

MINISTERIO EDUCACIÓN Y CIENCIA.

BOE 15 marzo 1994, núm. 63/1994 [pág. 8297]

FORMACIÓN PROFESIONAL ESPECÍFICA. Currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de Técnico superior en información y comercialización turísticas.

Artículo 1. 1. El presente Real Decreto determina el currículo para las enseñanzas de formación profesional vinculadas al título de Técnico superior en Información y comercialización turísticas. A estos efectos, la referencia del sistema productivo se establece en el Real Decreto 2217/1993, de 17 de diciembre (RCL 1994\524), por el que se aprueban las enseñanzas mínimas del título. Los objetivos expresados en términos de capacidades y los criterios de evaluación del currículo del ciclo formativo, son los establecidos en el citado Real Decreto.

2. Los contenidos del currículo se establecen en el anexo I del presente Real Decreto.

3. Los requisitos de espacios e instalaciones que deben reunir los centros educativos para la impartición del presente ciclo formativo se determinan en el anexo II.

Artículo 2. El presente Real Decreto será de aplicación en el ámbito territorial de gestión del Ministerio de Educación y Ciencia.

Artículo 3. La distribución horaria semanal de los diferentes módulos profesionales que corresponden a este ciclo formativo será establecida por el Ministerio de Educación y Ciencia.

Artículo 4. El Ministro de Educación y Ciencia dictará las normas pertinentes en materia de evaluación y promoción de los alumnos.

DISPOSICION ADICIONAL

Unica.-De acuerdo con las exigencias de organización y metodología de la educación de adultos, tanto en la modalidad de educación presencial como en la de educación a distancia, el Ministerio de Educación y Ciencia podrá adaptar el currículo al que se refiere el presente Real Decreto conforme a las características, condiciones y necesidades de la población adulta.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.-Se autoriza al Ministro de Educación y Ciencia para dictar las disposiciones que sean precisas para la aplicación de lo dispuesto en este Real Decreto.

Segunda.-El currículo establecido en el presente Real Decreto será de aplicación supletoria en las Comunidades Autónomas que se encuentren en pleno ejercicio de sus competencias educativas, de conformidad con lo establecido en el artículo 149.3 de la Constitución (RCL 1978\2836 y ApNDL 2875).

Tercera.-El presente Real Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

ANEXO I

Módulo profesional 1: diseño y comercialización de productos turísticos locales y regionales

CONTENIDOS (duración 190 horas)

1. El sector turístico.
 - a) La organización del sector.
 - b) El marco económico y social.
 - c) La estructura de comercialización en el sector.
 - d) Las profesiones turísticas.
 - e) Los efectos del turismo.
 - f) La planificación turística.
2. Recursos turísticos del entorno.
 - a) Recursos naturales.

- b) Patrimonio histórico-artístico.
- c) Manifestaciones culturales.
- d) Elaboración de inventarios turísticos.
- e) Técnicas para la evaluación de los recursos turísticos.
- 3. Planificación territorial.
 - a) Urbanismo.
 - b) Turismo y medio ambiente.
 - c) Ordenación turística.
- 4. Investigación del mercado turístico del entorno.
 - a) Fuentes de información.
 - b) Técnicas de investigación.
 - c) Técnicas de tratamiento de la información.
 - d) La oferta turística nacional, regional y local.
 - e) La demanda turística nacional, regional y local.
 - f) El consumidor: elasticidad, necesidades y segmentación.
- 5. Creación y desarrollo de productos turísticos locales y regionales.
 - a) Tipología y características de productos turísticos.
 - b) Proceso de definición o redefinición de un producto.
 - c) Proyectos de desarrollo de productos turísticos: oportunidad, viabilidad y plan de ejecución.
 - d) Gestión de iniciativas turísticas.
- 6. «Marketing» turístico.
 - a) Definiciones y conceptos.
 - b) El «marketing mix»: producto/servicio, precios, intermediación, comunicación, ventas.
 - c) El plan de «marketing»: diferenciación, posicionamiento.
- 7. La comunicación.
 - a) La publicidad: concepto, objetivos e instrumentos.
 - b) La promoción.
 - c) El «marketing» directo.
 - d) El patrocinio.
 - e) Planificación y control de acciones de comunicación.
 - f) Organización de eventos promocionales.

Módulo profesional 2: asistencia y guía de grupos

CONTENIDOS (duración 160 horas)

- 1. Tipología y características de la actividad de asistencia y guía de grupos.
 - a) Guía acompañante: guía acompañante en circuitos en autocar, guía acompañante en grandes viajes.
 - b) Guía local: guía local provincial, guía de monumentos, guía de turismo verde.
 - c) «Transferista».
- 2. Legislación sobre viajeros en tránsito y aduanas.
 - a) Trámites aduaneros.
 - b) Derechos del viajero.
 - c) Seguros de viajes. Prestaciones y normativa internacional.
 - d) Consulados y embajadas: servicios que prestan.
- 3. Regulación de la actividad profesional.
 - a) Legislación de ámbito nacional y autonómico.
 - b) Normas comunitarias.
 - c) Relaciones contractuales de los guías con las entidades contratantes.
- 4. Técnicas de programación de itinerarios turísticos.
 - a) Elementos de la programación.

- b) Metodología.
- c) Información y documentación.
- 5. Asistencia y animación de grupos.
 - a) Tipología de la demanda turística.
 - b) Los grupos turísticos: formación y características de los grupos, comportamientos observables en un grupo.
 - c) El liderazgo: concepto, teorías, enfoques del liderazgo.
 - d) Conducción de grupos: aplicación de las técnicas de dinamización y dirección de grupos.
 - e) La motivación turística: definición de motivación, principales teorías de la motivación, técnicas de motivación y refuerzo.
 - f) Animación de grupos en ruta: animación turística, animación sociocultural.
- 6. Técnicas de comunicación aplicadas a la actividad.
 - a) Definición, elementos y tipos de comunicación.
 - b) Etapas del proceso. Retroalimentación.
 - c) Dificultades/barreras en la comunicación.
 - d) La comunicación como generadora de comportamientos.
 - e) Las relaciones públicas.
- 7. Solución de problemas y toma de decisiones en el desarrollo de la actividad.
 - a) Situaciones conflictivas.
 - b) Proceso para la resolución de problemas.
 - c) Toma de decisiones en grupo.
 - d) Fases en la toma de decisiones.
- 8. La naturaleza y el arte como recursos turísticos.
 - a) Arte y entorno.
 - b) Métodos para la explicación de recursos culturales y naturales.

Módulo profesional 3: información turística en destino

CONTENIDOS BASICOS (duración 130 horas)

1. El servicio de información turística.
 - a) Tipologías.
 - b) Servicios de un centro de información turística.
 - c) Relaciones con otras actividades y empresas turísticas.
 - d) Formas de financiación.
 - e) Los centros de información turística en la CEE.
 - f) Promoción de los servicios propios de los C.I.T.
 - g) Comunicaciones internas y externas.
2. Estructuras organizativas y funcionales más características en los servicios de información turística.
 - a) Areas o departamentos básicos.
 - b) Funciones principales.
 - c) Organigramas.
3. Fuentes de información turística.
 - a) Fuentes manuales y mecanizadas.
 - b) Fuentes internas y externas.
 - c) Análisis de la información.
 - d) El proceso documental. La recuperación de documentos.
 - e) Identificación y valoración de fuentes de información.
 - f) Bancos y bases de datos.
 - g) Los sistemas integrales de reservas.
 - h) Sistemas de archivo.
 - i) Catalogación y análisis documental.

j) Actualización.

4. Información, orientación y asistencia turística.

a) Técnicas de acogida y habilidades sociales aplicadas al servicio de información turística: información, interacción informador-usuario, sugerencias y recomendaciones, seguimiento, cierre.

b) Técnicas de protocolo e imagen personal.

c) Tipologías de clientes y su tratamiento.

d) La protección de consumidores y usuarios en España y en la CEE. Derechos del consumidor.

e) Tratamiento de quejas.

f) Reclamaciones y denuncias en empresas turísticas.

5. Ofimática aplicada.

a) Informática aplicada a los centros de información turística.

b) Automatización de los servicios de información turística.

c) Utilización de centrales de reservas.

d) Utilización de bancos y bases de datos.

6. Gestión administrativa.

a) Confección de informes.

b) Tratamiento administrativo de reclamaciones y quejas.

c) Visados.

d) Divisas.

e) Documentación bancaria.

f) Control estadístico.

7. El control económico.

a) El control presupuestario.

b) Análisis y control de costes.

8. Legislación general y turística.

Normas comunitarias, estatales y autonómicas.

9. La calidad en los servicios de información turística.

a) Servicio «versus» producto.

b) Control de la calidad del servicio y satisfacción del cliente.

Módulo profesional transversal: productos y destinos turísticos nacionales e internacionales

CONTENIDOS (duración 95 horas)

1. España como producto turístico.

a) Un destino multiproducto.

b) Turismo de sol y playa.

c) Turismo urbano.

d) Turismo cultural.

e) Turismo de congresos.

f) Turismo itinerante: grandes rutas.

g) Turismo rural.

h) Turismo verde: parques naturales.

i) Turismo de aventura.

j) Turismo deportivo.

k) Turismo náutico.

l) Turismo de salud.

m) Turismo de invierno.

n) Turismo joven.

ñ) Otros recursos turísticos de España.

2. Destinos turísticos internacionales.

- a) Destinos de sol y playa.
 - b) Destinos urbanos.
 - c) Destinos culturales.
 - d) Grandes rutas turísticas.
 - e) Destinos de turismo rural.
 - f) Destinos de turismo verde: parques naturales.
 - g) Destinos de turismo de aventura.
 - h) Destinos de turismo náutico.
 - i) Destinos de turismo de salud.
 - j) Destinos turísticos de invierno.
 - k) Destinos de turismo joven.
 - l) Circuitos profesionales y de negocios.
 - m) Otros recursos turísticos internacionales.
3. Productos turísticos nacionales e internacionales según medios de transporte.
- a) Grandes rutas terrestres europeas.
 - b) Trenes turísticos.
 - c) Cruceros fluviales y marítimos.

Módulo profesional transversal: lengua extranjera

CONTENIDOS BASICOS (duración 160 horas)

1. Uso de la lengua oral.

Participación en conversaciones, debates y exposiciones relativas a situaciones de la vida profesional y a situaciones derivadas de las diferentes actividades del sector empresarial: terminología específica; aspectos formales (actitud profesional adecuada al interlocutor de lengua extranjera); aspectos funcionales: intervenir de forma espontánea y personal en diálogos dentro de un contexto, utilizar fórmulas pertinentes de conversación en una situación profesional, extraer información específica propia del sector para construir una argumentación; facilitar la comunicación, utilizando todas las habilidades y estrategias posibles para poder afrontar cualquier tipo de situación de relación personal y/o laboral.

2. Uso de la lengua escrita.

Comprensión y redacción global y específica de documentos visuales, orales o escritos relacionados con aspectos profesionales: utilización de la terminología específica, seleccionando la acepción correcta en el diccionario técnico según el contexto de la traducción; selección de los elementos morfosintácticos (estructura de la oración, tiempos verbales, nexos y subordinación, formas impersonales, voz pasiva, etc.), de acuerdo con el documento que se pretenda elaborar; aplicación de fórmulas y estructuras hechas utilizadas en la comunicación escrita.

3. Aspectos socioculturales.

- a) Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países de la lengua extranjera.
- b) Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.
- c) Utilización de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socio-profesional con el fin de proyectar una buena imagen de empresa.

Módulo profesional transversal: segunda lengua extranjera

CONTENIDOS (duración 160 horas)

1. Uso de la lengua oral.

- a) Incrementar la capacidad de comunicación, empleando las estrategias que estén a su alcance para familiarizarse con otra forma de enfocar el entorno socio-laboral: léxico socio-profesional, estrategias comunicativas para obtener una información más

completa (solicitar precisiones, comprobar que lo que se ha dicho ha sido correctamente interpretado...), estrategias de participación en la conversación (colaborar en el mantenimiento de la conversación, mantener el turno de palabra, cambiar de tema...).

b) Incorporación al repertorio productivo de nuevas funciones comunicativas (hacer hipótesis, suposiciones, contradecir, persuadir, argumentar, etc. ...).

c) Reconocimiento de vocabulario y estructuras lingüísticas falsamente semejantes en las lenguas conocidas para evitar errores previsibles.

2. Uso de la lengua escrita.

Comprensión y producción de documentos sencillos (visuales, orales y escritos)

relacionados con situaciones tanto de la vida cotidiana como de la profesional:

transferencia de los conocimientos sobre la organización de distintos tipos de textos a

la segunda lengua extranjera; uso sistemático del diccionario; utilización de obras

técnicas instrumentales (libros de consulta, textos específicos...); incorporación de

nuevos elementos morfosintácticos tales como las oraciones subordinadas, la voz

pasiva, la concordancia de los tiempos verbales...

3. Aspectos socioculturales.

a) Referentes sociales y culturales clave entre los hablantes de la lengua extranjera: la prensa, la publicidad, las relaciones laborales, el cine, etc. ...

b) Interpretación de algunos rasgos que definen el comportamiento socio-lingüístico de los hablantes de la lengua extranjera, basándose en claves lingüísticas (como en la entonación, registro de lengua, etc.) o no lingüísticas (gestos, actitudes, etc.).

c) Actitud abierta a las distintas culturas representadas por los diferentes países de la lengua extranjera.

Módulo profesional 7: formación en centro de trabajo

CONTENIDOS (duración 440 horas)

1. Realización de estudios de la viabilidad de la puesta en marcha de iniciativas turísticas.

a) Obtención de datos de fuentes de información.

b) Realización de encuestas y entrevistas.

c) Aplicación de métodos para la identificación y valoración de recursos y servicios turísticos.

d) Realización de estudios económicos para el desarrollo y/o puesta en marcha de iniciativas turísticas.

e) Aplicación de métodos de evaluación y selección de inversiones.

2. Acompañamiento, asistencia y guía de grupos en «transfer» y visitas locales.

a) Aplicación de técnicas de comunicación y atención al cliente.

b) Aplicación de métodos para la obtención y difusión de información.

c) Aplicación de técnicas de asistencia y dinámica de grupos.

3. Atención e información al cliente en servicios de información turística.

a) Utilización de soportes informativos manuales.

b) Utilización de medios informáticos como procedimiento de búsqueda, tratamiento y comunicación de información.

c) Utilización de equipos de comunicaciones.

d) Realización de reservas de servicios.

e) Registro de expedientes y documentos.

f) Elaboración de documentos.

g) Aplicación de técnicas para la elaboración de «plannings», cuadros y estadísticas.

h) Aplicación de métodos para la obtención, archivo y difusión de la información.

i) Elaboración de informes para la tramitación y gestión de reclamaciones.

j) Aplicación de técnicas de comunicación en la atención a los clientes.

4. Realización de acciones derivadas de la actividad comercial del establecimiento.
Participación en la ejecución de acciones publipromocionales.

5. Realización de operaciones derivadas de la gestión económico-administrativa-financiera de un centro de información turística.

a) Realización de operaciones contables.

b) Aplicación de técnicas de archivo.

c) Elaboración de inventarios.

d) Elaboración de documentos relativos a la actividad.

e) Realización de operaciones de control de cuentas bancarias.

6. Control de operaciones.

a) Elaboración de informes sobre su apreciación de las actividades productivas/formativas.

b) Elaboración de informes sobre su participación en el control de calidad de los procesos de servicio.

7. Aplicación de criterios de seguridad e higiene en todas las fases de los procesos.

Módulo profesional 8: formación y orientación laboral

CONTENIDOS (duración 65 horas)

1. Salud laboral.

a) Condiciones de trabajo y seguridad.

b) Factores de riesgo: medidas de prevención y protección.

c) Organización segura del trabajo: técnicas generales de prevención y protección.

d) Primeros auxilios.

2. Legislación y relaciones laborales.

a) Derecho laboral.

b) Seguridad Social y otras prestaciones.

c) Negociación colectiva.

3. Orientación e inserción socio-laboral.

a) El proceso de búsqueda de empleo.

b) Iniciativas para el trabajo por cuenta propia.

c) Análisis y evaluación del propio potencial profesional y de los intereses personales.

d) Itinerarios formativos/profesionalizadores.

e) Hábitos sociales no discriminatorios.

4. Principios de economía.

a) Variables macroeconómicas e indicadores socioeconómicos.

b) Relaciones socio-económicas internacionales.

5. Economía y organización de la empresa.

a) La empresa: áreas funcionales y organigramas.

b) Funcionamiento económico de la empresa.

ANEXO II

Requisitos de espacios e instalaciones del currículo del ciclo formativo de Técnico superior en Información y Comercialización Turísticas

De conformidad con la disposición final segunda del Real Decreto 2217/1993, de 17 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico superior en Información y Comercialización Turísticas, los requisitos de espacios e instalaciones de dicho ciclo formativo son:

Espacio formativo Superficie-m² Grado de utilización-Porcentaje

Aula de aplicaciones de hostelería y turismo 90 35

Aula polivalente 60 65

El «grado de utilización» expresa en porcentaje la ocupación del espacio por un grupo de alumnos prevista para la impartición del ciclo formativo.