines de la qualitat i la no-qualitat.
- Sistemes de qualitat: implantació i aspectes clau.
 - o El model EFQM.
- Aspectes legals i normatius.
 - o Legislació nacional i internacional.
 - o Normalització, acreditació i certificació.
- El pla de turisme espanyol Horitzó 2020.

2. La gestió de la qualitat en l'organització hotelera i turística

- Organització de la qualitat.
 - o Enfocament dels sistemes de gestió de l'organització.
 - o Compromís de la direcció.
 - o Coordinació.
 - o Avaluació.
- Gestió per processos en hoteleria i turisme.
 - o Identificació de processos.
 - o Planificació de processos.
 - o Mesura i millora de processos.

3. Processos de control de qualitat dels serveis i productes d'hoteleria i turisme

- Processos de producció i servei.
 - o Comprovació de la qualitat.
 - o Organització i mètodes de comprovació de la qualitat.
- Supervisió i mesura del procés i producte/servei.
 - o Satisfacció del client.
 - o Supervisió i mesura de productes/serveis.
- Gestió de les dades.
 - o Objectives.
 - o Sistema d'informació de la qualitat a la direcció.
 - o Informes.
 - o La qualitat assistida per ordinador.
 - o Mètodes estadístics.
- Avaluació de resultats.
- Propostes de millora.

Orientacions metodològiques

Formació a distància:

Unitats formatives	Nombre màxim d'hores per impartir a distància
--------------------	---

Unitat formativa 1	70
Unitat formativa 2	50

Seqüència:

Les unitats formatives d'aquest mòdul es poden programar de manera independent.

Criteris d'accés per als alumnes

S'ha de demostrar o acreditar un nivell de competència en els àmbits assenyalats a continuació que asseguri la formació mínima necessària per cursar el mòdul amb aprofitament:

- Comunicació en llengua castellana.
- Competència matemàtica.
- Competència digital.
- Competències socials en geografia.

MÒDUL FORMATIU 4

Denominació: ANGLÈS PROFESSIONAL PER A TURISME

Codi: MF1057_2

Nivell de qualificació professional: 2

Associat a la unitat de competència:

UC1057_2 Comunicar-se en anglès, amb un nivell d'usuari independent, en les activitats turístiques

Durada: 90 hores

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: interpretar missatges orals de complexitat mitjana en anglès, expressats pels clients i proveïdors a velocitat normal, emesos en l'àmbit de l'activitat turística.

CE1.1 Interpretar els aspectes generals de missatges orals emesos en anglès i reconèixer amb precisió el propòsit del missatge en situacions professionals, com ara:

- Atenció directa al client d'agències de viatges, allotjaments, oficines d'informació turística, esdeveniments i mitjans de transport marítim i ferroviari, a l'arribada, durant l'estada i a la sortida.
- Resolució de contingències, situacions d'emergència i deficiències produïdes durant la prestació d'un servei.
- Resolució de queixes i reclamacions.
- Informació i assessorament sobre destinacions, serveis, productes, tarifes, viatges combinats, trajectes, parades i escales.
- Demanda d'informació variada per part del client o professional del sector.
- Atenció a proveïdors, agències de viatges i professionals.
- Gestió de reserves i altres serveis d'agències de viatges i allotjaments.
- Confirmació dels serveis contractats als clients i amb els proveïdors.
- Promoció d'un viatge, esdeveniment o zona turística entre clients actuals i potencials.

- Venda o oferiment de serveis i productes turístics o promocionals.
- Negociació amb clients o professionals del sector d'acords de prestació de serveis, col·laboració o contractació.

CE1.2 Interpretar de forma general missatges orals emesos en anglès en situacions professionals simulades sota condicions que afecten la comunicació, com ara:

- Comunicació presencial o telefònica, missatge enregistrat i megafonia.
- Comunicació formal o informal.
- Aspectes no verbals.
- Nombre i característiques dels interlocutors.
- Costums en l'ús de la llengua i diferents accents.
- Claredat de la pronunciació.
- Soroll ambiental, interferències i distorsions.

C2: interpretar els aspectes generals de missatges i documents de certa complexitat escrits en anglès, rebuts o utilitzats en l'àmbit de l'activitat turística, i extreure'n la informació rellevant.

CE2.1 Interpretar de forma general els missatges, les instruccions i els documents, rebuts o utilitzats en anglès i reconèixer-ne el propòsit amb precisió, en situacions professionals, com ara:

- Consulta de manuals de maquinària, equipament o utensili de l'activitat turística.
- Consulta de manuals d'aplicació informàtica.
- Petició d'informació, reserves i comandes.
- Lectura de missatges, cartes, faxos o correus electrònics.
- Informació sobre destinacions, serveis i preus.

CE2.2 Interpretar de forma general missatges escrits en anglès, en situacions professionals simulades sota condicions que afecten la comunicació, com ara:

- Canal de la comunicació, com fax, correu electrònic o carta.
- Costums en l'ús de la llengua.
- Grafia deficient.
- Impressió de baixa qualitat.

C3: produir amb fluïdesa missatges orals en anglès mitjanament complexos, referits al context professional del turisme.

CE3.1 Expressar oralment en anglès, pronunciant amb fluïdesa, claredat i correcció, fórmules de cortesia apreses i frases complexes que empren un vocabulari ampli, en situacions professionals, com ara:

- Atenció directa al client d'agències de viatges, allotjaments, oficines d'informació turística, esdeveniments i mitjans de transport marítim i ferroviari, a l'arribada, durant l'estada i a la sortida.
- Resolució de contingències, situacions d'emergència i deficiències produïdes durant la prestació d'un servei.
- Resolució de queixes i reclamacions.
- Informació i assessorament sobre destinacions, serveis, productes, tarifes, viatges combinats, trajectes, parades i escales.
- Demanda d'informació variada per part del client o professional del sector.
- Atenció a proveïdors, agències de viatges i professionals.
- Gestió de reserves i altres serveis d'agències de viatges i allotjaments.
- Confirmació dels serveis contractats als clients i amb els proveïdors.
- Promoció d'un establiment, viatge, esdeveniment o zona turística entre clients actuals i potencials.
- Venda o oferiment de serveis i productes turístics o promocionals.
- Negociació amb clients o professionals del sector d'acords de prestació de serveis, col·laboració o contractació.

- Informació i formació per implantar sistemes de qualitat turística.

CE3.2 Produir missatges orals amb claredat i coherència, adequant el tipus de missatge i el registre a les condicions d'una situació professional simulada que poden afectar la comunicació, com ara:

- Comunicació presencial o telefònica.
- Comunicació formal o informal.
- Costums en l'ús de la llengua.
- Nombre i característiques dels interlocutors.
- Soroll ambiental o interferències.
- Temps de què es disposa per a la comunicació.

C4: produir en anglès documents escrits, correctes gramaticalment i ortogràficament, utilitzant un vocabulari ampli, propi de l'àmbit professional del turisme.

CE4.1 Produir en anglès missatges i instruccions escrits, ajustats a criteris de correcció gramatical i ortogràfica i que empen un vocabulari ampli, en situacions professionals, com ara:

- Avisos per a clients d'un esdeveniment.
- Documents relacionats amb la gestió i comercialització d'una agència de viatges.
- Reserves i venda de serveis i productes turístics.
- Atenció per escrit de demandes informatives de clients o professionals del sector.
- Gestió de reserves i confirmació de serveis per escrit.
- Resolució de queixes i reclamacions per escrit.
- Formalització de documents de control, contractes i bons.
- Elaboració d'informes.
- Sol·licitud per escrit d'informació a clients, proveïdors i professionals del sector.
- Informació bàsica sobre esdeveniments en restauració, com data, lloc i preu.
- Redacció d'informació d'interès general per al client, com horaris, dates i avisos.

CE4.2 Produir en anglès missatges i instruccions escrits, ajustats a criteris de correcció gramatical i ortogràfica, adequant el missatge, el suport i el mitjà a les condicions d'una situació professional simulada, que afecten la comunicació, com ara:

- Comunicació formal o informal.
- Costums en l'ús de la llengua.
- Característiques dels receptors del missatge.
- Qualitat de la impressió o de la grafia.

C5: comunicar-se oralment amb un o diversos interlocutors en anglès estàndard, expressant i interpretant amb fluïdesa, missatges mitjanament complexos en diferents situacions, formals i informals, pròpies dels serveis turístics.

CE5.1 Interaccionar amb un o diversos interlocutors en anglès, en situacions professionals, com ara:

- Atenció directa al client d'agències de viatges, allotjaments, oficines d'informació turística, esdeveniments i mitjans de transport marítim i ferroviari, a l'arribada, durant l'estada i a la sortida.
- Resolució de contingències, situacions emergents i deficiències produïdes durant la prestació d'un servei.
- Resolució de queixes i reclamacions.
- Informació i assessorament sobre destinacions, serveis, productes, tarifes, viatges combinats, trajectes, parades i escales.
- Demanda d'informació variada per part del client o professional del sector.
- Atenció a proveïdors, agències de viatges i professionals.

- Gestió de reserves i altres serveis d'agències de viatges i allotjaments.
- Confirmació dels serveis contractats als clients i amb els proveïdors.
- Promoció d'un establiment, viatge, esdeveniment o zona turística entre clients actuals i potencials.
- Venda o oferiment de serveis i productes turístics o promocionals.
- Negociació amb clients o professionals del sector d'acords de prestació de serveis, col·laboració o contractació.

CE5.2 Resoldre situacions d'interacció en anglès, sota condicions, que afecten la comunicació, com ara:

- Comunicació presencial o telefònica.
- Comunicació formal o informal.
- Costums en l'ús de la llengua.
- Nombre i característiques dels interlocutors.
- Claredat en la pronunciació i diferents accents.
- Soroll ambiental o interferències freqüents en els establiments d'hoteleria i turisme, en transports, parcs temàtics, d'oci i congressos.
- Temps de què es disposa per a la comunicació.

Continguts

1. Gestió i comercialització en anglès de serveis turístics

- Presentació de serveis turístics: característiques de productes o serveis, mesures, quantitats, serveis afegits, condicions de pagament i serveis postvenda, entre altres.
- Gestió de reserves de destinacions o serveis turístics.
- Emissió de bitllets, bons i altres documents propis de la comercialització d'un servei turístic.
- Negociació amb proveïdors i professionals del sector de la prestació de serveis turístics.
- Gestió de reserves d'habitacions i altres serveis de l'establiment hotel·ler.
- Emplenament de documents propis de la gestió i comercialització d'un establiment hotel·ler.

2. Prestació d'informació turística en anglès

- Sol·licitud de cessió o intercanvi d'informació entre centres o xarxes de centres d'informació turística.
- Gestió de la informació sobre proveïdors de serveis, preus i tarifes i prestació d'aquesta a clients.
- Prestació d'informació de caràcter general al client sobre destinacions, rutes, condicions meteorològiques, entorn i possibilitats d'oci.
- Elaboració de llistes de recursos naturals de la zona, d'activitats esportives i/o recreatives i itineraris, especificant localització, distància, dates, mitjans de transport o formes d'accés, temps que cal emprar i horaris d'obertura i tancament.
- Informació sobre la legislació ambiental que afecta l'entorn i les activitats d'oci que en el seu marc es realitzen.
- Sensibilització del client en la conservació dels recursos ambientals utilitzats.
- Recollida d'informació del client sobre la seva satisfacció amb els serveis de l'allotjament turístic.

3. Atenció al client de serveis turístics en anglès

- Terminologia específica en les relacions turístiques amb clients.
- Usos i estructures habituals en l'atenció turística al client o consumidor: salutacions, presentacions i fórmules de cortesia habituals.
- Diferenciació d'estils, formal i informal, en la comunicació turística oral i escrita.
- Tractament de reclamacions o queixes dels clients o consumidors: situacions habituals en les reclamacions i queixes de clients.

- Simulació de situacions d'atenció al client i resolució de reclamacions amb fluïdesa i naturalitat.
- Comunicació i atenció, en cas d'accident, a les persones afectades.

Orientacions metodològiques

Formació a distància:

Nre. màxim d'hores per impartir a distància: 70

Criteris d'accés per als alumnes

S'ha de demostrar o acreditar un nivell mínim de competència B1.1 en comunicació en llengües estrangeres segons el Marc comú europeu de les llengües.

S'ha de demostrar o acreditar un nivell de competència en els àmbits assenyalats a continuació que asseguri la formació mínima necessària per cursar el mòdul amb aprofitament:

- Comunicació en llengua castellana.
- Comunicació en llengües estrangeres.
- Competència digital.

MÒDUL DE PRÀCTIQUES PROFESSIONALS NO LABORALS DE CREACIÓ I GESTIÓ DE VIATGES COMBINATS I ESDEVENIMENTS

Codi: MP0018

Durada: 60 hores.

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: observar les relacions comercials, operatives i contractuals de les agències de viatges i operadors turístics amb els diferents proveïdors de serveis turístics.

CE1.1 Confeccionar documents o missatges de petició de cotitzacions o reserva de serveis, i elaborar i emplenar contractes per a diferents tipus de serveis, inclosos contractes de noli de mitjans de transport, contractes de bloqueig en establiments d'allotjament i altres.

CE1.2 Observar l'aplicació de les tècniques de comunicació i negociació adequades en relacions amb proveïdors de serveis en circumstàncies i escenaris diversos.

CE1.3 Assistir en la solució de conflictes entre les parts mitjançant plantejaments adequats.

C2: col·laborar en els processos d'elaboració, programació, operació de viatges combinats i productes similars, identificant i aplicant procediments, tècniques i recursos tecnològics.

CE2.1 Identificar i formalitzar els documents apropiats per a l'elaboració de viatges combinats, excursions o trasllats per assegurar les prestacions dels serveis inclosos, i observar els controls necessaris per assegurar l'operació i el compliment de les accions programades, amb indicació de les mesures correctives adequades davant determinades desviacions.

CE2.2 Identificar i emplenar documents administratius i comptables propis de les operacions de viatges combinats, excursions i trasllats, i redactar informes d'avaluació tant de forma manual com informàtica.

CE2.3 Utilitzar programes informàtics de full de càlcul per a l'elaboració d'escandalls de viatges combinats, excursions i trasllats.

CE2.4 En l'elaboració de viatges combinats, excursions o trasllats en l'agència, definida la demanda a què es destinen i altres dades caracteritzadores, i utilitzant els suports informatius, recursos tecnològics, com ara Internet, programes informàtics de full de càlcul i programes específics per a agències de viatges, així com les dades aportades, cal:

- Considerar i proposar possibles itineraris i característiques del producte.
- Considerar i proposar els serveis i altres components del producte.
- Assistir en la proposta de prestataris dels serveis i obtenir preus i tarifes de serveis.
- Col·laborar en l'elaboració del pressupost, determinant costos, retribucions a detallistes, marges de benefici, preus de venda, llindars de rendibilitat i altres indicadors econòmics d'interès.
- Col·laborar en la proposta de presentació del producte elaborat, per dissenyar la seva oferta final.

C3: col·laborar durant els processos de vendes i reserves de viatges combinats, excursions i trasllats, i aplicar els procediments establerts, utilitzant els suports manuals o informàtics d'ús habitual en el sector.

CE3.1 Utilitzar programes informàtics de gestió de reserves o CRS, sistemes de distribució global o GDS i programes informàtics de tractament de text.

CE3.2 En sol·licituds de reserves de viatges combinats, excursions o trasllats, i utilitzant suports i recursos tecnològics, cal:

- Col·laborar en l'atenció de sol·licituds de reserva identificant la informació que s'ha de requerir al client.
- Comprovar la disponibilitat de places i argumentar en funció de la situació plantejada, oferint alternatives en cas necessari, amb la finalitat d'aconseguir la venda.
- Assistir en el registre de les dades en el suport escollit i redactar missatges de sol·licitud de confirmació de serveis a proveïdors.
- Informar el client de la situació de la reserva reconfirmant-ne els termes, preus i serveis.

C4: col·laborar en la definició d'ofertes d'esdeveniments que prevegin diferents segments de mercat i les seves necessitats específiques, tenint en compte avantatges competitiu i identificant les vies de comercialització més adequades.

CE4.1 Utilitzar les fonts d'informació sobre convocatòries d'esdeveniments i determinar els col·lectius als quals s'adrecen, i identificar-ne els promotors i els diferents mecanismes que aquests empenen en la presa de decisió sobre destinacions i seus.

CE4.2 Identificar la informació que s'ha d'obtenir dels promotors sobre les especificacions bàsiques de l'esdeveniment i les responsabilitats, gestions i tasques que ha d'assumir l'entitat gestora d'aquest.

CE4.3 Col·laborar en l'elaboració de propostes específiques d'organització de reunions i esdeveniments, ja siguin genèriques o sota supòsits de petició de clients, i descriure'n les característiques i el procés d'elaboració.

CE4.4 Observar i identificar les tècniques de negociació amb proveïdors i clients.

CE4.5 Col·laborar en la redacció de contractes per encàrrec de gestió d'esdeveniments i analitzar-ne les característiques.

CE4.6 Col·laborar en la definició d'estratègies de comercialització per a diferents ofertes genèriques d'esdeveniments, identificar i caracteritzar els canals de distribució i en el disseny d'accions i suports promocionals i instruments de captació adaptats als diferents tipus d'esdeveniments, i adequar-los a diferents tipus de públic objectiu

C5: col·laborar en la planificació, pressupost i organització d'un esdeveniment, i identificar les activitats i tasques que en deriven per a l'entitat gestora.

CE5.1 Col·laborar en l'elaboració dels pressupostos de l'esdeveniment en els seus diferents tipus, tant per als promotors com per a l'entitat gestora, establir costos, marges i preus, redactar l'oferta corresponent i preveure opcions de variació.

CE5.2 En encàrrec d'esdeveniments, cal:

- Col·laborar en l'elaboració del programa d'un esdeveniment en funció de les especificacions aportades i de la tipologia de les persones i entitats que hi intervenen o hi participen, com ara compradors, venedors, expositors, delegats, ponents, comitè organitzador i autoritats.
- Definir les gestions i tasques que ha d'assumir l'entitat gestora.
- Col·laborar en l'elaboració d'un calendari i cronograma general del projecte.
- Observar l'avaluació i la selecció de proveïdors, identificant-hi els criteris de selecció, tenint en compte els plantejaments de negociació i col·laborant en la redacció d'acords i contractes.
- Col·laborar en l'elaboració del pressupost de l'esdeveniment.
- Ajudar en la proposta de vies i fonts de finançament de l'esdeveniment.
- Utilitzar programes informàtics específics per a la gestió d'esdeveniments.

CE5.3 Observar les accions adreçades a la captació de participants, difusió i promoció de l'esdeveniment, així com la captació de patrocinadors i col·laboradors, i analitzar les vies més adequades en funció de la seva eficàcia i cost.

CE5.4 Col·laborar en el procediment de formalització i control d'inscripcions d'un esdeveniment i realitzar les accions pròpies d'aquest, utilitzant suports manuals o informàtics.

CE5.5 Col·laborar en la determinació per a la distribució dels espais requerits per l'esdeveniment, tenint en compte aspectes funcionals, comercials, protocol·laris i de seguretat.

CE5.6 Identificar situacions adverses i circumstàncies emergents que afectin el desenvolupament d'un esdeveniment i plantejar accions preventives o correctores d'aquestes.

CE5.7 Definir el contingut, els elements i el format d'un informe final d'esdeveniment i interpretar els balanços econòmics del promotor i de l'entitat gestora.

C6: col·laborar en el procés de programació i definició de plans que siguin adequats per a unitats d'informació o distribució d'oferta turística.

CE6.1 En casos de planificació empresarial o institucional, cal:

- Col·laborar en la formulació d'objectius per a una unitat d'informació o distribució d'oferta turística determinada en el marc de plans generals d'empresa o entitat.
- Observar la selecció de les opcions d'actuació més convenientes per a la consecució dels objectius proposats.
- Identificar els programes que derivin d'aquestes opcions i observar la determinació dels mitjans humans i materials necessaris.

CE6.2 Observar la importància de la revisió periòdica dels plans empresarials en funció de l'aplicació dels sistemes de control característics de cada tipus d'unitat d'informació i distribució d'oferta turística.

C7: col·laborar en la gestió i control pressupostaris en el marc de les agències de viatges, empreses de gestió d'esdeveniments i altres distribuïdors turístics i entitats d'informació turística, identificar costos i col·laborar en l'elaboració de pressupostos econòmics.

CE7.1 Col·laborar en el càlcul de costos totals unitaris i marges pel que fa als preus de venda de diferents serveis i productes turístics.

CE7.2 En determinades situacions pròpies d'agències de viatges, empreses de gestió d'esdeveniments i unitats d'informació i distribució turística i a partir d'uns

objectius econòmics de producte, de costos directes i indirectes i de volum de negoci per a períodes de temps establerts, cal:

- Col·laborar en l'elaboració de pressupostos econòmics per establir programes d'actuació en el marc dels períodes fixats.
- Col·laborar en la determinació dels costos dels diferents recursos.
- Col·laborar en el càlcul del punt mort d'explotació i els nivells de productivitat.

CE7.3 En casos de gestió i control pressupostaris i partint de les previsions pressupostàries corresponents i dels resultats reals obtinguts, cal:

- Col·laborar en el càlcul de les desviacions.
- Col·laborar en l'anàlisi de les causes de la seva aparició i els efectes que produeixen.
- Ajudar en la proposta de solucions alternatives, col·laborant en l'establiment de mètodes de seguiment i control pressupostaris.

C8: observar l'aplicació de tècniques d'integració i direcció de personal utilitzades en agències de viatges, empreses de gestió d'esdeveniments i unitats d'informació i distribució turístiques.

CE8.1 Observar la utilització eficaç de les tècniques de comunicació idònies per rebre i emetre instruccions i informació, intercanviar idees o opinions, assignar tasques i coordinar plans de treball.

CE8.2 Observar la intervenció en conflictes originats i la seva solució mitjançant la negociació i la consecució de la participació de tots els membres del grup en la detecció de l'origen del problema, evitant judicis de valor i resolent el conflicte, i centrar-se en els aspectes que es puguin modificar.

CE8.3 Observar com s'exerceix el lideratge, d'una manera efectiva, adoptant l'estil més apropiat a cada situació i dirigint equips de treball, per integrar i coordinar les necessitats del grup en el marc d'objectius, polítiques o directrius predeterminats.

CE8.4 Participar en reunions de treball, col·laborant-hi activament o aconseguint la col·laboració dels participants, i actuar d'acord amb les finalitats de la reunió.

CE8.5 En diverses situacions d'integració personal, cal:

- Observar com s'assignen i s'integren els nous empleats, i en funció dels llocs que cal cobrir, i se'ls concedeix un període determinat perquè s'hi adaptin.
- Observar les operacions i els processos més significatius que cada nou empleat ha de desenvolupar i identificar els criteris que permetin avaluar l'acompliment professional i els seus resultats.
- Observar l'aplicació de tècniques per a la comunicació intragrupal entre els membres antics i nous del departament, per detectar les delegacions d'autoritat, i com s'incentiva la iniciativa personal i la creativitat com a mesura de motivació.

C9: col·laborar en la realització de controls de qualitat de determinats serveis i productes d'hoteleria i turisme i col·laborar en l'avaluació dels resultats obtinguts.

CE9.1 Col·laborar en el registre de les dades que afectin el seu lloc de treball, en relació amb els objectius de qualitat, per verificar-ne el compliment d'acord amb els patrons i estàndards fixats.

CE9.2 Col·laborar en la detecció d'aquelles situacions que, en aparença, poden suposar debilitats del servei per incloure-les en els dispositius que facilitin informació veraç sobre aquestes.

CE9.3 Col·laborar en el desenvolupament d'enquestes per a la recopilació de dades i propostes.

CE9.4 Col·laborar en la recopilació i introducció de dades en els registres i indicadors corresponents.

CE9.5 Col·laborar en l'establiment de conclusions per detectar possibles debilitats i col·laborar en la identificació de les causes de les desviacions.

CE9.6 Col·laborar en les propostes d'accions preventives o correctives.

C10: comunicar-se oralment amb un o diversos interlocutors en anglès estàndard, expressant i interpretant amb fluïdesa, missatges mitjanament complexos en diferents situacions, formals i informals, pròpies dels serveis turístics.

CE10.1 Interaccionar amb un o diversos interlocutors en anglès, en situacions professionals, com ara:

- Atenció directa al client d'agències de viatges, oficines d'informació turística i esdeveniments a l'arribada, durant l'estada i a la sortida.
- Resolució de contingències, situacions emergents i deficiències produïdes durant la prestació d'un servei.
- Resolució de queixes i reclamacions.
- Informació i assessorament sobre destinacions, serveis, productes, tarifes, viatges combinats, trajectes, parades i escales.
- Demanda d'informació variada per part del client o professional del sector.
- Atenció a proveïdors, agències de viatges i professionals.
- Gestió de reserves i altres serveis d'agències de viatges i allotjaments.
- Confirmació dels serveis contractats als clients i amb els proveïdors.
- Promoció d'un establiment, viatge, esdeveniment o zona turística entre clients actuals i potencials.
- Venda o oferiment de serveis i productes turístics o promocionals.
- Negociació amb clients o professionals del sector d'acords de prestació de serveis, col·laboració o contractació.

CE10.2 Resoldre situacions d'interacció en anglès, sota condicions, que afecten la comunicació, com ara:

- Comunicació presencial o telefònica.
- Comunicació formal o informal.
- Costums en l'ús de la llengua.
- Nombre i característiques dels interlocutors.
- Claredat en la pronunciació i diferents accents.
- Soroll ambiental o interferències freqüents en els establiments d'hoteleria i turisme, en transports, parcs temàtics, d'oci i congressos.
- Temps de què es disposa per a la comunicació.

C11: participar en els processos de treball de l'empresa, seguint les normes i instruccions establertes en el centre de treball.

CE11.1 Comportar-se responsablement tant en les relacions humanes com en els treballs que s'han de realitzar.

CE11.2 Respectar els procediments i les normes del centre de treball.

CE11.3 Emprendre amb diligència les tasques segons les instruccions rebudes i tractar que s'adeqüin al ritme de treball de l'empresa.

CE11.4 Integrar-se en els processos de producció del centre de treball.

CE11.5 Utilitzar els canals de comunicació establerts.

CE11.6 Respectar en tot moment les mesures de prevenció de riscos, salut laboral i protecció del medi ambient.

Continguts

1. Relació comercial de les agències de viatges i operadors turístics amb proveïdors de serveis

- Relació entre les empreses d'allotjament i les agències de viatges i operadors turístics.
- Relació amb el transport aeri. Fonts informatives del transport aeri.
- Relació amb el transport marítim, terrestre i ferroviari. Fonts informatives.
- Gestió dels serveis d'acompanyament i assistència turística. El servei de guia turístic.

- Gestió de visats i altra documentació requerida per als viatges. Les assegurances de viatge i els contractes d'assistència en viatge.

2. Creació i operació de viatges combinats, excursions i trasllats

- Col·laboració en la programació de diversos tipus de viatges combinats. Viatges combinats elaborats sota demanda i per a l'oferta.
- Observació de la relacions entre operadors turístics i agències de viatges detallistes. Condicions de col·laboració i termes de retribució.
- Observació de les fases de l'elaboració, programació, comercialització i operació dels viatges combinats.
- Elaboració de diferents tipus d'excursions i visites. Característiques i serveis que inclouen.
- Programació i operació d'excursions, d'operacions regulars i operacions sota demanda.
- Programació i operació de diferents tipus de trasllats.

3. Comunicació, atenció al client i tècniques de vendes i negociació en les agències de viatges, en la gestió d'esdeveniments i en les entitats de distribució turística

- Aplicació de tècniques de comunicació adequades als diferents tipus d'interlocutors i situacions.
- Selecció i transmissió d'informació en funció de les peticions dels interlocutors.
- Aplicació de tècniques d'atenció personal i telefònica.
- Aplicació de tècniques per determinar les expectatives dels clients pel que fa a un servei per aconseguir la satisfacció de les expectatives com a concepte de qualitat del servei.
- Aplicació de tècniques en el procés de venda. Fases de la venda. La venda telefònica.
- Aplicació d'estratègies i tècniques en la negociació.
- Tractament de reclamacions, queixes i situacions conflictives.
- Utilització de diferents formes de salutacions i de normes de cortesia tant presencials com a distància.
- Aplicació de normes deontològiques, de conducta i d'imatge personal dels professionals d'agències de viatges i d'altres entitats de distribució turística.

4. Utilització de terminals de sistemes de distribució (GDS) i d'aplicacions informàtiques de gestió d'agències de viatges

- Utilització dels diferents tipus de terminals GDS.
- Utilització de diferents aplicacions informàtiques per a la gestió d'agències de viatges, reserves de viatges combinats i excursions (Front Office).

5. L'esdeveniment com a projecte: planificació, pressupost i organització

- Utilització de les fonts i mitjans d'accés a la informació.
- Selecció de serveis, prestataris i intermediaris.
- Aplicació de tècniques de negociació amb proveïdors: plantejaments i factors clau. Aspectes renegociables.
- Selecció d'infraestructures especialitzades per a reunions, actes i exposicions.
- Programació de l'esdeveniment; programació de la logística i dels recursos humans.
- Programació d'ofertes preesdeveniment i postesdeveniment en funció de la tipologia dels participants, com ara ponents, delegats, acompanyants, comitès organitzadors i científics.
- La comercialització de les destinacions i de l'oferta de gestió professional d'esdeveniments. Vies i fórmules de comercialització.
- Selecció de l'oferta dels organitzadors d'esdeveniments. Marca corporativa i imatge. Selecció dels canals de distribució, dels suports, de les estratègies de distribució.

- Observació de les tècniques i estratègies de fidelització; de les accions i suports promocionals.
- Gestió d'espais comercials i de patrocini.
- Selecció de la participació de personalitats. Presidències honorífiques.
- Confecció de cronogrames.
- Previsió de situacions emergents; plans de contingència; plans de seguretat.
- Pressupost de l'esdeveniment:
- Selecció dels serveis requerits en l'organització d'esdeveniments:
- Participació en el control d'inscripcions, de cobraments, d'assignació d'espais en exposicions i altres comunicacions a inscrits.
- Gestió de la documentació de l'esdeveniment, dels processos administratius i comptables.
- Observació del seguiment i control del projecte i de les actuacions davant desviacions.
- Observació de l'aplicació de tècniques de coordinació i recursos de comunicació, de protocol, de seguretat, de servei tècnic, d'atenció a reclamacions, queixes, conflictes i altres situacions emergents.

6. Aplicacions informàtiques específiques per a la gestió d'esdeveniments

- Utilització dels programes a mida i oferta estàndard del mercat.
- Utilització de programes integrals per a la gestió de les secretaries tècnica i científica, pagaments i reserves de serveis en línia.

7. Gestió i control pressupostari en agències de viatges, empreses de gestió d'esdeveniments i unitats d'informació i distribució turístiques

- Càlcul de costos totals unitaris i marges pel que fa als preus de venda.
- Elaboració de pressupostos econòmics per establir programes d'actuació.
- Determinació dels costos dels diferents recursos.
- Càlcul del punt mort d'explotació i els nivells de productivitat.
- Càlcul de les desviacions i anàlisis de les causes de la seva aparició i els efectes que produeixen.
- Proposta de solucions alternatives i establiment de mètodes de seguiment i control pressupostaris.

8. Direcció i integració de personal en departaments d'agències de viatges, empreses de gestió d'esdeveniments i unitats d'informació i distribució turístiques

- Recepció i emissió d'instruccions i informació.
- Observació de l'assignació de tasques i coordinació de plans de treball.
- Observació de la intervenció en els conflictes originats en l'equip de treball mitjançant la negociació i la participació.
- Assistir a la presa de decisions entre diferents vies de solució possibles a un conflicte.
- Observació de l'acompliment del lideratge, d'una manera efectiva i de la direcció d'equips de treball, integració i coordinació de les necessitats del grup en el marc d'objectius, polítiques o directrius predeterminats.
- Participació en reunions de treball.
- Observació d'un manual d'acollida de l'establiment a un nou empleat.
- Observació de l'assignació de llocs als nous empleats.
- Observació de les operacions i processos més significatius que cada nou empleat ha de desenvolupar i els criteris que permetin avaluar l'acompliment professional i els seus resultats.
- Observació de la promoció per a la comunicació intragrupal entre els membres antics i nous del departament.
- Observació de la delegació d'autoritat, animant la iniciativa personal i la creativitat com a mesura de motivació i exigint responsabilitats.

9. Controls de qualitat en agències de viatges, empreses de gestió d'esdeveniments i unitats d'informació i distribució turística

- Interpretació dels indicadors de la qualitat propis de les agències de viatges i operadors turístics, en la gestió d'esdeveniments i en les entitats de distribució i informació turística.
- Observació d'atributs i dimensions de la qualitat en els viatges combinats, excursions i trasllats, i en el servei de les agències de viatges i operadors turístics. Les especificacions de qualitat dels serveis.
- Observació d'atributs i dimensions de la qualitat en la gestió d'esdeveniments, i en altres distribuïdors turístics i entitats d'informació turística.
- Procediments i instruccions de treball per a la qualitat en els serveis.
- Gestió de la documentació i informació pròpia del sistema de qualitat implantat.
- Elaboració de qüestionaris senzills que permetin mesurar el nivell de satisfacció dels clients pel que fa als indicadors.
- Aplicació de les eines bàsiques per a la determinació i anàlisi de les causes de la no-qualitat.
- Observació del sistema de qualitat, identificant-hi deficiències i àrees de millora, establint objectius de qualitat i desenvolupant plans de millora.

10. Comunicació en anglès estàndard en situacions pròpies dels serveis turístics

- Atenció directa en anglès al client d'agències de viatges, a l'arribada, durant l'estada i a la sortida.
- Resolució en anglès de contingències, situacions emergents i deficiències produïdes durant la prestació d'un servei.
- Resolució de queixes i reclamacions en anglès.
- Informació i assessorament en anglès, sobre destinacions, serveis, productes, tarifes, viatges combinats, trajectes, parades i escales.
- Atenció de demandes d'informació variada en anglès per part del client o professional del sector.
- Atenció en anglès a proveïdors, agències de viatges i professionals.
- Gestió en anglès reserves i altres serveis d'agències de viatges.
- Confirmació en anglès dels serveis contractats als clients i amb els proveïdors.
- Promoció en anglès d'un establiment, viatge, esdeveniment o zona turística entre clients actuals i potencials.
- Negociació en anglès amb clients o professionals del sector, d'acords de prestació de serveis, col·laboració o contractació.
- Comunicació en anglès de forma presencial o telefònica.
- Comunicació en anglès en situacions formals o informals.
- Comunicació tenint en compte els costums en l'ús de la llengua.
- Comunicació tenint en compte el nombre d'interlocutors i les seves característiques.
- Comunicació amb claredat en la pronunciació i interpretació de diferents accents.
- Comunicació en condicions de soroll ambiental o interferències.
- Comunicació tenint en compte el temps de què es disposa.

11. Integració i comunicació en el centre de treball

- Comportament responsable en el centre de treball.
- Respects dels procediments i normes del centre de treball.
- Interpretació i execució amb diligència de les instruccions rebudes.
- Reconeixement del procés productiu de l'organització.
- Utilització dels canals de comunicació establerts en el centre de treball.
- Adequació al ritme de treball de l'empresa.
- Seguiment de les normatives de prevenció de riscos, salut laboral i protecció del medi ambient.

IV. PRESCRIPCIONS DEL PERSONAL FORMADOR

Mòdul formatiu	Titulació requerida	Experiència professional requerida en l'àmbit de la unitat de competència
MF1055_3: Elaboració i gestió de viatges combinats	- Llicenciat/ada en administració i direcció d'empreses. - Llicenciat/ada en ciències actuàries i financeres. - Llicenciat/ada en economia. - Diplomat/ada en turisme. - Diplomat/ada en ciències empresarials.	2 anys
MF1056_3: Gestió d'esdeveniments	- Llicenciat/ada en administració i direcció d'empreses. - Llicenciat/ada en ciències actuàries i financeres. - Llicenciat/ada en economia. - Diplomat/ada en turisme. - Diplomat/ada en ciències empresarials.	2 anys
MF0268_3: Gestió d'unitats d'informació i distribució turística	- Llicenciat/ada en administració i direcció d'empreses. - Llicenciat/ada en ciències actuàries i financeres. - Llicenciat/ada en economia. - Diplomat/ada en turisme. - Diplomat/ada en ciències empresarials.	2 anys
MF1057_2: Anglès professional per a turisme	- Llicenciat/ada en filologia anglesa. - Llicenciat/ada en traducció i interpretació - Qualsevol titulació superior amb la formació complementària següent: certificat d'aptitud en els idiomes corresponents de l'Escola Oficial d'Idiomes. - Qualsevol titulació universitària superior amb la formació complementària següent: haver cursat un cicle dels estudis conduents a l'obtenció de la llicenciatura de l'idioma corresponent juntament amb els estudis complementaris esmentats en l'apartat anterior.	1 any

V. REQUISITS MÍNIMS D'ESP AIS, INSTAL·LACIONS I EQUIPAMENT

Espai formatiu	Superfície m ² 15 alumnes	Superfície m ² 25 alumnes
Aula de gestió	45	60
Aula d'idiomes	45	60

Espai formatiu	M1	M2	M3	M4
Aula de gestió	X	X	X	
Aula d'idiomes				X

Espai formatiu	Equipament
Aula de gestió	- Equips audiovisuals. - PC instal·lats en xarxa, canó de projecció i Internet. - Programari específic de l'especialitat. - 2 pissarres per escriure amb retolador. - Equips audiovisuals. - Rotafolis. - Material d'aula. - Taula i cadira per a formador/a. - Taules i cadires per a alumnes.
Aula d'idiomes	- Equips audiovisuals. - 1 projector. - Programari informàtics per a l'aprenentatge d'anglès. - Reproductors i enregistradors de so. - Diccionaris bilingües.

No s'ha d'interpretar que els diversos espais formatius identificats s'hagin de diferenciar necessàriament mitjançant tancaments.

Les instal·lacions i els equipaments hauran de complir la normativa industrial i higienicosanitària corresponent i respondran a mesures d'accessibilitat universal i seguretat dels participants.

El nombre d'unitats que s'han de disposar dels estris, màquines i eines que s'especifiquen en l'equipament dels espais formatius, serà el suficient per a un mínim de 15 alumnes i s'haurà d'incrementar, si s'escau, per atendre un nombre superior d'alumnes.

En el cas que la formació s'adreci a persones amb discapacitat, es duran a terme les adaptacions i els ajustaments raonables per assegurar-ne la participació en condicions d'igualtat.