BACHILLERATO TÉCNICO EN SERVICIOS TURÍSTICOS

1. IDENTIFICACIÓN DEL TÍTULO

Denominación: Servicios Turísticos

Familia Profesional: Turismo y Hostelería

Nivel: 3_Bachiller Técnico

Código: TUH003_3

2. PERFIL PROFESIONAL

Competencia General

Administrar los servicios turísticos así como su mercadeo y ejecución con especial atención a las demandas de servicio al cliente, contando con las herramientas para desarrollar un trabajo autónomo, poniendo en ejercicio sus capacidades de creatividad y proactividad, siguiendo las políticas de la empresa, en cumplimiento con las normas de control de calidad y seguridad laboral, dentro de un marco de competitividad y comunicándose en lengua española y extranjera.

Unidades de Competencia

UC_029_3: Asistir en las operaciones de agencias de viajes.

UC_030_3: Asistir en los servicios de tour operador.

UC_031_3: Ofrecer información turística.

UC_032_3: Auxiliar en las operaciones de comercialización y organización de eventos.

UC_033_3: Realizar los servicios de atención a usuarios de transporte turístico.

UC_034_3: Desarrollar actividades de animación turística.

UC_035_3: Prestar servicios de guías a turistas y visitantes.

UC_016_3: Comunicarse en inglés en actividades de turismo y hostelería.

UC_017_3: Comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés en actividades de turismo y hostelería.

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en empresas públicas o privadas cuya finalidad es el desarrollo turístico. Ejerce sus funciones como personal de contacto con los usuarios del servicio o en puestos supervisados.

Sectores Productivos

Desarrolla su actividad en sectores y subsectores productivos de prestación de servicios turísticos, como son: servicios de transporte, tours, agencias de viajes, eventos, información turística, servicios y asistencias a turistas, actividades de animación turística, entre otros.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

- Referente internacional (Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones (CIUO) 2008):
 - 4221 Empleados de agencias de viajes
 - 4225 Empleados de ventanillas de informaciones
 - 4323 Empleados de servicios de transporte
 - 5113 Guías de turismo
- Otras ocupaciones:
 - Asistente en servicios de transporte.

- Auxiliar en puertos y aeropuertos.
- Técnico en agencia de viajes.
- Promotor turístico.
- Informador turístico.
- Acompañante de grupos turísticos.
- Representante local de una agencia de viajes u otro mediador.
- Guía turístico.
- Guía local de la naturaleza (observaciones de aves, ballenas, flora y fauna).
- Guía local comunitario.
- Guía acompañante.
- Animador.
- Asistente en ferias, congresos y convenciones.
- Asistente de grupos turísticos en servicios de receptivo, hoteles u otros.
- Inspector de facilitación.

3. FORMACIÓN ASOCIADA AL TÍTULO

PLAN DE ESTUDIOS

Las asignaturas y módulos formativos que conforman el Plan de Estudio del Bachillerato Técnico en Servicios Turísticos, se especifican a continuación:

MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A UNIDADES DE COMPETENCIA

MF_029_3: Agencias de viajes.

MF_030_3: Servicios de tour operador.

MF_031_3: Información turística.

MF_032_3: Organización de eventos.

MF_033_3: Servicios de transportación turística.

MF_034_3: Animación turística.

MF_035_3: Servicios de guías de turismo.

MF_016_3: Inglés en actividades de turismo y hostelería.

MF_017_3: Segunda lengua extranjera en actividades de turismo y hostelería.

MF_038_3: Formación en centros de trabajo.

MÓDULOS COMUNES

MF_002_3: Ofimática

MF_004_3: Emprendimiento

MF_006_3: Formación y Orientación Laboral

ASIGNATURAS

Lengua Española

Matemática

Ciencias Sociales

Ciencias de la Naturaleza

Formación Integral Humana y Religiosa

Educación Física

Educación Artística

Lenguas Extranjeras (Inglés)

Inglés Técnico

4. PERFIL PROFESIONAL DEL (DE LA) DOCENTE DE LOS MÓDULOS FORMATIVOS

5. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

6. CRÉDITOS

COMISIÓN TÉCNICA COORDINADORA GENERAL

GRUPO DE TRABAJO DE LA FAMILIA PROFESIONAL TURISMO Y HOSTELERÍA

ORGANIZACIONES QUE HAN PARTICIPADO EN LA VALIDACIÓN EXTERNA DE LOS TÍTULOS DE LA FAMILIA PROFESIONAL TURISMO Y HOSTELERÍA

UNIDADES DE COMPETENCIA

Unidad de Competencia 1: Asistir en las operaciones de agencias de viajes.			
Código	UC_029_3	Nivel: 3	Familia Profesional: Turismo y Hostelería
Elementos de Competencia (EC)		Criterios de Realización (CR)	
EC1.1: Aplicar procesos administrativos en la operación de las agencias de viajes, cumpliendo con los lineamientos establecidos.		<p>CR1.1.1 Asiste en la redacción de documentos relacionados con el estado de situación de las cuentas de los clientes.</p> <p>CR1.1.2 Asiste en la ejecución de operaciones de las agencias de viajes, según los lineamientos de la empresa.</p> <p>CR1.1.3 Asiste en la planeación, la organización y el control dentro de una agencia de viajes, según indicaciones.</p> <p>CR1.1.4 Asiste en el análisis de intermediación de las agencias de viajes con los servicios turísticos.</p> <p>CR1.1.5 Maneja los sistemas de reservación (Sabre, Amadeus) utilizados en la empresa para esos fines.</p> <p>CR1.1.6 Aplica los elementos que componen el precio de un viaje y la cotización de los servicios.</p> <p>CR1.1.7 Aplica el proceso de control de calidad de los productos, según los estándares establecidos por la empresa.</p> <p>CR1.1.8 Aplica las técnicas de ventas por teléfono y el cierre de ventas reglamentadas por la empresa.</p> <p>CR1.1.9 Aplica las técnicas para la atención a clientes y las reclamaciones acorde con los requerimientos de los clientes.</p> <p>CR1.1.10 Asiste en la gestión económico-administrativa de la empresa, según indicaciones.</p>	
EC1.2: Asistir en la elaboración de paquetes y servicios turísticos competitivos para el mercado, que respondan a los requerimientos de oferta y demanda.		<p>CR1.2.1 Solicita cotizaciones de los diferentes servicios que ofrecen los suplidores nacionales e internacionales de servicios turísticos, las empresas de transporte aéreo, terrestre y marítimo y todos aquellos servicios requeridos por el viajero.</p> <p>CR1.2.2 Colabora con el diseño de ofertas de paquetes y servicios turísticos, según los requerimientos de la empresa prestadora de los servicios.</p> <p>CR1.2.3 Interpreta el (o los) catálogo(s) para ofertar los servicios a agentes de viajes minoristas y tour operadores.</p>	
EC1.3: Promover servicios turísticos, programas nacionales e internacionales y otro servicio complementario, que hayan sido previamente planeados u organizados por mayoristas o por <i>tour</i> operadores.		<p>CR1.3.1 Solicita cotizaciones de los diferentes servicios que ofrecen los suplidores y/o proveedores de servicios turísticos (pasajes, alojamiento, A&B, renta car, transporte, eventos, guías, excursiones, traslados, <i>shows</i>, museos), así como programas previamente preparados por <i>tour</i> operadores y mayoristas.</p> <p>CR1.3.2 Ejecuta las estrategias de promoción establecidas por la empresa.</p> <p>CR1.3.3 Realiza reservas necesarias con los suplidores de servicios turísticos y/o proveedores para cubrir los servicios solicitados por los clientes.</p> <p>CR1.3.4 Asesora sobre los múltiples detalles al realizar un viaje: seguro de asistencia, impuestos a pagar, cambio de moneda, documentos importantes (visas y pasaportes), requisitos sanitarios (vacunas), conexiones en medios de transporte, entre otros.</p>	

	CR1.3.5 Oferta de servicios, viajes individuales, viajes organizados, previamente planeados por un mayorista o <i>tour</i> operador.
EC1.4: Vender servicios turísticos, programas nacionales e internacionales y planes turísticos previamente organizados por minoristas y <i>tour</i> operadores, que sean atractivos para los clientes y/o turistas.	<p>CR1.4.1 Ejecuta las estrategias de ventas de los diferentes servicios que ofrecen los suplidores y/o proveedores de servicios turísticos (pasajes, alojamiento, A&B, Rent-a-car, transporte, eventos, guías, excursiones, traslados, <i>shows</i>, museos), según políticas establecidas.</p> <p>CR1.4.2 Cumple con las estrategias de promoción y ventas establecidas por la empresa.</p> <p>CR1.4.3 Cumple con los mecanismos de reserva, contratación y facturación de los servicios ofertados nacional e internacionalmente.</p> <p>CR1.4.4 Vende servicios, viajes individuales, viajes organizados, previamente planeados por un mayorista o <i>tour</i> operador.</p> <p>CR1.4.5 Asiste en la evaluación de los servicios, según instrucciones previamente facilitadas.</p>
EC1.5: Atender pedidos de clientes y contratación de los servicios, considerando los requerimientos y criterios técnicos de atención.	<p>CR1.5.1 Orienta e informa a los clientes con claridad y pertinencia sobre los servicios contratados, según los requerimientos del cliente.</p> <p>CR1.5.2 Suple los servicios complementarios requeridos por el cliente, tomando en cuenta las políticas establecidas.</p> <p>CR1.5.3 Atiende a turistas con capacidades especiales según normativa regulatoria.</p> <p>CR1.5.4 Responde permanentemente a las preguntas de los clientes referidas a la información suministrada.</p>

Contexto Profesional

Medios de producción:

Equipos informáticos. *Brochures* catálogos de mayoristas y *tour* operadores emisivos-receptivos y turismo local y tarifario de suplidores (hoteles, excursiones, transportistas, cruceros, Rent-a-car, seguros de viaje). Libretas de bonos, caja chica, *veriphones*, equipos de video y pantalla, equipos con Sistemas de Reservación Computarizada (CRS) y Sistema Global de Distribución (GDS).

Productos y resultados:

Servicios de transporte, alojamiento, excursiones y guías verificados. Listado de pasajeros verificados, excursiones contratadas y confirmadas. Recogidas de guías realizadas. Recogidas de pasajeros realizadas. Bonos de servicio retirados. Rutas verificadas. Informe de evaluación sobre servicios prestados y entregados. Protocolo de seguridad y emergencia verificado. *Veriphones*, equipos de computación, equipos de Sistema Global de Distribución (GDS) verificados. Tarifarios de suplidores, completados. Libretas de bonos verificadas y contabilizadas. Equipo de video verificado. Caja chica cuadrada.

Información utilizada o generada:

Información sobre suplidores nacionales e internacionales. Listado de pasajeros, bonos de servicio, documentos para quejas o sugerencias. Programa con el desarrollo de la actividad o ruta. Requisitos exigibles y normativas aplicables. Información de suplidores de servicios. Manual de primeros auxilios. Códigos deontológicos de la empresa. Protocolos de actuación.

Unidad de Competencia 2: Asistir en los servicios de *tour* operador.

Código	UC_030_3	Nivel: 3	Familia Profesional: Turismo y Hostelería
Elementos de Competencia (EC)	Criterios de Realización (CR)		
EC2.1: Ofrecer paquetes	CR2.1.1 Solicita cotizaciones a sus posibles proveedores de los diferentes		

<p>y servicios turísticos receptivos para satisfacer los requerimientos del visitante u operador emisor y receptor.</p>	<p>servicios que se ofrecen en el catálogo de productos nacionales e internacionales: hoteles, guías, excursiones, traslados, <i>shows</i>, museos, etc., según los requisitos establecidos.</p> <p>CR2.1.2 Utiliza un catálogo de servicios para ofertar a los mercados receptivos y emisivos, según la oferta y la demanda.</p> <p>CR2.1.3 Ejecuta la estrategia de promoción y ventas de los paquetes y servicios turísticos, complementarios y contratados, según lo establecido por la empresa.</p> <p>CR2.1.4 Aplica mecanismos de reserva y contratación de los servicios ofertados.</p> <p>CR2.1.5 Ofrece servicios complementarios no ofertados en el catálogo.</p>
<p>EC2.2: Proponer el patrimonio nacional como oferta turística, que resulte atractiva para los visitantes.</p>	<p>CR2.2.1 Colabora con el diseño de un plan de ventas, tomando en cuenta los productos a ofertar, como son: patrimonio cultural, gastronómico, ecológico, deportivo, arquitectónico, médico, entre otros, según las instrucciones establecidas por la empresa.</p> <p>CR2.2.2 Colabora en la elaboración de itinerarios, viajes individuales y viajes en grupo, tomando en cuenta la oferta.</p> <p>CR2.3.3 Ofrece los servicios turísticos previamente establecidos por los suplidores, según los requisitos acordados.</p>
<p>EC2.3: Vender paquetes y servicios turísticos que sean atractivos para clientes y turistas.</p>	<p>CR2.3.1 Cumple con los mecanismos de reserva, contratación y facturación de los productos y servicios ofertados, según los requerimientos establecidos.</p> <p>CR2.3.2 Cumple los mecanismos de control, seguridad y calidad de la oferta, según las políticas establecidas por la empresa.</p> <p>CR2.3.3 Ejecuta la venta de los servicios ofertados al cliente, tomando en cuenta los requerimientos tanto de la empresa como del cliente.</p>
<p>EC2.4: Atender pedidos de clientes y contratación de los servicios, considerando los requerimientos y criterios técnicos de atención.</p>	<p>CR2.4.1 Orienta e informa sobre los servicios previamente contratados, según los acuerdos establecidos.</p> <p>CR2.4.2 Asiste en la ejecución de los servicios contratados por los clientes, tomando en cuenta los criterios técnicos establecidos.</p> <p>CR2.4.3 Asiste en la ejecución y evaluación de los servicios contratados y complementarios no ofertados en el catálogo, cumpliendo con los requerimientos del cliente.</p>
<p>EC2.5: Preparar y actualizar información turística básica, de acuerdo a las secciones establecidas.</p>	<p>CR2.5.1 Reúne información sobre los paquetes y servicios de mayor frecuencia de consulta por parte de visitantes y turistas.</p> <p>CR2.5.2 Elabora una ficha con las caracterizaciones de los paquetes y servicios haciendo uso de la delimitación de la zona geográfica.</p> <p>CR2.5.3 Elabora una base de datos de los paquetes y servicios solicitados con mayor frecuencia por parte de visitantes y turistas.</p> <p>CR2.5.4 Actualiza constantemente la información, de acuerdo a modificaciones en los paquetes y servicios ofertados.</p>
<p>Contexto Profesional</p>	
<p><u>Recursos de producción:</u> Equipos informáticos. <i>Brochures</i> y tarifario de suplidores (alojamientos, excursiones, transportes terrestres y aéreos, guías transferistas, guías nacionales). Protocolos equipos para situaciones de emergencias. Señalización. Libretas de bonos (<i>voucher</i>), caja chica. <i>Veriphones</i>, equipos de video y pantalla. Viáticos. hojas de rutas.</p>	

Productos y resultados:

Servicios de transporte, alojamiento, excursiones y guías verificados. Listado de pasajeros verificados, excursiones contratadas y confirmadas. Recogidas de guías realizadas. Recogidas de pasajeros realizadas. Bonos de servicio retirados. Rutas realizadas. Informe de evaluación sobre servicios prestados y entregados. Protocolo de seguridad y emergencia verificado.

Información utilizada o generada:

Listado de mayoristas y *tour* operadores, con los contactos de gerencia de ventas y operaciones. Programa de desarrollo de actividad y/o ruta. Listado de pasajeros por día y por operación, bonos de servicio, documentos para quejas o sugerencias. Programa con el desarrollo de la actividad o ruta. Requisitos exigibles y normativas aplicables. Información de contacto sobre proveedores de servicios. Manual de primeros auxilios. Códigos deontológicos de la empresa. Protocolos de actuación. Comprobación del seguro. Contactos de emergencia.

Unidad de Competencia 3: Ofrecer información turística.

Código	UC_031_3	Nivel: 3	Familia Profesional: Turismo y Hostelería
Elementos de Competencia (EC)	Criterios de Realización (CR)		
EC3.1: Seleccionar y preparar la información de interés turístico sobre el patrimonio general de carácter local, regional y nacional, en función de las expectativas de los turistas y visitantes y de los objetivos previstos de la entidad.	CR3.1.1 Localiza la información turística relativa al patrimonio y los servicios de carácter general en su ámbito de actuación, utilizando de forma eficiente los soportes informativos y los diferentes medios de acceso, adaptándola a los distintos tipos de receptores y contextos. CR3.1.2 Selecciona la información obtenida sobre patrimonio y servicios de carácter general en su ámbito de actuación o itinerario, especialmente relativa a: <ul style="list-style-type: none">- Recursos patrimoniales: museos, monumentos, patrimonio histórico, artístico y cultural y otros bienes de interés cultural, susceptibles de ser visitados.- Recursos turísticos de carácter general.- Contexto geográfico, histórico, artístico, económico y cultural.- Infraestructura básica: accesos, abastecimientos, transportes y otros.- Infraestructura turística: alojamientos, servicios de restauración, oferta recreativa y otros.- Tipo de grupo o turista al que se presta el servicio de información.- Proveedores de servicios previstos.- Ruta e itinerario, visita u otras actividades programadas. CR3.1.3 Brinda al cliente las diferentes formas de búsqueda de información, ya sean estas por vías telefónicas, <i>brochures</i> o electrónicas. CR3.1.4 Elabora un banco de datos de los solicitantes de información, tomando en cuenta el tipo de solicitud deseada por el cliente.		
EC3.2: Procesar y actualizar información seleccionada de interés turístico sobre el patrimonio general, de carácter local, regional y nacional, en función de las expectativas de	CR3.2.1 Reúne información sobre el patrimonio general de mayor frecuencia consultada por parte de visitantes y turistas. CR3.2.2 Elabora ficha con las caracterizaciones del patrimonio general haciendo uso de la delimitación de la zona geográfica. CR3.2.3 Elabora base de datos del patrimonio general solicitados con mayor frecuencia por parte de visitantes y turistas. CR3.2.4 Actualiza constantemente la información de acuerdo a modificaciones en el patrimonio general de la zona.		

los turistas y visitantes y de los objetivos previstos de la entidad.	
EC3.3: Prestar información sobre el patrimonio general, en función de las características del entorno local, de las demandas de los turistas y visitantes y de los objetivos previstos de la entidad.	<p>CR3.3.1 Transmite información a turistas y visitantes sobre el patrimonio tangible e intangible en su ámbito específico de actuación, de forma clara, secuenciada, amena, contextualizada y con rigor, seleccionando el idioma y nivel medio de comprensión de los participantes y estimulando la interacción, curiosidad e interés.</p> <p>CR3.3.2 Responde las preguntas formuladas por los integrantes del grupo, el turista o visitante, con claridad y corrección, ampliando la información cuando así se le requiera.</p> <p>CR3.2.3 Maneja redes sociales, programas y tecnologías aplicadas al turismo.</p> <p>CR3.2.4 Realiza campañas de promoción de destinos y productos turísticos previamente establecidos.</p>
Contexto Profesional	
<u>Medios de producción e información:</u>	
Módulo o área de información. Equipos informáticos. <i>Brochures</i> de información turística. Directorio de hoteles, restaurantes, museos, <i>tour</i> operadores, líneas aéreas, consulados y centros de salud. Pantalla para proyección de videos. Videos de promoción.	
<u>Productos y resultados:</u>	
Módulo o área de información ordenada. Video cargado y funcionamiento verificado. Directorios de hoteles, restaurantes, museos, <i>tour</i> operadores, líneas aéreas, consulados y centros de salud actualizados. Inventario de <i>brochures</i> de información turística actualizado.	
<u>Información utilizada o generada:</u>	
Base de datos recopilada de los solicitantes. Reportes y solicitudes realizadas.	

Unidad de Competencia 4: Auxiliar en las operaciones de comercialización y organización de eventos.			
Código	UC_032_3	Nivel: 3	Familia Profesional: Turismo y Hostelería
Elementos de Competencia (EC)	Criterios de Realización (CR)		
EC4.1: Asistir en la operación de comercialización y organización de eventos para lograr la captación de clientes, cumpliendo con los procedimientos establecidos.	<p>CR4.1.1 Asiste en el análisis de la oferta propia y de la competencia, tanto actual como de campañas anteriores, en lo referente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicios ofertados. - Características de los productos incluidos, prestatarios, opciones y variables disponibles. - Niveles de ventas y resultados económicos. <p>CR4.1.2 Define y determina los eventos tipo utilizados como oferta genérica en función del mercado y segmento al que se destinan, teniendo en cuenta la información sobre hábitos de consumo de los clientes y los resultados del análisis de la oferta competidora y de la propia.</p> <p>CR4.1.3 Participa en la evaluación y selección de los proveedores para los diferentes tipos de servicios, con miras a formalizar acuerdos y/o contratos.</p> <p>CR4.1.4. Define las características de los servicios en función del tipo específico de evento de que se trate, como tamaño y disposición de los espacios, horarios, medios audiovisuales e informáticos, expositores o</p>		

	<p>soportes, personal auxiliar, dotación de mesas y otros.</p> <p>CR4.1.5 Participa en el diseño de los soportes de la oferta genérica, así como de los documentos de contratación y posterior control y seguimiento del evento.</p> <p>CR4.1.6 Obtiene eficazmente la información sobre los clientes potenciales y sobre los eventos planeados.</p> <p>CR4.1.7 Asiste en el diseño, el programa y la ejecución de las acciones promocionales encaminadas a captar eventos.</p> <p>CR4.1.8 Cumple con el calendario y cronograma de trabajo para establecer las reuniones del proyecto, según los procedimientos establecidos con los organizadores.</p> <p>CR4.1.9 Promociona los servicios ofertados por el Organizador de Profesional de Congreso (OPC).</p> <p>CR4.1.10 Le brinda soporte al Organizador de Profesional de Congreso (OPC) para la obtención de cotizaciones específicas de los servicios requeridos.</p>
<p>EC4.2: Planificar el evento, determinando las acciones necesarias para su desarrollo y seguimiento.</p>	<p>CR4.2.1 Asiste en la elaboración del calendario y cronograma general del evento y participa en las reuniones de seguimiento con los promotores.</p> <p>CR4.2.2 Colabora en la gestión y seguimiento de las vías y fuentes de financiación del evento.</p> <p>CR4.2.3 Participa en el equipo ejecutivo del evento como fase de incorporación al programa de trabajo.</p> <p>CR4.2.4 Asiste en la evaluación, selección y contratación de los intermediarios y prestatarios de los servicios previstos en el programa del evento.</p> <p>CR4.2.5 Colabora en el diseño del material de promoción, de comunicación, de inscripción, técnico y administrativo del evento.</p> <p>CR4.2.6 Da instrucciones a los proveedores para formalizar y realizar los anticipos y depósitos necesarios para garantizar la disponibilidad de los servicios, de acuerdo con los términos acordados.</p> <p>CR4.2.7 Asiste en el diseño y la distribución de los espacios necesarios para la recepción, inscripción, reuniones, actos, exposiciones y almacenaje de los eventos.</p>
<p>EC4.3: Asistir en las acciones previas a la realización efectiva del evento, para lograr su posterior desarrollo en los términos previstos y la satisfacción del cliente.</p>	<p>CR4.3.1 Participa en la ejecución de las acciones previstas de difusión, promoción, publicidad y otras, para captación de participantes.</p> <p>CR4.3.2 Atiende y tramita las inscripciones y confirmaciones de participación, registrándolas en los soportes establecidos, manuales o informáticos, controlando el estado de las mismas y la tipología de los participantes.</p> <p>CR4.3.3 Organiza para su entrega las acreditaciones de acceso, la documentación profesional del evento y los elementos complementarios como vales de comida, maletines, bolsas, catálogos profesionales o comerciales, obsequios protocolarios y otros.</p> <p>CR4.3.4 Traslada al área correspondiente los documentos administrativos y contables originados o los datos necesarios para su cumplimentación.</p> <p>CR4.3.5 Dispone de los documentos de control requeridos por los promotores del evento, por los proveedores y prestatarios de servicios y</p>

	por los participantes, como listados de ponentes e invitados, traslados individuales y colectivos, tareas del personal auxiliar requerido, certificados de asistencia y presentación de ponencias o comunicaciones.
EC4.4: Participar en la operación del evento, ejecutando las acciones necesarias para el cumplimiento del plan de trabajo previsto y la prestación de servicios comprometidos con los distintos tipos de clientes.	<p>CR4.4.1 Comprueba la disponibilidad y despliegue de los recursos humanos y materiales necesarios.</p> <p>CR4.4.2 Asiste en la verificación del cumplimiento de las instrucciones de acceso, protocolo y seguridad.</p> <p>CR4.4.3 Motiva la participación de los recursos humanos involucrados en el desarrollo del evento.</p> <p>CR4.4.4 Propone alternativas sobre las incidencias e imprevistos que se producen durante el desarrollo del evento, previamente establecidas.</p> <p>CR4.4.2 Aplica normas de etiqueta y protocolo en montaje de eventos.</p>
EC4.5: Vender la oferta genérica de eventos para lograr la inclusión de clientes, siguiendo el procedimiento establecido y cumpliendo con la normativa vigente por la empresa.	<p>CR4.5.1 Vende la oferta genérica de eventos con el objetivo de captar participantes y o clientes.</p> <p>CR4.5.2 Maneja la información sobre las características de los servicios y las expectativas de los participantes y promotores del evento, así como sobre las condiciones potenciales de la calidad.</p> <p>CR4.5.3 Atiende las quejas o reclamaciones con amabilidad, eficacia y máxima discreción, siguiendo el procedimiento establecido, cumpliendo la normativa vigente y tomando las medidas oportunas para su resolución y para la satisfacción de los clientes.</p> <p>CR4.5.4 Maneja la comunicación con clientes y proveedores para que sea fluida, utilizando el medio más eficaz para conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.</p>
Contexto Profesional	
<p><u>Medios de producción:</u> Equipos informáticos. Libretas. Información general del evento (programas, tarifas, plano de ubicación de <i>stands</i>, itinerarios). Documentación informativa. Material promocional y de soporte a la documentación emitida. Material de oficina diverso. Catálogos de materiales audiovisuales e informáticos, de material de exposición y montaje, de objetos promocionales, muestrarios de papel y otros materiales de impresión.</p> <p><u>Productos y resultados:</u> Propuestas y ofertas de organización de eventos. Mensajes de solicitud de inscripción y reservas, reconfirmación y modificaciones o cancelaciones de servicios. Información complementaria diversa, como programas científicos, sociales y de acompañantes, catálogos de expositores, descripción de servicios y establecimientos e información sobre actividades y servicios. Bases de datos de clientes y proveedores actualizadas. Información y asesoramiento sobre productos y servicios turísticos.</p> <p><u>Información utilizada o generada:</u> Información impresa, en soportes magnéticos y en páginas web sobre clientes potenciales y eventos planeados; eventos potenciales y eventos confirmados y su histórico; potenciales decidores de destinos o sedes y sus datos de contacto; productos y servicios turísticos y logísticos especializados en el turismo de reuniones y eventos; precios y tarifas; normativas aplicables a los viajeros nacionales e internacionales; normativa de proveedores y prestatarios de servicios; normativa interna de la empresa; propuestas-tipos de programas sociales y para acompañantes.</p>	

Unidad de Competencia 5: Realizar los servicios de atención a usuarios de transporte turístico.			
Código	UC_033_3	Nivel: 3	Familia Profesional: Turismo y Hostelería
Elementos de Competencia (EC)	Criterios de Realización (CR)		
EC5.1: Operar el sistema de reservación, contratación, despacho y facturación para los servicios de transporte solicitados, según los requisitos de la empresa.	<p>CR5.1.1. Utiliza inventario para el sistema de reservación, contratación, despacho y facturación, según las políticas establecidas.</p> <p>CR5.1.2 Aplica tarifario de servicios, según los servicios prestados.</p> <p>CR5.1.3 Cumple con el sistema de control para la correcta facturación y contabilidad del servicio, tomando en cuenta los requisitos establecidos.</p>		
EC5.2: Recibir y evaluar los requerimientos de transporte solicitados por el cliente, para asegurar la disponibilidad del personal y los vehículos necesarios, a fin de cumplir el servicio en los horarios y las condiciones requeridos.	<p>CR5.2.1 Verifica la disponibilidad de los vehículos a utilizar, tomando en cuenta que cumplan con los requerimientos establecidos.</p> <p>CR5.2.2 Revisa la documentación de los vehículos, el seguro, el mantenimiento rutinario y constata la validez de la licencia de los choferes, según las políticas establecidas.</p> <p>CR5.2.3 Confirma que el servicio a prestar sea el solicitado por el cliente y que este cumpla con los requisitos establecidos.</p> <p>CR5.2.4 Evalúa los servicios de transportación, según las normas establecidas.</p>		
EC5.3: Atender a los pasajeros en medios de transporte y prestarles información del servicio para conseguir su satisfacción, según los estándares de calidad establecidos por la compañía de transporte.	<p>CR5.3.1 Maneja habilidades en comunicación, tales como escucha activa, empatía, asertividad, claridad, fonética y precisión en la atención a los pasajeros.</p> <p>CR5.3.2 Atiende a los pasajeros con prontitud y procura satisfacer las peticiones en su ámbito de responsabilidad, con el fin de cumplir las expectativas del cliente.</p> <p>CR5.3.2 Analiza los comportamientos y las actitudes de los pasajeros con el fin de detectar necesidades que se ajusten al servicio.</p> <p>CR5.3.2 Atiende quejas y/o reclamaciones de los pasajeros con amabilidad, eficacia y máxima discreción, siguiendo el procedimiento establecido, cumpliendo con la normativa vigente y tomando las medidas oportunas para su resolución y satisfacción.</p> <p>CR5.3.3 Atiende a los turistas y clientes con capacidades especiales, según la normativa regulatoria.</p> <p>CR5.3.4 Comunica las modificaciones que se hayan producido en los servicios prestados al cliente, en forma y tiempo establecidos, para adecuar administrativamente la nueva situación.</p> <p>CR5.3.5 Aplica técnicas de primeros auxilios y asistencia médica en situaciones de emergencia a visitantes, según las normas establecidas.</p>		
Contexto Profesional			
<u>Medios de producción:</u>			
Medios de transporte de pasajeros. Uniformes. Botiquín. Sistema de comunicación. Equipos informáticos. Aplicaciones informáticas. Equipos de sonido. Identificación de choferes; Guías transferistas. Choferes. Extintor de incendio. Señalización. Equipos contenedores de artículos y			

productos (zafacón, etc.).

Productos y resultados:

Reservaciones confirmadas. Vehículos de transporte evaluado. Llenado de combustible realizado. Diseño de ruta efectuado. Información de ruta, gastos de viaje y listados de pasajeros obtenidos y entregados. Control de pasajeros efectuado. Recogida efectuada. Participación en el proceso de mejora de la calidad efectuada. Asistencia prestada al accidentado. Quejas y reclamaciones atendidas de los pasajeros.

Información utilizada o generada:

Información y documentación en documentos impresos y en la página web. Planos y mapas. Información y documentación de viaje específicas, tales como tipo de grupo o turista que se trasladará, programa del viaje, ruta e itinerario, visitas y horarios a cumplir. Información de promoción de la empresa. Requisitos exigibles y normativas aplicables a los vehículos de transporte y sus choferes. Protocolo de actuación. Control de pasajeros. Legislación de tráfico terrestre. Información sobre guía transferista o guía nacional. Información sobre cliente contratante. Lista de pasajeros. Hoja de ruta. Mapas de ruta. Protocolos de actuación en situaciones de emergencia.

Unidad de Competencia 6: Desarrollar actividades de animación turística.			
Código	UC_034_3	Nivel: 3	Familia Profesional: Turismo y Hostelería
Elementos de Competencia (EC)		Criterios de Realización (CR)	
<p>EC6.1: Organizar y ejecutar actividades de juegos recreativos adaptadas a contextos de animación turística, adecuadas a las características e intereses de los participantes y del lugar donde se realiza.</p>		<p>CR6.1.1 Interpreta las actividades del proyecto de animación turística, cumpliendo con los objetivos planteados.</p> <p>CR6.1.2 Determina las actividades de juegos recreativos en los espacios, las instalaciones y el material disponible, tomando en cuenta las normas de seguridad.</p> <p>CR6.1.3 Desarrolla las actividades de juegos recreativos de acuerdo a la programación, adaptando el nivel de dificultad a las características y posibilidades de ejecución de los participantes.</p> <p>CR6.1.4 Desarrolla las actividades de juegos recreativos aplicando técnicas de dinamización adecuadas a las características e intereses de los participantes.</p> <p>CR6.1.5 Elabora el fichero de las actividades de juegos recreativos tomando en cuenta los objetivos que se persiguen, los materiales a emplear, el número de participantes y otros datos que se consideren.</p> <p>CR6.1.6 Programa las actividades de juegos recreativos teniendo en cuenta el perfil general del proyecto y las condiciones físicas de los participantes, sus intereses y sus posibles limitaciones.</p> <p>CR6.1.7 Comprueba los elementos y detalles de ambientación, de forma que contribuyan a crear el ambiente y la motivación adecuada al tipo de actividad de juegos recreativos.</p> <p>CR6.1.8 Verifica la vestimenta y el material personal para la realización de la actividad de juegos recreativos.</p> <p>CR6.1.9 Pone en marcha las actividades de juegos recreativos adaptadas al contexto de animación turística, según los lineamientos previamente establecidos.</p>	
<p>EC6.2: Programar y ejecutar actividades</p>		<p>CR6.2.1 Interpreta las actividades artísticas-culturales del proyecto de animación turística, cumpliendo con los objetivos planteados.</p>	

<p>artísticas-culturales adaptadas a contextos de animación turística, adecuadas a las características e intereses de los participantes y del lugar donde se realiza.</p>	<p>CR6.2.2 Determina las actividades artísticas-culturales en los espacios, las instalaciones y el material disponible, tomando en cuenta las normas de seguridad.</p> <p>CR6.2.3 Desarrolla las actividades artísticas-culturales de acuerdo a la programación, adaptando el nivel de dificultad a las características y posibilidades de ejecución de los participantes.</p> <p>CR6.2.4 Desarrolla las actividades artísticas-culturales aplicando técnicas de dinamización adecuadas a las características e intereses de los participantes.</p> <p>CR6.2.5 Elabora el fichero de las actividades artísticas-culturales tomando en cuenta los objetivos que se persiguen, los materiales a emplear, el número de participantes y otros datos que se consideren.</p> <p>CR6.2.6 Programa las actividades artísticas-culturales teniendo en cuenta el perfil general del proyecto y las condiciones físicas de los participantes, sus intereses y sus posibles limitaciones.</p> <p>CR6.2.7 Comprueba los elementos y detalles de ambientación, de forma que contribuyan a crear el ambiente y la motivación adecuada al tipo de actividades artísticas-culturales.</p> <p>CR6.2.8 Verifica la vestimenta y el material personal para la realización de actividades artísticas-culturales.</p> <p>CR6.2.9 Pone en marcha las actividades artísticas-culturales adaptadas al contexto de animación turística, según los lineamientos previamente establecidos.</p>
<p>EC6.3: Organizar y ejecutar actividades deportivas adaptadas a contextos de animación turística, adecuadas a las características e intereses de los participantes y del lugar donde se realiza.</p>	<p>CR6.3.1 Interpreta las actividades deportivas del proyecto de animación turística cumpliendo con los objetivos planteados.</p> <p>CR6.3.2 Determina las actividades deportivas en los espacios, las instalaciones y el material disponible, tomando en cuenta las normas de seguridad.</p> <p>CR6.3.3 Desarrolla las actividades deportivas de acuerdo a la programación, adaptando el nivel de dificultad a las características y posibilidades de ejecución de los participantes.</p> <p>CR6.3.4 Desarrolla las actividades deportivas aplicando técnicas de dinamización adecuadas a las características e intereses de los participantes.</p> <p>CR6.3.5 Elabora el fichero de las actividades deportivas tomando en cuenta los objetivos que se persiguen, los materiales a emplear, el número de participantes y otros datos que se consideren.</p> <p>CR6.3.6 Programa las actividades deportivas teniendo en cuenta el perfil general del proyecto y las condiciones físicas de los participantes, sus intereses y sus posibles limitaciones.</p> <p>CR6.6.3.5 Comprueba los elementos y detalles de ambientación, de forma que contribuyan a crear el ambiente y la motivación adecuada al tipo de actividad deportiva.</p> <p>CR6.3.6 Verifica la vestimenta y el material personal para la realización de la actividad deportiva.</p> <p>CR6.3.7 Pone en marcha las actividades deportivas adaptadas al contexto de animación turística, según los lineamientos previamente establecidos.</p>

<p>EC6.4: Programar y ejecutar actividades físico-recreativas adaptadas a contextos de animación turística, adecuadas a las características e intereses de los participantes y del lugar donde se realiza.</p>	<p>CR6.4.1 Interpreta las actividades físico-recreativas del proyecto de animación turística, cumpliendo con los objetivos planteados.</p> <p>CR6.4.2 Determina las actividades físico-recreativas en los espacios, las instalaciones y el material disponible, tomando en cuenta las normas de seguridad.</p> <p>CR6.4.3 Desarrolla las actividades físico-recreativas de acuerdo a la programación, adaptando el nivel de dificultad a las características y posibilidades de ejecución de los participantes.</p> <p>CR6.4.4 Desarrolla las actividades físico-recreativas aplicando técnicas de dinamización adecuadas a las características e intereses de los participantes.</p> <p>CR6.4.5 Elabora el fichero de las actividades físico-recreativas tomando en cuenta los objetivos que se persiguen, los materiales a emplear, el número de participantes y otros datos que se consideren.</p> <p>CR6.4.6 Programa las actividades físico-recreativas teniendo en cuenta el perfil general del proyecto y las condiciones físicas de los participantes, sus intereses y posibles limitaciones.</p> <p>CR6.4.7 Comprueba los elementos y detalles de ambientación, de forma que contribuyan a crear el ambiente y la motivación adecuada al tipo de actividad deportiva.</p> <p>CR6.4.8 Verifica la vestimenta y el material personal para la realización de actividades físico-recreativa.</p> <p>CR6.4.9 Pone en marcha las actividades físico-recreativas adaptadas al contexto de animación turística, según los lineamientos previamente establecidos.</p>
--	---

Contexto Profesional

Medios de producción:

Equipos informáticos, equipo de sonido, luces blancas (con micas amarilla, azul y roja), seguidor blanco, micrófonos, CD player, instrumentos musicales típicos, altoparlante, implementos deportivos, vestuarios o elementos de vestuario de fácil manejo, set de maquillaje y elementos escenográficos necesarios, según tipologías de actividades. Plan mensual y semanal de actividades. Instalaciones convencionales y no convencionales, como piscinas de recreo, playas, terrazas, parques, espacios amplios cubiertos o al aire libre, polideportivos, gimnasios, ludotecas e instalaciones afines incluidas en complejos turísticos, entre otras. Material deportivo convencional y alternativo. Material empleado en el montaje de escenarios.

Productos y resultados:

Ficheros de actividades de juegos recreativos, artísticas-culturales, deportivos, físico-recreativo. Desarrollo, control y dinamización de las actividades. Programación de actividades. Identificación de las características físicas, psicológicas y sociales de las personas que van a participar en las actividades. Motivación y animación de los participantes. Organización y realización de eventos físico-recreativos. Preparación de material e instalaciones o del medio donde se desarrollan las actividades. Seguimiento y evaluación de las actividades. Memorias (actividades realizadas, fotografías y vídeos distribuidos).

Información utilizada o generada:

Proyecto y/o programación de actividades en diversos soportes (impresos, gráficos, audio). Catálogos de exposiciones. Informes y datos de los participantes. Memorias. Fichero de juegos. Baterías de juegos. Normativa de seguridad. Bibliografía específica de consulta. Guías de recursos de actividades de juegos recreativos, artísticas-culturales, deportivos, físico-recreativo. Documentación técnica de

equipos y materiales. Cuestionarios para el cliente.

Unidad de Competencia 7: Prestar servicios de guías a turistas y visitantes.

Código	UC_035_3	Nivel: 3	Familia Profesional: Turismo y Hostelería
Elementos de Competencia (EC)	Criterios de Realización (CR)		
EC7.1: Asistir en el análisis del servicio de guía a turistas y visitantes que van a ser objeto de prestación, gestionando los medios para la realización, de modo que se asegure el cumplimiento de los objetivos de la entidad organizadora y satisfaciendo las expectativas del cliente.	<p>CR7.1.1 Interpreta la información sobre el perfil del grupo o turista, ruta o itinerario, transporte, alojamientos, visitas, actividades y proveedores previstos, así como la documentación de viaje.</p> <p>CR7.1.2 Adapta la información que debe suministrar al grupo o al turista en particular, en función de sus peculiaridades.</p> <p>CR7.1.3 Asiste en la evaluación del grado de adaptación de los servicios previstos a los requerimientos del cliente y a las características culturales del entorno y propone, si es preciso, alternativas que puedan mejorar el itinerario de viaje o ruta diseñado por la entidad organizadora.</p> <p>CR7.1.4 Determina los medios necesarios para la prestación del servicio, teniendo en cuenta las condiciones económicas establecidas, relativas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Información sobre las características del grupo o turista. - Información sobre las visitas. - Información que se prevé utilizar en el recorrido. - Medios de difusión previstos. - Medios de transporte y demás proveedores de servicios, como restaurantes, museos y otros. - Otros. <p>CR7.1.5 Contacta con los prestatarios de los servicios, asegurándose de que se cumplen las condiciones, los precios y plazos previstos, comprobando su idoneidad y pertinencia, según el recorrido determinado, previendo las sustituciones necesarias y recogiendo información sobre las personas de contacto y recepción del grupo en destino.</p> <p>CR7.1.6 Pronostica las posibles situaciones conflictivas, estableciendo de común acuerdo con la entidad organizadora los mecanismos necesarios para la solución de las mismas, de modo que se aseguren alternativas sólidas para cada una de las actividades y los servicios programados.</p>		
EC7.2: Ofrecer asistencia al turista, los visitantes o grupos, logrando en todo momento que se sienta atendido y entretenido en los momentos en que sea preciso.	<p>CR7.2.1 Proporciona información y documentación al cliente, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Programa del viaje, recorrido o traslado. - Lugar y hora de encuentro. - Medios de identificación, tanto del turista o grupo de turistas como del acompañante. - Información de interés general. - Entradas y bonos para excursiones, visitas, espectáculos y demás eventos programados. - Documentos de los que deben disponer. - Medios para extender quejas sobre la organización del viaje o la visita. <p>CR7.2.2 Asegura la solución de imprevistos en los lugares y momentos adecuados, con prontitud y eficacia.</p> <p>CR7.2.3 Comprueba la asistencia de los participantes, repasando y</p>		

	<p>actualizando la lista facilitada por la entidad organizadora, recalcando la importancia de la puntualidad y el cumplimiento de los horarios.</p> <p>CR7.2.4 Presta asistencia al turista individual o grupo, intentando que se sienta acompañado, seguro y convenientemente atendido, dando respuesta ante todo tipo de imprevistos.</p> <p>CR7.2.5 Mantiene comunicación fluida con los clientes, utilizando los medios más eficaces para conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.</p> <p>CR7.2.6 Aplica las normas básicas de protocolo, atención al cliente y convivencia para mantener un adecuado nivel de comportamiento en el desarrollo de la actividad.</p> <p>CR7.2.7 Aplica técnicas de primeros auxilios en situaciones de emergencias a visitantes.</p> <p>CR7.2.8 Atiende a los turistas con capacidades especiales, según la normativa regulatoria.</p>
<p>EC7.3: Proporcionar, como acompañante de grupo, información general de interés sobre el destino o entorno inmediato, al turista o grupo en ruta, de modo que se satisfagan sus requerimientos y expectativas.</p>	<p>CR7.3.1 Facilita la información de interés general de forma secuenciada, serena y comprensible para los participantes.</p> <p>CR7.3.2 Presta la información de interés general, adaptándola a los requerimientos individuales y, en su caso, colectivos, para dar una visión global y sintética del país, la región, la ciudad o el recurso objeto de visita, procurando establecer el marco en el que ajustar los restantes servicios de información en destino que vayan a recibir los clientes.</p> <p>CR7.3.3 Intenta responder con claridad y corrección las preguntas formuladas por los turistas, solucionando sus dudas y ampliando la información general cuando así se le requiere.</p> <p>CR7.3.4 Mantiene comunicación fluida con los clientes, utilizando los medios más eficaces para conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.</p>
<p>EC7.4: Ofertar y vender actividades facultativas, respetando y complementando el programa establecido, para ampliar las posibilidades de disfrute de los participantes y su conocimiento del entorno y cumplir los objetivos económicos fijados.</p>	<p>CR7.4.1 Comprueba la idoneidad de las actividades facultativas, atendiendo a los requerimientos y las condiciones de la agencia de viajes o entidad organizadora, a las posibilidades del lugar o los lugares de destino y a las expectativas de los clientes.</p> <p>CR7.4.2 Informa a los participantes la oferta disponible, los proveedores y los precios de las actividades seleccionadas.</p> <p>CR7.4.3 Acompaña e informa a los integrantes del grupo que voluntariamente hayan participado en la actividad facultativa, atendiendo sus demandas y solucionando, en su caso, los imprevistos.</p> <p>CR7.4.4 Establece programas alternativos de carácter voluntario para los no participantes en actividades facultativas, comprobando la seguridad de las actividades que lo integran y el grado de adecuación para su disfrute.</p> <p>CR7.4.5 Informa las normas que se deben observar en los lugares que se prevé visitar, ya sean las establecidas previamente o las que establezca el propio acompañante del grupo.</p> <p>CR7.4.6 Informa sobre las tarifas establecidas en función del número de participantes y de los medios de pago disponibles.</p> <p>CR7.4.7 Asiste en la realización de la liquidación de lo obtenido por actividades complementarias.</p>

	<p>CR7.4.8 Mantiene una comunicación fluida con los clientes, utilizando los medios más eficaces para conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.</p>
<p>EC7.5: Diseñar itinerarios de viaje y rutas, visitas, itinerarios o productos turísticos de interés cultural o natural, para agencias de viajes, otros operadores o sus propios clientes, de modo que resulten atractivos y susceptibles de comercialización.</p>	<p>CR7.5.1 Realiza el diseño de itinerarios de viaje mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La concreción del ámbito territorial y temporal del itinerario. - La identificación y consulta de las fuentes de información turística. - La síntesis y organización de la información recogida. - La programación de los servicios y las actividades. - La justificación de la viabilidad del itinerario. <p>CR7.5.2 Identifica y considera los componentes de la oferta turística y el marco de actuación, especialmente lo relativo a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los recursos culturales, como históricos, artísticos y otros, y los recursos turísticos en general. - Los recursos naturales, sus características, la política ambiental de los espacios naturales y de su entorno y la fragilidad del medio. - Los posibles impactos de los visitantes sobre el medio y la capacidad de acogida ecológica y psicosocial. - Las nuevas demandas de los visitantes. - La infraestructura básica, como accesos, abastecimientos, transportes, señalización, aulas de interpretación y otros. - La infraestructura turística en el entorno, como alojamientos, servicios de restauración, oferta recreativa y otros. <p>CR7.5.3 Analiza la información recogida para evaluar las posibilidades de diseño de nuevos itinerarios, rutas, visitas o productos turísticos, según la oferta turística, demanda de la entidad organizadora, tendencias del mercado o política de gestión de los espacios naturales, estimando su viabilidad comercial, técnica, financiera y, en su caso, ambiental.</p> <p>CR7.5.4 Diseña nuevos itinerarios, rutas, visitas o productos turísticos a partir del análisis profundo de la zona o espacio natural, adaptándolos al entorno objeto de visita y maximizando el aprovechamiento de sus recursos patrimoniales.</p> <p>CR7.5.5 Asume los parámetros de calidad establecidos por la entidad organizadora del viaje, o por la gestora del espacio natural, en el diseño de nuevos itinerarios, rutas, visitas o productos turísticos.</p>
<p>Contexto Profesional</p>	
<p><u>Medios de producción:</u> Conocimiento de lo que se va a ofertar. Mapas de rutas. Botiquín de primeros auxilios. Equipos de sonido (megáfono). Medios de comunicación (radio, teléfono, brújula, señaléticas). Hoja de evaluación. Uniformes. Carnet del Ministerio de Turismo (MITUR).</p> <p><u>Productos y resultados:</u> Información sobre el patrimonio y los bienes de interés cultural y otros recursos turísticos de carácter general correspondientes al ámbito de actuación, seleccionada, procesada, interpretada, integrada y prestada. Listado de chequeo de transporte revisado. Merienda verificada (si está incluido en el presupuesto). Listado de pasajeros verificado, itinerario informado y verificado. Manejo de conflictos resueltos, manejo de situaciones de emergencia. Fundas para basura verificadas. Botiquín de primeros auxilios verificado.</p>	

Información utilizada o generada:

Todo tipo de información y documentación impresa, en soportes magnéticos y en páginas web, sobre mercados, destinos, productos, patrimonio y bienes de interés cultural y otros recursos y servicios turísticos del ámbito de actuación. Bibliografía general y específica. Planos y mapas. Legislación turística. Legislación sobre fórmulas de protección de bienes de interés cultural. Mapa-*brochures* de lugares a visitar. Programa logístico de viaje, pases de entrada a museos, parques y otros lugares. Normas para visitar ciertos lugares, tales como: cacaotales, lugares de aventura, pico Duarte, etc. Informe sobre imprevistos ocasionados en la excursión. Manual de primeros auxilios. Evaluación de la excursión.

Unidad de Competencia 8: Comunicarse en inglés en actividades de turismo y hostelería.

Código	UC_016_3	Nivel: 3	Familia Profesional: Turismo y Hostelería
Elementos de Competencia (EC)	Criterios de Realización (CR)		
EC8.1: Interpretar la información oral en inglés, emitida en un registro estándar, en el ámbito de las actividades de turismo y hostelería, con el objeto de prestar un servicio adecuado e intercambiar información con otros profesionales de su sector, clientes y proveedores.	<p>CR8.1.1 Interpreta con precisión las peticiones informativas formuladas por los clientes en inglés y de forma oral, ya sea de manera presencial, telefónica o a través de otros medios.</p> <p>CR8.1.2 Participa en comunicaciones orales en inglés con los clientes de su ámbito profesional, usando recursos como la escucha activa y la atención a elementos paralingüísticos para una mejor comprensión e interacción en las mismas.</p> <p>CR8.1.3 Interpreta sin dificultad la expresión oral en inglés del cliente sobre asuntos referidos a situaciones del ámbito profesional, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none">- Saludo y despedida del cliente.- Prestación del servicio.- Petición de facturación e información de sistemas de cobro.- Comunicación de una queja o reclamación.- Solicitud de información variada por parte del cliente o profesional del sector.- Promoción de un establecimiento o evento entre clientes actuales y potenciales.- Venta u ofrecimiento de servicios y productos turísticos o promocionales.- Negociación con clientes o profesionales del sector sobre acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación.- Asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia. <p>CR8.1.4 Identifica los aspectos principales contenidos en un discurso oral, mantenido entre dos o más hablantes que emplean un registro estándar, para interpretar los intereses de los clientes.</p> <p>CR8.1.5 Interpreta los elementos técnicos contenidos en intercambios verbales, presenciales o realizados a través de otros medios, con profesionales de su campo de actividad.</p> <p>CR8.1.6 Comprende las informaciones y opiniones emitidas de forma oral a través de los medios de comunicación sobre temas relacionados con la actividad profesional.</p> <p>CR8.1.7 Comprende en el idioma inglés las alertas del protocolo de</p>		

	<p>seguridad enfocadas a la preservación de la vida y los bienes (ej. fuego, terremoto, tsunami, conflictos, emergencias médicas, etc.), expresadas oralmente.</p> <p>CR8.1.8 Interpreta mensajes orales en inglés atendiendo a los condicionantes que puedan afectar, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación formal o informal. - Canal de comunicación (presencial, telefónico u otros medios). - Costumbres en el uso de la lengua. - Número y características de los interlocutores, etc.
<p>EC8.2: Producir información oral en inglés, clara y coherente, en situaciones habituales del contexto profesional de la actividad de turismo y hostelería, de modo que se mejore la prestación del servicio y se potencie la materialización de futuras ventas.</p>	<p>CR8.2.1 Responde correctamente a las peticiones informativas formuladas por los clientes en inglés y de forma oral, ya sea de manera presencial, telefónica o a través de otros medios.</p> <p>CR8.2.2 Adecúa las comunicaciones orales, telefónicas o presenciales al registro -formal o informal- y a las condiciones socioculturales del uso de la lengua –normas de cortesía, culturales u otras-.</p> <p>CR8.2.3 Utiliza adecuadamente las fórmulas comunicativas básicas establecidas y usuales en inglés, referidas al ámbito profesional, para dar información al cliente o solicitarla del mismo.</p> <p>CR8.2.4 Realiza de forma fluida, clara y coherente intervenciones orales no complejas, en situaciones características de la actividad profesional, tales como: salutación y despedida del cliente, prestación del servicio, facturación y cobro, resolución de reclamaciones y quejas, respuesta a la solicitud de información variada por parte del cliente o profesional del sector, promoción de un establecimiento o evento entre clientes actuales y potenciales, y asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia.</p> <p>CR8.2.5 Atiende con prontitud y eficiencia las demandas de información, expresadas en inglés por parte de los clientes, en situaciones profesionales predecibles.</p> <p>CR8.2.6 Realiza de forma fluida, clara y coherente intervenciones orales informales y sencillas sobre temática variada –experiencias personales, profesionales, temas de actualidad y otros-.</p> <p>CR8.2.7 Da respuesta con la diligencia requerida a las dudas, incidencias o reclamaciones formuladas por los usuarios.</p> <p>CR8.2.8 Produce de forma fluida y precisa la comunicación oral con clientes y otros profesionales de su campo de actividad, empleando la terminología propia de su ámbito profesional.</p>
<p>EC8.3: Interpretar documentación profesional y técnica escrita en inglés, en un registro estándar y de complejidad reducida, relacionada con el ámbito correspondiente a la actividad de turismo y hostelería, obteniendo</p>	<p>CR8.3.1 Interpreta correctamente la información escrita en inglés con vocabulario y términos técnicos propios de su ámbito profesional, siendo esta presentada en distintos formatos –informe, carta, fax, mensaje, correo electrónico, publicidad, etc.-, usando para ello la lectura comprensiva.</p> <p>CR8.3.2 Interpreta satisfactoriamente la información escrita en inglés en ámbitos tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prestación del servicio. - Consulta normativa. - Manuales de maquinaria, equipamiento o utensilios.

<p>informaciones globales y específicas para llevar a cabo las acciones oportunas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Quejas y reclamaciones. - Comentarios y sugerencias sobre el servicio recibido. <p>CR8.3.3 Detecta, interpreta, sintetiza, y, si procede, utiliza adecuadamente las informaciones relevantes de textos redactados en inglés, relacionados con el área de trabajo.</p> <p>CR8.3.4 Utiliza adecuadamente la información procedente de herramientas manuales o informáticas, aplicando criterios de contextualización y de coherencia.</p> <p>CR8.3.5 Interpreta en el idioma inglés las alertas del protocolo de seguridad enfocadas a la preservación de la vida y los bienes (ej. fuego, terremoto, tsunami, conflictos, emergencias médicas, etc.), expresadas por escrito.</p> <p>CR8.3.6 Interpreta mensajes y documentos escritos en inglés atendiendo a los condicionantes que puedan afectar, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación formal o informal. - El canal de comunicación. - Costumbres en el uso de la lengua. - Impresión de baja calidad.
<p>EC8.4: Elaborar documentación escrita en inglés, clara y coherente, en el ámbito de la actividad turística y hostelera, con el objeto de prestar un servicio adecuado e intercambiar información con otros profesionales de su sector, clientes y proveedores.</p>	<p>CR8.4.1 Cumplimenta formularios y documentos escritos en inglés – informes, cartas, faxes, mensajes, correos electrónicos, notas, etc.-, ajustándose a criterios de corrección léxica, gramatical y semántica, en situaciones propias del ámbito profesional, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Información propia de la prestación del servicio. - Información variada solicitada por el cliente o profesional del sector. - Resolución de quejas y reclamaciones por escrito. <p>CR8.4.2 Elabora los documentos escritos en inglés con coherencia discursiva y corrección estructural, haciendo uso de la terminología técnica del ámbito profesional.</p> <p>CR8.4.3 Adecúa la información elaborada al registro -formal o informal- y a las condiciones socioculturales del uso de la lengua.</p> <p>CR8.4.4 Ajusta a criterios de exactitud y coherencia las traducciones inversas de documentos relacionados con aspectos de la actividad profesional.</p>
<p>Contexto Profesional</p>	
<p><u>Medios de producción:</u> Equipos informáticos, navegadores, correo electrónico, impresora, fotocopidora, teléfono y fax. Aplicaciones informáticas de entorno usuario y específicas –diccionario, traductores u otros-. Material de guía. Material para desarrollar actividades de animación turística. Diccionario. Equipos audiovisuales. Material y mobiliario de oficina.</p> <p><u>Productos y resultados:</u> Comunicación interactiva con clientes en inglés –de forma oral y escrita, y con un grado de independencia y competencia satisfactorio-, durante el desempeño de la actividad profesional. Interpretación de documentos profesionales y técnicos relacionados con la actividad.</p> <p><u>Información utilizada o generada:</u> Manuales de lengua inglesa sobre gramática, usos y expresiones. Diccionarios bilingües, de sinónimos y antónimos. Publicaciones diversas en inglés: manuales, catálogos, publicaciones periódicas y revistas</p>	

especializadas. Manuales de cultura de los angloparlantes de diversas procedencias. Manuales de primeros auxilios en inglés.

Unidad de Competencia 9: Comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés en actividades de turismo y hostelería.

Código	UC_017_3	Nivel: 3	Familia Profesional: Turismo y Hostelería
Elementos de Competencia (EC)	Criterios de Realización (CR)		
EC9.1: Interpretar mensajes orales breves y sencillos, en una lengua extranjera distinta al inglés y emitidos en registro estándar, en el ámbito de las actividades de turismo y hostelería.	<p>CR9.1.1 Interpreta comunicaciones orales básicas y sencillas en una lengua extranjera distinta al inglés con los clientes de su ámbito profesional, usando recursos como la escucha activa y la atención a elementos paralingüísticos para una mejor comprensión e interacción en las mismas, ya sea de manera presencial, telefónica o a través de otros medios.</p> <p>CR9.1.2. Identifica los aspectos principales contenidos en un discurso oral, mantenido entre dos o más hablantes que emplean un lenguaje estándar, para interpretar los intereses de los clientes.</p> <p>CR9.1.3 Interpreta adecuadamente los mensajes orales, breves y sencillos, del cliente o el profesional en una lengua extranjera distinta al inglés y en registro estándar, en situaciones predecibles, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Saludo y despedida del cliente. - Prestación del servicio. - Petición de facturación e información de sistemas de cobro. - Comunicación de una queja o reclamación. <p>CR9.1.4 Interpreta los elementos técnicos contenidos en intercambios comunicativos realizados con profesionales de su campo de actividad.</p> <p>CR9.1.5. Comprende los elementos fundamentales de las informaciones y opiniones emitidas de forma oral a través de los medios de comunicación, sobre temas relacionados con la actividad profesional.</p>		
EC9.2: Producir de forma coherente mensajes orales breves y sencillos en una lengua extranjera distinta al inglés, en las situaciones habituales de las actividades de turismo y hostelería.	<p>CR9.2.1 Se expresa de forma oral con el cliente, de una manera breve y sencilla, en una lengua extranjera distinta del inglés, en situaciones propias de la actividad profesional, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Saludo y despedida del cliente. - Prestación del servicio. - Facturación e información de sistemas de cobro. - Resolución de una queja o reclamación. <p>CR9.2.2 Da respuesta a las dudas, incidencias o reclamaciones formuladas por los clientes.</p> <p>CR9.2.3 Emplea un lenguaje sencillo y claro en la comunicación oral propia de su ámbito profesional con los clientes y otros profesionales de su campo.</p> <p>CR9.2.4 Adecúa la comunicación oral con los interlocutores a las características socioculturales, las normas de cortesía, la formalidad de la situación, los registros lingüísticos y los aspectos no verbales de la comunicación.</p> <p>CR9.2.5 Adecúa las comunicaciones orales -telefónicas o presenciales- al registro –formal o informal- y a las condiciones socioculturales del uso de la lengua –normas de cortesía, cultura u otras-.</p> <p>CR9.2.6 Utiliza las fórmulas comunicativas establecidas y usuales en la</p>		

	lengua extranjera relacionadas con el ámbito profesional.
EC9.3: Interpretar mensajes y documentos breves y sencillos, escritos en una lengua extranjera distinta al inglés y en registro estándar, en el ámbito de las actividades de turismo y hostelería.	<p>CR9.3.1 Interpreta adecuadamente la documentación escrita en una lengua extranjera distinta del inglés contenida en instrucciones, informes, manuales, publicidad, cartas, faxes, correos electrónicos y notas, por clientes u otros profesionales del sector, en el desarrollo de procesos propios de la actividad profesional, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prestación del servicio. - Petición de facturación e información de sistemas de cobro. - Comunicación de una queja o reclamación. - Solicitud de información variada por parte del cliente o profesional del sector. - Promoción de un establecimiento o evento. - Consulta de un manual de maquinarias, equipos o utensilios. <p>CR9.3.2 Interpreta satisfactoriamente la documentación básica producida por los clientes referente a la valoración de los servicios recibidos, tales como quejas, sugerencias y comentarios, entre otros.</p> <p>CR9.3.3 Interpreta los términos técnicos en otra lengua extranjera relacionados con el ámbito profesional.</p>
EC9.4: Producir de forma coherente mensajes escritos, breves y sencillos, en una lengua extranjera distinta al inglés, en las situaciones habituales de las actividades de turismo y hostelería.	<p>CR9.4.1 Produce documentos breves, básicos y sencillos en una lengua extranjera distinta al inglés, en el desarrollo de procesos propios de la actividad profesional, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prestación del servicio. - Facturación y sistemas de cobro. - Quejas y reclamaciones. - Respuesta a la solicitud de información variada por parte del cliente o profesional del sector. <p>CR9.4.2 Cumplimenta formularios y documentos escritos en una lengua extranjera distinta del inglés que son necesarios para el desarrollo de la actividad profesional, con corrección y empleando la terminología adecuada.</p> <p>CR9.4.3 Elabora mensajes escritos en una lengua extranjera distinta al inglés, atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a los mismos, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación formal o informal. - Costumbres en el uso de la lengua. - Canal de comunicación. - Características de los receptores del mensaje. - Calidad de la impresión o de la grafía.
Contexto Profesional	
<u>Medios de producción:</u> Equipos informáticos, navegadores, correo electrónico, impresora, fotocopidora, teléfono y fax. Aplicaciones informáticas de entorno usuario y específicas –diccionario, traductores u otros-. Material de turismo. Diccionario. Equipos audiovisuales. Material y mobiliario de oficina.	
<u>Productos y resultados:</u> Comunicación interactiva básica en una lengua distinta al inglés con clientes, en el desarrollo de la actividad de turismo y hostelería. Interpretación de documentos relacionados con la actividad.	
<u>Información utilizada o generada:</u>	

Manuales de una lengua extranjera sobre gramática, usos y expresiones. Diccionarios bilingües, de sinónimos y antónimos. Publicaciones diversas en una lengua extranjera: manuales, catálogos, periódicos y revistas especializadas.

PLAN DE ESTUDIOS BACHILLERATO TÉCNICO EN SERVICIOS TURÍSTICOS

CUARTO			QUINTO			SEXTO			Duración total
Asignaturas/ Módulos	horas/ semana	horas/ año	Asignaturas/ Módulos	horas/ semana	horas/ año	Asignaturas/ Módulos	horas/ semana	horas/ año	
Lengua Española	3	135	Lengua Española	3	135	Lengua Española	3	135	405
Lenguas Extranjeras	4	180	Inglés Técnico	4	180	Inglés Técnico	4	180	540
Matemática	3	135	Matemática	3	135	Matemática	3	135	405
Ciencias Sociales	2	90	Ciencias Sociales	2	90	Ciencias Sociales	2	90	270
Ciencias de la Naturaleza	3	135	Ciencias de la Naturaleza	3	135	Ciencias de la Naturaleza	3	135	405
Formación Integral, Humana y Religiosa	1	45	Formación Integral, Humana y Religiosa	1	45	Formación Integral, Humana y Religiosa	1	45	135
Educación Física	1	45	Educación Física	1	45	Educación Física	1	45	135
Educación Artística	1	45	Educación Artística	1	45	Educación Artística	1	45	135
MF_002_3: Ofimática	3	135	MF_006_3: Formación y Orientación Laboral	2	90	MF_004_3: Emprendimiento	3	135	360
MF_029_3: Agencias de viajes	6	270	MF_33_3: Servicios de transportación turística	7	315	MF_35_3: Servicios de guías de turismo	7	315	900
MF_030_3: Servicios de tour operador	5	225	MF_34_3: Animación turística	7	315	MF_016_3: Inglés en actividades de turismo y hostelería	4	180	720
MF_031_3: Información turística	4	180	MF_032_3: Organización de eventos	6	270				450
MF_017_3: Segunda lengua extranjera en actividades de turismo y hostelería.	4	180				MF_037_3: Formación en centros de trabajo	8	360	540
Total de Horas	40	1800	Total de Horas	40	1800	Total de Horas	40	1800	5400

MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS A UNIDADES DE COMPETENCIA

MÓDULO 1: AGENCIAS DE VIAJES

Nivel: 3

Código: MF_029_3

Duración: 270 horas

Asociada a la Unidad de Competencia: UC_029_3 Asistir en las operaciones de agencias de viajes.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA1.1: Contextualizar el sector turístico, su evolución histórica y situación actual, analizando sus implicaciones como actividad socioeconómica para lograr una visión general del sector.	CE1.1.1 Describir los elementos básicos que caracterizan el sector turístico. CE1.1.2 Analizar la evolución histórica del turismo, desde sus antecedentes hasta la época actual y justificar su importancia. CE1.1.3 Clasificar el turismo según el lugar de residencia del turista y la modalidad. CE1.1.4 Identificar las características del turismo según el motivo, la forma y el tipo de viaje, así como de operación y permanencia del turista en el lugar de destino. CE1.1.5 Describir las funciones de la Organización Mundial del Turismo (OMT) y determinar su importancia para promover el turismo. CE1.1.6 Mostrar capacidad y disposición para el aprendizaje. CE1.1.7 Determinar las ventajas que ofrece el turismo. CE1.1.8 Explicar cuáles desventajas tiene el desarrollo de la actividad turística a nivel internacional. CE1.1.9 Interpretar cómo impacta económica y socialmente el turismo a nivel internacional.
RA1.2: Identificar las diferentes tipologías turísticas, relacionándolas con la demanda y su previsible evolución.	CE1.2.1 Describir las diferentes tipologías turísticas relacionándolas con las características básicas de las mismas. CE1.2.2 Determinar las distintas tipologías turísticas por su distribución geográfica. CE1.2.3 Relacionar los diferentes factores que influyen en la localización espacial según el tipo de turismo de la zona. CE1.2.4 Describir las ventajas e inconvenientes del desarrollo turístico de una zona. CE1.2.5 Analizar las tendencias de las tipologías turísticas nacionales. CE1.2.6 Analizar las tendencias de las tipologías turísticas internacionales. CE1.2.7 Describir los factores que influyen en la demanda y la incidencia sobre ellos y su distribución.
RA1.3: Analizar el turismo en República Dominicana, valorando su importancia y las consecuencias socioculturales y económicas para mayor comprensión del sector.	CE1.3.1 Analizar el origen y la evolución histórica del turismo en la República Dominicana. CE1.3.2 Explicar su importancia para el país. CE1.3.3 Discutir las consecuencias socioculturales e impacto económico.

<p>RA1.4: Analizar las empresas de servicios turísticos, acorde con la normativa establecida para mayor una comprensión del sector.</p>	<p>CE1.4.1 Identificar los tipos de empresas de servicios turísticos. CE1.4.2 Describir las características de las empresas de servicios turísticos. CE1.4.3 Identificar las empresas de servicios turísticos existentes en el país, según el tipo. CE1.4.4 Mostrar capacidad y disposición para el aprendizaje.</p>
<p>RA1.5: Analizar la legislación que regula las agencias de viajes, reconociendo sus funciones, según su condición.</p>	<p>CE1.5.1 Comprender el Reglamento 815 de la Ley 84-79 de Turismo. CE1.5.2 Explicar los antecedentes que dieron inicio a las agencias de viajes en el mundo. CE1.5.3 Conocer los requisitos necesarios para instalar una agencia de viajes, según sus funciones a realizar. CE1.5.4 Describir las funciones de las agencias de viajes de acuerdo al permiso o la licencia que le fue emitida. CE1.5.5 Describir las funciones de las agencias de viajes según su condición (IATA/NO IATA/ IN PLANT).</p>
<p>RA1.6: Aplicar procesos administrativos en la operación de las agencias de viajes, según los lineamientos de la empresa.</p>	<p>CE1.6.1 Analizar los antecedentes de las agencias de viajes en República Dominicana. CE1.6.2 Investigar las funciones de las agencias de viajes y la importancia en el uso del alfabeto aeronáutico, códigos AIRIM. CE1.6.3 Conocer la operación de las agencias de viajes de acuerdo con su clasificación. CE1.6.4 Analizar las operaciones de planeación, organización y control dentro de una agencia de viajes. CE1.6.5 Comprender el uso de la mercadotecnia dentro de las agencias de viajes, haciendo énfasis en los servicios turísticos. CE1.6.6 Interpretar la intermediación de las agencias de viajes con los servicios turísticos. CE1.6.7 En un supuesto práctico, suficientemente caracterizado, correspondiente a las agencias de viajes, se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asistir en la ejecución de operaciones teórico-práctico de las agencias de viajes, según los lineamientos de la empresa. - Asistir en la planeación, la organización y el control dentro de una agencia de viaje, según indicaciones. - Asistir en el análisis de intermediación de las agencias de viajes con los servicios turísticos. - Aplicar los elementos que componen el precio de un viaje y la cotización de los servicios nacionales e internacionales. - Aplicar el proceso de control de calidad de los productos, según los estándares establecidos por la empresa. - Aplicar las técnicas de ventas por teléfono y el cierre de ventas reglamentadas por la empresa. - Aplicar las técnicas para la atención a clientes y las reclamaciones, acorde con los requerimientos de los clientes.
<p>RA1.7: Asistir en la elaboración de</p>	<p>CE1.7.1 Solicitar cotizaciones de los diferentes servicios que ofrecen los suplidores nacionales e internacionales de servicios turísticos.</p>

paquetes y servicios turísticos competitivos para el mercado, según los requerimientos establecidos.	CE1.7.2 Identificar los requerimientos para diseñar ofertas de paquetes y servicios turísticos, según los lineamientos de la empresa prestadora de servicios. CE1.7.3 Interpretar el (o los) catálogo(s) para ofertar los servicios a agentes de viajes minoristas y <i>tour</i> operadores.
RA1.8: Promover servicios turísticos, programas nacionales e internacionales y otro servicio complementario, que hayan sido previamente planeados u organizados por mayoristas o por <i>tour</i> operadores.	CE1.8.1 Ejecutar las estrategias de promoción establecidas por la empresa. CE1.8.2 Realizar reservas necesarias con los suplidores de servicios turísticos y/o proveedores para cubrir los servicios solicitados por los clientes. CE1.8.3 Identificar los múltiples detalles para realizar un viaje: seguro de asistencia, impuestos a pagar, cambio de moneda, documentos importantes (visas y pasaportes), requisitos sanitarios (vacunas), conexiones en medios de transporte, entre otros.
RA1.9 Vender servicios turísticos, nacionales e internacionales, tomando en cuenta las políticas establecidas.	CE1.9.1 Vender servicios, viajes individuales, viajes organizados, previamente planeados por un mayorista o <i>tour</i> operador. CE1.9.2 Asistir en la evaluación de los servicios, según las instrucciones previamente facilitadas. CE1.9.3 Formalizar resúmenes periódicos de movimientos de caja. CE1.9.4 Crear documentos administrativos de control pre-contables para fines de registro de tesorería.
RA1.10 Atender los pedidos de clientes y la contratación de los servicios, considerando los requerimientos y criterios técnicos de atención.	CE1.10.1 Orientar e informar a los clientes con claridad y pertinencia sobre los servicios contratados, según los requerimientos del cliente. CE1.10.2 Suplir los servicios complementarios requeridos por el cliente, tomando en cuenta las políticas establecidas. CE1.10.3 Atender a los turistas con capacidades especiales, según la normativa regulatoria. CE1.10.4 Responder permanentemente a las preguntas de los clientes referidas a la información suministrada.

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
Turismo - Tipología. - Características. - Nuevas clasificaciones. - Entidades públicas y privadas de ámbito local, regional, nacional e internacional relacionadas con el sector turístico. Organización Mundial del Turismo (OMT)	Análisis de los factores que influyen en la localización espacial de cada tipología turística. Localización geográfica de las principales tipologías turísticas. Caracterización de las ventajas e inconvenientes del desarrollo turístico de una zona. Análisis de las tendencias de las tipologías turísticas nacionales. Análisis de las tendencias de las	Interés por la evolución de las tendencias turísticas actuales. Respeto por los criterios establecidos para la atención al cliente y la gestión de la calidad. Sensibilización sobre la búsqueda de una actitud

<ul style="list-style-type: none"> - Ventajas - Desventajas 	<p>tipologías turísticas internacionales.</p> <p>Valoración de los factores que influyen sobre la demanda y la capacidad de modificación de los mismos</p> <p>Caracterización de las ventajas y desventajas del turismo.</p> <p>Valoración de la actividad turística en el desarrollo de un núcleo poblacional</p> <p>Exposición de la importancia y las funciones de la Organización Mundial del Turismo (OMT).</p>	<p>profesional en el servicio.</p> <p>Curiosidad por los avances tecnológicos.</p> <p>Valoración de las nuevas tecnologías como fuentes de información y promoción turística.</p> <p>Interés por las técnicas de atención y servicio a la clientela en empresas de turismo y hostelería.</p>
<p>Turismo en República Dominicana</p> <ul style="list-style-type: none"> - Impacto socioeconómico. - Datos estadísticos. 	<p>Exposición del origen y la evolución del turismo en República Dominicana por parte de los/as alumnos/as.</p> <p>Debate sobre el impacto económico y social del turismo a nivel nacional.</p>	<p>Respeto hacia la clientela, los superiores o las superiores, el personal dependiente y los compañeros o las compañeras.</p>
<p>Empresas de servicios turísticos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos. - Características. - Empresas turísticas o de servicios turísticos existentes en el país. 	<p>Descripción de las características de las empresas turísticas o de servicios turísticos.</p> <p>Identificación de las empresas de servicios turísticos existentes en el país, según el tipo.</p>	<p>Valoración del profesional turístico o de la profesional turística en el ámbito de su profesión.</p>
<p>Agencias de viajes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos - Características - Funciones <p>Asociaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Normativa - Reglamentos - Modificaciones <p>Licencia de operación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Requisitos <p>Agente de viajes</p> <p>Aeropuertos de República Dominicana.</p> <p>Códigos de líneas aéreas, ciudades y aeropuertos.</p>	<p>Caracterización de las funciones de las agencias de viajes y su clasificación.</p> <p>Tipificación según su condición y forma de operación.</p> <p>Tipificación de las características, según sus actividades.</p> <p>Dramatización de los servicios prestados en las agencias de viajes y los posibles conflictos.</p> <p>Dramatización sobre las situaciones que puedan presentar los pasajes.</p> <p>Listado de las organizaciones relacionadas con las agencias de viajes nacionales e internacionales.</p> <p>Identificación de los requisitos establecidos en el Reglamento No. 815-79 de las agencias de viajes.</p> <p>Identificación de los requisitos para</p>	<p>Valoración de la importancia de la profesionalidad en el servicio y el trato a la clientela en turismo y hostelería.</p> <p>Valoración de la importancia de la discreción dentro del ámbito laboral.</p> <p>Valoración de la importancia de las actitudes de atención a la clientela en la imagen corporativa de la empresa.</p>

	<p>la obtención de licencia de operación de agencias de viajes.</p> <p>Montaje de simulación de agencias de viajes (según sus actividades o fines).</p> <p>Ubicación en el mapa de los aeropuertos de República Dominicana.</p> <p>Búsqueda de códigos de ciudades, aerolíneas y países.</p> <p>Identificación de los códigos de ciudades y aeropuertos nacionales.</p>	
<p>Sistemas de reservación (Sabre, Amadeus)</p> <p>- Ventajas y Desventajas</p> <p>La mercadotecnia y las agencias de viajes.</p> <p>Las agencias de viajes y los servicios turísticos.</p> <p>Elementos que componen el precio de un viaje.</p> <p>Cotización de los servicios.</p> <p>Proceso de control de calidad de los viajes.</p> <p>Nuevas tecnologías y sus aplicaciones.</p>	<p>Diferenciación de los sistemas de reservación.</p> <p>Ejecución de ejercicios de reservaciones.</p> <p>Evaluación teórico-práctico de los servicios turísticos ofertados.</p> <p>Intermediación de las agencias de viajes en la realización de viajes combinados.</p> <p>Realización de reservaciones por internet en los diferentes espacios de transportación y hospedaje, y otros servicios turísticos (renta cars, autobuses, trenes, etc.).</p> <p>Desarrollo de técnicas de promoción del turismo en relación con las nuevas tecnologías.</p>	
<p>Clientes</p> <p>- Tipos.</p> <p>- Características.</p> <p>- Normas básicas de atención a la clientela.</p> <p>- Empatía y simpatía en las relaciones con la clientela.</p> <p>Características básicas de una actitud profesional en el servicio de empresas de turismo y hostelería.</p> <p>Quejas y reclamaciones.</p>	<p>Aplicación de técnicas de empatía y simpatía en las relaciones con la clientela.</p> <p>Aplicación de técnicas de expresión oral y escrita.</p> <p>Aplicación de técnicas de comunicación no verbal.</p> <p>Utilización de sistemas de recogidas de quejas.</p> <p>Elaboración de formatos (formularios o métodos) de gestión de quejas.</p>	
<p>Ventas</p> <p>- Tipos</p> <p>- Características</p> <p>Tarifario</p> <p>Planes</p> <p>Programas</p>	<p>Caracterización del ciclo de venta según el tipo de cliente, haciendo énfasis en el servicio y la atención al cliente.</p> <p>Aplicación de las técnicas de ventas, venta por teléfono, cierre</p>	

<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos - Características - Cotizaciones <p>Paquetes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Características 	<p>de venta.</p> <p>Aplicación de las técnicas para la atención a clientes y las reclamaciones.</p> <p>Elaboración de formatos (formularios o documentos) a utilizar en las agencias de viajes.</p> <p>Identificación de los distintos servicios que conforman los paquetes.</p> <p>Elaboración de <i>voucher</i> de servicios.</p> <p>Aplicación de técnicas de mercado previas al diseño de paquetes.</p> <p>Interpretación de los paquetes.</p> <p>Interpretación de los catálogos.</p> <p>Asistencia en el diseño de paquetes.</p> <p>Colección de información sobre paquetes.</p> <p>Elaboración de base de datos de paquetes y servicios solicitados.</p> <p>Análisis de las condiciones para la elección de los proveedores o las proveedoras de servicios.</p> <p>Diseño de paquetes, analizando y justificando los distintos elementos que intervienen en el mismo.</p> <p>Utilización de aplicaciones informáticas para la búsqueda de información, el diseño y la cotización de paquetes.</p>	
<p>Legislación sobre viajes en tránsito, aduanas y servicios complementarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Características 	<p>Exposición verbal por equipo de la legislación sobre viajeros en tránsito, aduanas y <i>stopover</i>, conexión, husos horarios, climatología y servicios complementarios.</p> <p>Análisis de los controles de pasos de fronteras, equipaje, seguros de viaje, servicios que prestan los consulados y embajadas y las oficinas de información turística.</p>	

Estrategias Metodológicas:

- Detección y diagnóstico de los saberes previos relacionados con las operaciones de agencia de viajes.

- Exposición, por parte del docente, sobre el contexto general del turismo, su evolución, las tipologías turísticas y los procesos administrativos de las agencias de viajes y su regulación.
- Motivación hacia los temas por parte del(de la) docente, con retroalimentación continua en cada sesión de clases.
- Combinación de investigación de campo y bibliográfica como herramientas de refuerzo de procesos y productos, con representación interactiva de documentaciones y proyectos prácticos.
- Formulación de preguntas directas, por parte del(de la) docente, de forma oral y en grupo, sobre la definición y las operaciones de las agencias de viajes.
- Utilización de material audiovisual didáctico y herramientas informáticas sobre temas de agencias de viajes, donde se observen las diferentes operaciones del proceso.
- Realización de trabajos en equipo y exposición sobre los procesos requeridos para el desarrollo de la agencia de viajes y sus operaciones; paquetes turísticos, legislación y regulación, según los lineamientos establecidos.
- Visitas técnicas guiadas a agencias de viajes y/o empresas relacionadas (aeropuertos, puertos, líneas aéreas) para que los/as alumnos/as tengan la posibilidad de observar las diferentes funciones.
- Realización de un proyecto práctico donde los/as alumnos/as tengan la oportunidad de crear su propia agencia de viajes mediante la planificación, el diseño y la realización de una serie de actividades a partir del desarrollo y la aplicación de aprendizajes adquiridos y del uso efectivo de los recursos requeridos.

MÓDULO 2: SERVICIOS DE *TOUR* OPERADOR

Nivel: 3

Código: MF_030_3

Duración: 225 horas

Asociada a la Unidad de Competencia: UC_030_3 Asistir en los servicios de *tour* operador.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA2.1: Analizar las características de la <i>tour</i> operación, las perspectivas nacionales e internacionales y su importancia en la economía y la sociedad.	CE2.1.1 Exponer la historia, la perspectiva y las oportunidades de la <i>tour</i> operación. CE2.1.2 Identificar los diferentes tipos de <i>tour</i> operación. CE2.1.3 Exponer sobre la importancia de la <i>tour</i> operación y su injerencia en la economía y la sociedad. CE2.1.4 En un supuesto práctico, suficientemente caracterizado, correspondiente al transporte turístico, se requiere: <ul style="list-style-type: none"> - Describir la evolución histórica del transporte en República Dominicana, especificando cada uno de los hechos ocurridos en cada una de las etapas. - Analizar la importancia del transporte turístico para el desarrollo de la actividad turística. - Comparar y contrastar los tipos de transporte turístico. - Identificar los métodos de organización de las empresas de transporte turístico, los requerimientos y servicios.
RA2.2 Analizar las características del	CE2.2.1 Analizar la importancia del transporte turístico para el desarrollo del transporte turístico.

<p>transporte turístico, de acuerdo a su tipología e importancia para el desarrollo turístico del país.</p>	<p>CE2.2.2 Comparar tipos de transporte turístico siguiendo cada una de sus categorías. CE2.2.3 Reconocer los medios de transporte de carácter turístico y sus servicios.</p>
<p>RA2.3: Ofrecer paquetes y servicios turísticos receptivos para satisfacer los requerimientos del visitante u operador emisor, según los requisitos establecidos.</p>	<p>CE2.3.1 Ejecutar la estrategia de promoción y ventas de los paquetes y servicios turísticos, complementarios y contratados, según lo establecido por la empresa. CE2.3.2 Utilizar un catálogo de servicios para ofertar a los mercados receptivos y emisivos, según la oferta y la demanda. CE2.3.3 Solicitar cotizaciones a los proveedores de los diferentes servicios que no aparecen en el catálogo de productos nacionales e internacionales: hoteles, guías, excursiones, traslados, shows, museos, etc., según los requisitos establecidos. CE2.3.4 Ofrecer servicios complementarios no ofertados en el catálogo. CE2.3.5 Aplicar mecanismos de reservas y contratación de los servicios ofertados.</p>
<p>RA2.4: Proponer el patrimonio nacional como oferta turística que resulte atractiva para los visitantes, siguiendo las instrucciones establecidas y tomando en cuenta la oferta.</p>	<p>CE2.3.1 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado de diseño de un plan de ventas, se requiere: - Tomar en cuenta los productos a ofertar, como son: Patrimonio cultural, gastronómico, ecológico, deportivo, arquitectónico, médico, entre otros, según las instrucciones establecidas por la empresa. CE2.3.2 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, se requiere: colaborar en la elaboración de itinerarios, viajes individuales y viajes en grupo, tomando en cuenta la oferta. CE2.3.3 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, se requiere: ofrecer los servicios turísticos previamente establecidos por los suplidores, según los requisitos acordados.</p>
<p>RA2.5: Vender paquetes y servicios turísticos que sean atractivos para clientes y turistas, según las políticas establecidas.</p>	<p>CE2.4.1 Aplicar mecanismos de reserva, contratación y facturación de los productos y servicios ofertados, según los requerimientos establecidos. CE2.4.2 Identificar los mecanismos de control, seguridad y calidad de la oferta, según las políticas establecidas. CE2.4.3 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, se requiere ejecutar la venta de los servicios ofertados al cliente, tomando en cuenta los requerimientos, tanto de la empresa como del cliente.</p>
<p>RA2.6: Atender pedidos de clientes y contratación de los servicios, considerando los requerimientos y criterios técnicos de atención.</p>	<p>CE2.5.1 Orientar e informar sobre los servicios previamente contratados, según los acuerdos establecidos. CE2.5.2 Asistir en la ejecución de los servicios contratados por los clientes, tomando en cuenta los criterios técnicos establecidos. CE2.5.3 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, se requiere ofrecer asistencia en la ejecución y evaluación de los servicios contratados y complementarios no ofertados en el catálogo, cumpliendo con los requerimientos del cliente.</p>
<p>RA2.7: Preparar y actualizar la información turística básica, de acuerdo a los países, las</p>	<p>CE2.6.1 Reunir información sobre los paquetes y servicios de mayor frecuencia de consulta por parte de visitantes y turistas. CE2.6.2 Elaborar una hoja de información con las caracterizaciones de los paquetes y servicios, haciendo uso de la delimitación de la zona geográfica.</p>

regiones o las ciudades establecidas.	<p>CE2.6.3 Elaborar base de datos de los paquetes y servicios solicitados con mayor frecuencia por parte de visitantes y turistas.</p> <p>CE2.6.4 Actualizar constantemente la información, de acuerdo a modificaciones en los paquetes y servicios ofertados.</p> <p>CE2.6.5 Elaborar una base de datos de los clientes que solicitan cotizaciones o servicios.</p>
---------------------------------------	--

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
<p>Transporte</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transporte en República Dominicana - Antecedentes históricos - Tipos <p>Instituciones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Características - Funciones <p>Transportación turística nacional e internacional</p> <p>Transporte Aéreo</p> <p>Transporte Terrestre</p> <p>Transporte Marítimo</p> <p>Medios de transporte turísticos</p> <p>Servicios ligados al transporte</p> <p>Formas migratorias nacionales e internacionales</p>	<p>Tipificación de las características de la transportación turística.</p> <p>Listado de las empresas de transporte turístico más importantes del país.</p> <p>Identificación de las instituciones encargadas de la regulación, la supervisión y el control del transporte turístico del país.</p> <p>Clasificación de la transportación turística nacional e internacional.</p> <p>Creación de un álbum de noticias de desarrollo y comportamiento del transporte a nivel nacional e internacional.</p> <p>Realización de ejercicios de boletajes, reservaciones, cálculo de tarifas.</p> <p>Caracterización de zonas geográficas en medios electrónicos.</p> <p>Caracterización de las formas migratorias y los requerimientos nacionales y extranjeros.</p>	<p>Curiosidad por los avances tecnológicos.</p> <p>Respeto por los criterios establecidos para la atención al cliente y la gestión de la calidad.</p> <p>Valoración de la importancia de los planes de seguridad en el servicio de transporte.</p>
<p>Vehículos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos - Características 	<p>Clasificación de vehículos (vehículos VIP, minibuses, autobuses pequeños, autobuses, servicio minibuses).</p> <p>Determinación de la capacidad de los vehículos.</p>	
<p>Rutas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Turísticas - Patrimoniales - Infraestructuras 	<p>Identificación de rutas aéreas.</p> <p>Identificación de rutas aéreas más importantes para el país.</p> <p>Determinación de las rutas más apropiadas.</p> <p>Identificación de los aeropuertos del país.</p> <p>Identificación de los puertos</p>	

	<p>marítimos del país.</p> <p>Identificación de los barcos de cruceros por categoría y capacidad.</p> <p>Interpretación de manuales de oferta de productos de <i>tour</i> operación.</p> <p>Conocimiento sobre ofertas complementarias, rent-a-car, seguros de viaje, seguro de cancelación.</p>	
<p>Vías de Comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos - Características - Usos - Vías de comunicación de República Dominicana 	<p>Análisis sobre la incidencia de las vías de comunicación para el desarrollo turístico.</p> <p>Enumeración de las vías de comunicaciones primarias y secundarias de República Dominicana.</p> <p>Determinación de la importancia de los servicios turísticos.</p> <p>Seguridad en los servicios turísticos.</p>	
<p><i>Tour</i> operación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Requerimientos legales para el <i>tour</i> operador emisor y receptor - Mayorista - Minorista - Tarifa hotelera 	<p>Identificación de los requerimientos legales de la <i>tour</i> operación.</p> <p>Cotización de las tarifas hoteleras.</p>	

Estrategias Metodológicas:

- Detección y diagnóstico de los saberes previos relacionados con los servicios de un *tour* operador.
- Motivación hacia los temas por parte del(de la) docente, con retroalimentación continua en cada sesión de clases.
- Transmisión de conocimientos a través de socialización, debates, actividades de descubrimientos de temas relacionados al *tour* operador, características, paquetes turísticos, ventas de paquetes y pedidos de los clientes.
- Utilización de material audiovisual (video foro y presentaciones) y de enseñanza asistida por computador (entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje, uso de internet, plataformas..), relacionados con las operaciones de *tour* operadores.
- Resolución de supuestos prácticos donde los/as alumnos/as puedan diseñar un plan de ventas, tomando en cuenta el patrimonio cultural como oferta turística.
- Estudio de casos con investigación bibliográfica, análisis de un hecho, problema o suceso real correspondiente al transporte turístico, las ofertas de paquetes y los servicios turísticos, con la finalidad de conocerlo, interpretarlo, resolverlo, generar hipótesis, contrastar datos, reflexionar, completar conocimientos, diagnosticarlo y hacer exposiciones de trabajos de investigación individuales y en equipo.

- Aprendizaje en situaciones reales de trabajo mediante visitas a establecimientos de *tour* operador que permitan conocer al alumnado los diferentes espacios, los equipamientos, el personal y la estructura organizativa, en función de los diferentes productos que se ofrecen para su venta.

MÓDULO 3: INFORMACIÓN TURÍSTICA

Nivel: 3

Código: MF_031_3

Duración: 180 horas

Asociada a la Unidad de Competencia: UC_031_3 Ofrecer información turística.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA3.1: Seleccionar y preparar la información de interés turístico sobre el patrimonio general de carácter local, regional y nacional, en función de las expectativas de los turistas y visitantes y de los objetivos previstos de la entidad.	<p>CE3.1.1 Localizar la información turística relativa al patrimonio y los servicios de carácter general en su ámbito de actuación, utilizando de forma eficiente los soportes informativos y los diferentes medios de acceso, adaptándola a los distintos tipos de turistas, los intereses y las necesidades.</p> <p>CE3.1.2 Seleccionar la información obtenida sobre el patrimonio y los servicios de carácter general, en su ámbito de actuación o itinerario, especialmente relativa a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recursos patrimoniales: museos, monumentos, patrimonio histórico, artístico y cultural y otros bienes de interés cultural, susceptibles de ser visitados. - Recursos turísticos de carácter general. - Contexto geográfico, histórico, artístico, económico y cultural. - Infraestructura básica: accesos, transportes y otros. - Infraestructura turística: alojamientos, servicios de restauración, oferta recreativa y otros. - Proveedores de servicios previstos (metro, caribe tours, etc.). - Ruta e itinerario, visita u otras actividades programadas. <p>CE3.1.3 Brindar al cliente las diferentes formas de búsqueda de información, ya sean estas por vías telefónicas, <i>brochures</i> o electrónicas.</p> <p>CE3.1.4 Elaborar un banco de datos de los solicitantes de información, tomando en cuenta el tipo de solicitud deseada por el cliente.</p>
RA3.2: Procesar y actualizar la información seleccionada de interés turístico sobre el patrimonio general de carácter local, regional y nacional, en función de las expectativas de los turistas y visitantes y de los objetivos previstos de la	<p>CE3.2.1 Reunir información sobre el patrimonio general de mayor frecuencia consultada por parte de los visitantes y turistas.</p> <p>CE3.2.2 Elaborar una ficha con las caracterizaciones del patrimonio general, haciendo uso de la delimitación de la zona geográfica.</p> <p>CE3.2.3 Actualizar la información de acuerdo a modificaciones en el patrimonio general de la zona.</p>

entidad.	
RA3.3: Prestar información sobre el patrimonio general, en función de las características del entorno local, de las demandas de los turistas y visitantes y de los objetivos previstos de la entidad.	<p>CE3.3.1 Transmitir información a turistas y visitantes sobre el patrimonio general en su ámbito específico de actuación, de forma clara, secuenciada, amena, contextualizada y con rigor, seleccionando el idioma y nivel medio de comprensión de los participantes y estimulando la interacción, la curiosidad e interés.</p> <p>CE3.3.2 Responder las preguntas formuladas por los integrantes del grupo, el turista o visitante, con claridad y corrección, ampliando la información, cuando así se le requiera.</p> <p>CE3.2.3 Manejar las redes sociales, los programas y las tecnologías aplicadas al turismo.</p> <p>CE3.2.4 Ejecutar campañas de promoción de destinos y productos turísticos previamente establecidos.</p>

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
Patrimonio General <ul style="list-style-type: none"> - Tipos - Características - Lugares de más importancia de la región y del país - Atractivos turísticos más relevantes del país - Normas - Reglamentaciones 	Ubicación de los lugares de más importancia de la región y del país. Identificación de los atractivos turísticos más relevantes del país. Información e interpretación del patrimonio cultural y natural. Principios y objetivos de la interpretación del patrimonio. Identificación de las normas de la Dirección Nacional del Patrimonio Monumental y Reglamentos de los Ayuntamientos.	Veracidad y exactitud en las informaciones ofrecidas. Interés por la normativa que regula la actividad. Interés por las nuevas tendencias en la información turística. Interés por conocer y aplicar los distintos programas de calidad turística.
El servicio de información turística <ul style="list-style-type: none"> - Tipos - Características 	Análisis de la información como servicio turístico. Identificación de otros tipos de servicios que puede prestar un Centro de Información Turística.	Interés por prestar una correcta atención al cliente.
Centros de información turística <ul style="list-style-type: none"> - Legislación en materia de información turística en República Dominicana - Objetivos - Áreas de trabajo - Tipos de servicio. Espacio e infraestructuras - Comunicaciones internas y externas Redes Sociales Personal <ul style="list-style-type: none"> - Funciones Marketing electrónico	Identificación de los tipos de Centros de Información Turística. Identificación de legislación en materia de información turística en República Dominicana. Identificación de los objetivos generales del servicio de información turística, sus áreas de trabajo y tipos de servicio. Organización del espacio y las infraestructuras. Promoción de los servicios propios de un Centro de Información Turística.	Actitud ordenada y metódica. Cuidado de la imagen personal y la expresión corporal. Iniciativa en el desarrollo de técnicas de mejora en la comunicación personal, oral y escrita.

	<p>Análisis de las relaciones con otras empresas y entidades del sector turístico.</p> <p>Identificación de las funciones del personal de un Centro de Información Turística: fijación de tareas; propuesta de programas de formación y justificación de su importancia; propuesta de programas de promoción interna y justificación de su importancia.</p> <p>Técnicas de difusión y <i>marketing</i> electrónico.</p> <p>Interpretación aplicada a las actividades de los centros de información: ediciones, material expositivo, exposiciones, programas de visitas guiadas y otras.</p> <p>Adaptación de la información en función de tipos de grupos o turistas destinatarios.</p>	<p>Rigor en la aplicación de los protocolos de actuación en caso de quejas y reclamaciones.</p> <p>Compromiso con la difusión de información de interés público.</p> <p>Curiosidad ante la creación de nuevos medios de comunicación.</p> <p>Iniciativa personal para la formación continua en nuevas tecnologías para la comunicación y difusión de información turística.</p>
<p>Recursos materiales en centros de información turística</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aspecto físico en función de su tipología - Accesibilidad - Equipamiento Señalización interna y externa - Soportes - Webs y portales turísticos 	<p>Identificación del aspecto físico de los locales de información turística en función de su tipología, la accesibilidad, equipamiento, y señalización interna y externa.</p> <p>Identificación de las ediciones y materiales de promoción e información en distintos soportes.</p> <p>Tipología, Webs y portales turísticos.</p>	
<p>Fuentes de información turística</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos - Características <p>Sistemas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Banco de datos 	<p>Proceso documental de las fuentes de información turística.</p> <p>Proceso de recuperación y localización de la información.</p> <p>Análisis y archivo de la información.</p> <p>Identificación, valoración y clasificación de las fuentes de información turística.</p> <p>Catalogación de fuentes de información turística.</p> <p>Identificación de los sistemas y medios, los bancos y las bases de datos y los sistemas de archivo para la obtención de la información</p>	

	<p>turística. Catalogación y análisis documental de fuentes de información turística.</p>	
<p>Servicio de orientación y asistencia al turista</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipologías de clientes. - Medios de respuesta. <p>Legislación de protección al usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recursos y servicios del destino turístico. - Principios y objetivos. 	<p>Técnicas de acogida, habilidades sociales, protocolo e imagen personal aplicadas al servicio de información turística.</p> <p>Identificación de los tipos de clientela.</p> <p>Identificación de la legislación en materia de protección al usuario.</p> <p>Análisis de los recursos y servicios del destino turístico.</p>	
<p>Documentos de información turística</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos - Características - Reclamaciones y quejas - Control estadístico <p>Centrales y sistemas automatizados de reservas.</p> <p>Seguros de viajes, visados, divisas y documentación bancaria.</p>	<p>Identificación de los tipos de documentos necesarios en un Centro de Información Turística.</p> <p>Tratamiento administrativo de reclamaciones y quejas.</p> <p>Identificación de centrales y sistemas automatizados de reservas. Seguros de viajes, visados, divisas y documentación bancaria.</p>	

Estrategias Metodológicas:

- Transmisión de conocimientos a través de la socialización y los debates, sobre temas relacionados a la información turística.
- Utilización de material audiovisual (video foro y presentaciones) y de enseñanza asistida por computador (entornos virtuales de enseñanza-aprendizaje, uso de internet, plataformas, etc.), relacionados con la información turística.
- Excursiones guiadas y elaboradas por el(la) docente para que los/as alumnos/as puedan observar los diferentes puntos de interés turísticos, el centro histórico para monumentos, iglesias o museos, así como restaurantes, bares, hoteles, comercios, etc.
- Realización de prácticas para aplicación de procedimientos, técnicas, métodos o procedimientos vinculados a las competencias profesionales.
- Realización de entrenamiento de primeros auxilios y simulación de accidentes.
- Visitas técnicas guiadas por el(la) docente a terminales de autobuses, líneas aéreas, cruceros.
- Visitas técnicas a oficinas de información turística existentes en su entorno, analizando su estructura, su diseño, su política de comunicación, su plan de atención al público, su sistema de calidad turística, etc.

MÓDULO 4: ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

Nivel: 3

Código: MF_032_3

Duración: 270 horas

Asociada a la Unidad de Competencia: UC_032_3 Auxiliar en las operaciones de comercialización y organización de eventos.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
<p>RA4.1: Analizar el turismo de eventos de acuerdo a la clasificación establecida.</p>	<p>CE4.1.1 Reconoce el origen, las características y los actores que intervienen en la gestión del turismo de eventos.</p> <p>CE4.1.2 Analiza el desarrollo y las tendencias internacionales del turismo de eventos.</p> <p>CE4.1.3 En un supuesto práctico, suficientemente caracterizado, correspondiente al turismo de eventos, se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Explicar el origen y la evolución. - Describir las características. - Identificar los actores que intervienen en la gestión del turismo de eventos. - Analizar el desarrollo y las tendencias del turismo de eventos a nivel nacional e internacional.
<p>RA4.2: Analizar los eventos, los congresos y las convenciones, de acuerdo a su tipo, reconociendo sus características, su situación actual e importancia para el fomento de la actividad turística y hotelera.</p>	<p>CE4.2.1 Diferencia los términos eventos, congresos y convenciones, ferias y exposiciones, seminarios, lanzamientos, festivales, etc.</p> <p>CE4.2.2 En un supuesto práctico, suficientemente caracterizado, correspondiente a los eventos turísticos y hoteleros, se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mencionar los objetivos. - Clasificar los eventos. - Describir las características de los eventos según su carácter o tipología, por su naturaleza, a partir de su generación, según las entidades que los convoquen, el sector generador, el tamaño o número de delegados y sus objetivos. <p>CE4.2.3 En un supuesto práctico, suficientemente caracterizado, correspondiente a los congresos y convenciones, se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar las características de los congresos y las convenciones. - Analizar la situación actual en República Dominicana de los eventos, los congresos y las convenciones. - Interpretar los efectos económicos de dicha actividad en República Dominicana. - Identificar los eventos turísticos desarrollados en República Dominicana. <p>CE4.2.4 Mostrar responsabilidad y organización en la realización de eventos, congresos y convenciones.</p>
<p>RA4.3: Asistir en la operación de comercialización y organización de eventos para lograr la captación de cliente.</p>	<p>CE4.3.1 En un supuesto práctico, suficientemente caracterizado, correspondiente a Auxiliar en las Operaciones de Comercialización y Organización de Eventos, se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comprender las funciones de una empresa profesional organizadora de eventos. - Analizar la oferta propia y de la competencia, tanto actual como de campañas anteriores, en lo referente a: servicios ofertados, características de los productos incluidos, prestatarios, opciones y

	<p>variables disponibles y responsabilidades.</p> <p>CE4.3.2 Conocer los proveedores para los diferentes tipos de servicios, con miras a formalizar acuerdos y/o contratos.</p> <p>CE4.3.3 Definir las características de los servicios en función del tipo específico de evento de que se trate, como tamaño y disposición de los espacios, horarios, medios audiovisuales e informáticos, expositores o soportes, personal auxiliar, dotación de mesas y otros.</p> <p>CE4.3.4 Conocer las características del diseño de los soportes de la oferta genérica, así como los documentos de contratación, control y seguimiento del evento.</p> <p>CE4.3.5 Obtener eficazmente la información sobre los clientes potenciales y sobre los eventos planeados.</p> <p>CE4.3.6 Asistir en el diseño, la programación y ejecución de las acciones promocionales encaminadas a captar eventos.</p> <p>CE4.3.7 Cumplir con el calendario y cronograma de trabajo para establecer las reuniones del proyecto, según los procedimientos establecidos con los organizadores.</p> <p>CE4.3.8 Promocionar los servicios ofertados por el Organizador de Profesional de Congreso (OPC).</p>
<p>RA4.4: Planificar el evento, determinando las acciones necesarias para su desarrollo y seguimiento.</p>	<p>CE4.4.1 En un supuesto práctico, suficientemente caracterizado correspondiente a planificación de eventos, se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asistir en la elaboración del calendario y el cronograma general del evento. - Participar en las reuniones de seguimiento con los promotores. - Colaborar en la gestión y el seguimiento de las vías y fuentes de financiación del evento. - Participar en el equipo ejecutivo del evento como fase de incorporación al programa de trabajo. - Asistir en la evaluación, selección y contratación de los intermediarios y prestatarios de los servicios previstos en el programa del evento. - Colaborar en el diseño del material de promoción, de comunicación, de inscripción, técnico y administrativo del evento. - Dar instrucciones a los proveedores para formalizar y realizar los anticipos y depósitos necesarios para garantizar la disponibilidad de los servicios, de acuerdo con los términos acordados. - Asistir en el diseño y la distribución de los espacios necesarios para la recepción, inscripción, reuniones, actos, exposiciones y almacenaje de los eventos. <p>CE4.4.2 Identificar y analizar las principales fases en el proyecto de un evento, distinguiendo la planificación, organización, desarrollo y evaluación del evento.</p> <p>CE4.4.3 Describir los diferentes tipos de actividades propias de los eventos cumpliendo con los objetivos planteados.</p> <p>CE4.4.4 Identificar y utilizar las fuentes de información sobre destinos, servicios y sus precios, prestatarios e intermediarios que utilizan para la organización de eventos.</p>
<p>RA4.5: Asistir al</p>	<p>CE4.5.1 En un supuesto práctico, suficientemente caracterizado,</p>

<p>Organizador de Profesional de Congreso (OPC) en el evento, ejecutando las acciones requeridas para su desarrollo y seguimiento.</p>	<p>correspondiente a Auxiliar en las Operaciones de Comercialización y Organización de Eventos, se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Colaborar en la gestión y el seguimiento de las vías y fuentes de financiación del evento. - Asistir al equipo ejecutivo del evento como fase de incorporación al programa de trabajo. - Asistir en la evaluación, selección y contratación de los intermediarios y prestatarios de los servicios previstos en el programa del evento. - Colaborar en la difusión del material de promoción, comunicación, inscripción, técnico y administrativo del evento. - Conocer los espacios necesarios para la recepción, la inscripción, las reuniones, los actos, las exposiciones y el almacenaje de los eventos. <p>CE4.5.2 Identificar a las entidades gestoras y promotoras de eventos (OPCs, agencias de viajes, departamentos especializados de hoteles y centros de reuniones, instituciones feriales, oficinas de congresos, entre otros), y describir las funciones que realizan en sus respectivos ámbitos de actuación.</p>
<p>RA4.6: Asistir en las acciones previas a la realización efectiva del evento, para lograr su posterior desarrollo en los términos previstos y la satisfacción del cliente.</p>	<p>CE4.6.1 En un supuesto práctico, suficientemente caracterizado, correspondiente a Auxiliar en las Operaciones de Comercialización y Organización de Eventos, se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asistir en la ejecución de las acciones previstas de difusión, promoción, publicidad y otras, para captación de participantes. - Atender y tramitar las inscripciones y confirmaciones de participación, registrándolas en los soportes establecidos, manuales o informáticos, controlando el estado de las mismas y la tipología de los participantes. - Asistir en la distribución de los documentos de control requeridos por los promotores del evento, por los proveedores y prestatarios de servicios y por los participantes, como listados de ponentes e invitados, traslados individuales y colectivos, tareas del personal auxiliar requerido, certificados de asistencia y presentación de ponencias o comunicaciones. <p>CE4.6.2 Reconocer los diferentes tipos de eventos más habituales en la actualidad, según las necesidades de los clientes.</p> <p>CE4.6.3 Reconocer los diferentes servicios e instalaciones requeridas por los eventos, sus peculiaridades y sus relaciones con los organizadores de eventos.</p>
<p>RA4.7: Participar en la operación del evento, ejecutando las acciones necesarias para el cumplimiento del plan de trabajo previsto y la prestación de servicios comprometidos con los distintos tipos de clientes.</p>	<p>CE4.7.1 En un supuesto práctico, suficientemente caracterizado, correspondiente a Auxiliar en las Operaciones de Comercialización y Organización de Eventos, se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conocer la disponibilidad y el despliegue de los recursos humanos y asistir en la preparación de los materiales necesarios. - Asistir en la verificación del cumplimiento de las instrucciones de acceso, protocolo y seguridad. - Motivar la participación de los recursos humanos involucrados en el desarrollo del evento. - Proponer alternativas sobre las incidencias e imprevistos que se producen durante el desarrollo del evento, previamente establecidas. - Aplicar las normas de etiqueta y protocolo elaboradas por el OPC y/o

	<p>el Comité organizador en montaje de eventos.</p> <p>CE4.7.2 Elaborar propuestas específicas de organización de reuniones y eventos, describiendo sus características y el proceso de elaboración.</p> <p>CE4.7.3 Utilizar las fuentes de información sobre convocatorias de eventos y determinar los colectivos a los que se dirigen.</p>
<p>RA4.8: Vender la oferta genérica de eventos para lograr la inclusión de clientes.</p>	<p>CE4.8.1 En un supuesto práctico, suficientemente caracterizado, correspondiente a Auxiliar en las Operaciones de Comercialización y Organización de Eventos, se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vender la oferta genérica de eventos con el objetivo de captar participantes y o clientes. - Conocer la información sobre las características de los servicios y las expectativas de los participantes y promotores del evento, así como sobre las condiciones potenciales de la calidad. - Atender y canalizar las quejas o reclamaciones con amabilidad, eficacia y máxima discreción, siguiendo el procedimiento establecido, cumpliendo la normativa vigente y tomando las medidas oportunas para su resolución y para la satisfacción de los clientes. - Manejar la comunicación con clientes y proveedores para que esta sea fluida, utilizando el medio más eficaz para conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación. <p>CE4.8.2 Analizar la oferta y demanda de turismo de reuniones o eventos en un mercado o segmento concreto, identificando y caracterizando el público objetivo y las oportunidades de posicionar una oferta.</p> <p>CE4.8.3 Identificar y aplicar técnicas de negociación con proveedores y clientes.</p> <p>CE4.8.4 Definir estrategias de comercialización para diferentes ofertas genéricas de eventos, identificando y caracterizando los canales de distribución.</p>

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
<p>Departamento de eventos, congresos y/o convenciones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Funciones - Estructura organizacional - Puestos de trabajo - Relación interdepartamental 	<p>Identificación de los objetivos y las funciones del Departamento de eventos, congresos y convenciones.</p> <p>Presentación gráfica de la estructura organizacional del departamento de eventos, congresos y convenciones.</p> <p>Descripción de las funciones del gerente de congresos y/o convenciones.</p> <p>Identificación de las funciones y responsabilidades de los puestos de trabajo.</p> <p>Relación del departamento de eventos, congresos y/o</p>	<p>Disposición e iniciativa personal para la innovación en los medios materiales y en la organización de los eventos.</p> <p>Actitud ordenada y metódica durante la realización de las tareas y perseverancia ante las dificultades.</p> <p>Curiosidad por los avances tecnológicos.</p>

	<p>convenciones con otros departamentos.</p> <p>Identificación de las características del turismo de eventos e importancia de los servicios ofertados por un Organizador de Profesional de Congreso (OPC).</p>	<p>Interés por la normativa en materia de protocolo y precedencias oficiales del Estado. Respeto por las normas protocolarias en la organización de actos.</p>
<p>Eventos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementos y perspectivas de la organización de eventos - Criterios de clasificación - Congresos - Convenciones - Ferias - Seminarios - Exposiciones - Lanzamientos - Festivales - Objetivos - Tipos - Características - Situación actual - Efectos económicos <p>Eventos en la República Dominicana y en el exterior</p>	<p>Análisis de la importancia económica de los eventos en la economía nacional y sus perspectivas.</p> <p>Responsabilidades contractuales y financieras.</p> <p>Identificación de las características del turismo de eventos.</p> <p>Identificación de los actores que intervienen en la gestión del turismo de eventos.</p> <p>Análisis del desarrollo y las tendencias del turismo de eventos a nivel internacional.</p> <p>Identificación de las características de los tipos de eventos.</p>	<p>Iniciativa en la elaboración de los programas y cronogramas de los actos a organizar.</p> <p>Colaboración en los trabajos de grupo para la preparación de actos protocolarios.</p> <p>Rigor en la aplicación de las normas en actos protocolarios.</p> <p>Respeto por las normas protocolarias en la organización de actos.</p>
<p>Ofertas de servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Términos tarifarios - Términos contractuales - RFP - Suplidores 	<p>Dominio de términos tarifarios (AP, MAP, FAP, A.I), inclusiones y restricciones.</p> <p>Análisis del concepto del RFP para el mejor manejo de los grupos.</p> <p>Manejo de suplidores.</p>	<p>Respeto por los criterios para la atención al cliente y la gestión de la calidad.</p>
<p>Principios administrativos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Propuesta - Presupuesto - Sostenibilidad - Contratación - Manejo de <i>stands</i> y patrocinios - Facturación 	<p>Realización de presupuesto básico.</p> <p>Conceptos de ingresos vs egresos para la sostenibilidad de un evento.</p> <p>Manejo contractual de <i>stands</i> y patrocinios.</p> <p>Facturación de eventos.</p>	
<p>Servicios requeridos en la organización de eventos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicios de alojamiento y restauración - Imagen y sonido - Traducciones - Accesos - <i>Stands</i> y exposiciones 	<p>Identificación de los servicios de alojamiento y restauración: Establecimientos. Tarifas.</p> <p>Identificación de los servicios y métodos de reproducción y proyección de imagen y sonido y de telecomunicaciones.</p> <p>Identificación de los servicios,</p>	

<ul style="list-style-type: none"> - Viajes aéreos - Transporte en autocar - Materiales gráficos, audiovisuales y digitales - Azafatas de congresos <p>Otros servicios</p>	<p>modalidades y tecnologías para la traducción, como interpretación de conferencias, traducción de cintas y locuciones o traducción escrita.</p> <p>Identificación de los métodos y las tecnologías de gestión y control de los accesos.</p> <p>Servicios y sistemas de montaje de <i>stands</i> y exposiciones. Secretaría técnica y secretaría científica.</p> <p>Servicios de animación cultural y producción de espectáculos.</p> <p>Transportes de acceso a la sede del evento y transportes internos colectivos: el transporte aéreo regular.</p> <p>Identificación de las principales compañías aéreas y los tipos de viajes aéreos. Tarifas. Procedimientos. Documentación. Operaciones chárter y bróker aéreos.</p> <p>Identificación de transporte en autocar. Autos de alquiler y traslados en automóvil. Otros medios de transporte.</p> <p>Servicios de diseño, edición e impresión de materiales gráficos, audiovisuales y digitales.</p> <p>Identificación de empresas, servicios y funciones de las azafatas de congresos.</p> <p>Identificación de otros servicios requeridos en los eventos: los seguros de viaje y los contratos de asistencia en viaje, formalización de pólizas y contratos. Gestión de visados y otra documentación requerida para los viajes. Los servicios de acompañamiento, asistencia y guía turística, entre otros.</p>	
<p>Eventos y protocolo en hostelería</p> <ul style="list-style-type: none"> - Protocolo institucional tradicional y la necesidad de un protocolo empresarial. 	<p>Aplicaciones habituales del protocolo en diferentes eventos que tienen lugar en los establecimientos de alojamiento</p>	

<ul style="list-style-type: none"> - Sistemas de organización de personas invitadas. - Normativas protocolarias del Estado. 	<p>y/o restauración.</p> <p>Análisis y aplicación de las técnicas de protocolo más habituales y presentación personal: normas reguladoras. Precedencias y tratamientos.</p> <p>Organización de personas invitadas.</p> <p>Proyección de actos protocolarios.</p> <p>Análisis de las diferentes normativas protocolarias del Estado.</p> <p>Diseño de invitaciones para actos protocolarios.</p> <p>Ordenación de banderas en los actos protocolarios.</p> <p>Aplicación del protocolo en los banquetes y en la mesa.</p> <p>Utilización del lenguaje, los saludos y tipos de personalidades en actos protocolarios.</p>	
<p>Aplicaciones informáticas específicas para la gestión de eventos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Características 	<p>Análisis de la repercusión de las aplicaciones informáticas en la gestión y comercialización de eventos.</p>	
<p>Ventas y negociación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fases y técnicas aplicables - Venta telefónica - Elementos básicos de negociación - Normativa 	<p>Identificación de estrategias y técnicas de ventas y negociación de eventos.</p> <p>Planificación de negociación de diferentes tipos de eventos.</p> <p>Tratamiento de reclamaciones, quejas y situaciones conflictivas.</p> <p>Aplicación de las normas deontológicas, de conducta y de imagen personal.</p>	
<p>Calidad en la gestión de eventos</p> <ul style="list-style-type: none"> - La calidad en los servicios. - Directrices y normas. - Estándares de servicio. - Indicadores de calidad. - Cuestionarios de satisfacción del cliente. - El perfeccionamiento profesional y la mejora continua. <p>Herramientas y propuestas de mejora.</p>	<p>Identificación de los atributos y las dimensiones de la calidad en los servicios de gestión de eventos.</p> <p>Identificación de las directrices, las normas y los estándares de servicio e indicadores de calidad.</p> <p>Toma y registro de datos (cuestionarios de satisfacción del cliente).</p> <p>Identificación de las herramientas y propuestas de mejora.</p>	

Estrategias Metodológicas:

- Detección y diagnóstico de los saberes previos relacionados con las operaciones de comercialización y organización de eventos correspondientes al turismo.
- Motivación hacia los temas por parte del(de la) docente con retroalimentación continua en cada sesión de clases.
- Formulación de preguntas directas, por parte del(de la) docente, de forma oral y en grupo, relacionadas con las operaciones de comercialización y organización de eventos.
- Utilización de material audiovisual didáctico sobre las operaciones de comercialización y organización de eventos.
- Demostración práctica en el taller, por parte del(de la) docente, mediante proyecciones en el aula, sobre la realización efectiva de un evento y el protocolo requerido.
- Resolución de un supuesto práctico planteado a los/as alumnos/as, sobre los requerimientos de un auxiliar en las operaciones de comercialización y organización de eventos en una organización turística.
- Realización de una práctica llevada a cabo de forma individual o en grupo donde el alumno o la alumna realice el montaje de un evento, un congreso o una convención turística y hotelera.
- Visitas técnicas guiadas a las empresas de organización de eventos, congresos y convenciones turísticos y hoteleros, para que los/as alumnos/as tengan la posibilidad de observar las características de las empresas, las instalaciones, los tipos de eventos que ofrecen, identificar las exigencias actuales del mercado y la campaña promocional que aplican.

MÓDULO 5: SERVICIOS DE TRANSPORTACIÓN TURÍSTICA

Nivel: 3

Código: MF_033_3

Duración: 315 horas

Asociada a la Unidad de Competencia: UC_033_3 Realizar los servicios de atención a usuarios de transporte turístico.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA5.1: Analizar las instituciones que regulan el transporte turístico de acuerdo a la normativa establecida, reconociendo su importancia para la supervisión y el control de dichas empresas de servicios turísticos.	CE5.1.1 En un supuesto práctico, suficientemente caracterizado, correspondiente a las instituciones que regulan el transporte turístico, se requiere: <ul style="list-style-type: none">- Identificar las instituciones encargadas de la supervisión y el control del transporte turístico a nivel nacional.- Describir las funciones y responsabilidades.- Analizar su importancia para el sector turístico y hotelero dominicano.- Mostrar respeto por la regulación del transporte turístico del país. CE5.1.2 Relacionar los distintos departamentos de las instituciones de medios de transporte turístico con las funciones que tienen asignadas y los elementos que puedan condicionar el desempeño de cada una. CE5.1.3 Especificar con precisión las instrucciones más comunes de diferentes compañías para la incorporación de empleados.
RA5.2: Operar el sistema de reservación,	CE5.2.1. En un supuesto práctico, suficientemente caracterizado, correspondiente a Operaciones de Servicio de Transporte, se requiere::

<p>contratación, despacho y facturación para los servicios solicitados, según requisitos de la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Utilizar inventario para el sistema de reservación, contratación, despacho y facturación, según las políticas establecidas. - Conocer tarifario de servicio, según los servicios prestados. - Cumplir con el sistema de control para la correcta facturación y contabilidad del servicio, tomando en cuenta los requisitos establecidos. <p>CE5.2.2 Establecer diferencias entre los sistemas de reservación, contratación y despacho de varias compañías.</p>
<p>RA5.3: Recibir y evaluar los requerimientos de transporte solicitados por el cliente, para asegurar la disponibilidad del personal y los vehículos necesarios, a fin de cumplir el servicio en los horarios y las condiciones requeridas.</p>	<p>CE5.3.1 En un supuesto práctico, suficientemente caracterizado, corresponde al servicio de transporte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verificar la disponibilidad de los vehículos a utilizar, tomando en cuenta que cumplan con los requerimientos establecidos. - Revisar la documentación de los vehículos, el seguro, el mantenimiento rutinario y constatar la validez de la licencia de los choferes, según las políticas establecidas. - Confirmar que el servicio a prestar sea el solicitado por el cliente y que este cumpla con los requisitos establecidos. - Evaluar los servicios de transportación, según las normas establecidas por la empresa. <p>CE5.3.2 Describir las condiciones de orden y limpieza que debe tener la zona de acogida de pasajeros, de acuerdo a los criterios establecidos.</p>
<p>RA5.4: Atender a pasajeros en medios de transporte y prestarles información del servicio para lograr su satisfacción, según los estándares de calidad establecidos por la compañía de transporte.</p>	<p>CE5.4.1 En un supuesto práctico, suficientemente caracterizado, corresponde a la <i>tour</i> operación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atender a los pasajeros con prontitud y procurar satisfacer las peticiones en su ámbito de responsabilidad, con el fin de cumplir las expectativas del cliente. - Analizar los comportamientos y las actitudes de los pasajeros con el fin de detectar las necesidades que se ajusten al servicio. - Atender quejas y/o reclamaciones de los pasajeros con amabilidad, eficacia y máxima discreción, siguiendo el procedimiento establecido, cumpliendo con la normativa vigente y tomando las medidas oportunas para su resolución y la satisfacción de los pasajeros. - Atender a turistas y clientes con capacidades especiales, según la normativa regulatoria. - Comunicar las modificaciones que se hayan producido en los servicios prestados al cliente, en forma y tiempo establecidos, para adecuar administrativamente la nueva situación. - Aplicar técnicas de primeros auxilios y asistencia médica en situaciones de emergencia a visitantes, según las normas establecidas. <p>CE5.4.2 Aplicar técnicas de comunicación adecuadas a los distintos tipos de interlocutores y situaciones, logrando una comunicación eficaz.</p> <p>CE5.4.3 Definir las características específicas de los elementos de intervención de primeros auxilios.</p> <p>CE5.4.4 Identificar los medios de protección habituales para la seguridad personal.</p>

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
<p>Servicio de transporte</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos de servicios ofertados - Individuales - Grupales <p>Capacidad y tipos vehículos disponibles</p> <ul style="list-style-type: none"> - Limosinas - Vans - Autobuses <p>Interpretación de tarifas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Traslado - Excursión - <i>Day tours</i> - <i>Night tours</i> - Horas de espera 	<p>Identificación de los diferentes tipos de servicio que se ofrecen en transporte terrestre.</p> <p>Identificación de las características de transportes individuales o grupales.</p> <p>Identificación de las características de los vehículos, la capacidad para viajes largos o cortos, con maletas o sin maletas.</p> <p>Interpretación de tarifas: diferenciar traslado de excursión; <i>day tour</i> de <i>night tour</i>; horas de espera.</p> <p>Elaboración de cotización indicando los elementos esenciales para poder aclarar detalles sobre la misma: fecha, hora, ruta, número de pasajeros, número de piezas de equipaje, persona contacto, nombre del chofer y tarifa del servicio.</p>	<p>Respeto por los derechos del viajero y transportista.</p> <p>Responsabilidad en el cumplimiento de las obligaciones del viajero y transportista.</p> <p>Rigor en la aplicación de los protocolos de actuación en caso de incidencias.</p> <p>Interés por conocer los distintos procedimientos de facturación, entrada y recogida de equipajes.</p> <p>Valoración de la importancia de los planes de seguridad en las terminales de transporte.</p>
<p>Cotización, reserva y facturación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementos de la cotización. - Elementos de la confirmación al cliente. - Elementos de la confirmación al suplidor. - Facturación al cliente. 	<p>Elaboración de confirmación al suplidor, indicando los elementos esenciales para poder aclarar detalles sobre la misma: fecha, hora, ruta, número de pasajeros, número de piezas de equipaje, persona de contacto, teléfono de la persona contacto y tipo de servicio.</p> <p>Despacho de chofer.</p> <p>Manejo de hoja y caja chica de despacho.</p> <p>Cuadre de caja chica de regreso.</p>	
<p>Documentación para el despacho de transportes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vestimenta y documentación del chofer - Hoja de despacho - Costos de transporte y caja chica del chofer - Ruta - Servicio satisfactorio 	<p>Manejo de facturación de transporte, cumpliendo con las políticas establecidas.</p> <p>Identificación de equipos y conocimientos necesarios para primeros auxilios.</p>	

- Incidencias		
Transporte - Transporte en República Dominicana - Evolución histórica - Tipos - Instituciones - Características - Funciones	Listado de las empresas de transporte turístico más importantes del país. Identificación de las instituciones encargadas de la regulación, la supervisión y el control del transporte turístico del país.	
Vías de comunicación. - Tipos - Características - Usos Vías de comunicación de República Dominicana	Análisis de la incidencia de las vías de comunicación para el desarrollo turístico. Enumeración de las vías de comunicaciones primarias y secundarias de República Dominicana. (corredor, autovía, etc.). Identificación del ámbito de alcance de un circuito turístico. Identificación de los pasos para la elaboración de circuitos turísticos.	
Circuito turístico. - Ámbito de alcance - Características - Pasos para diseño	Diseño de circuitos turísticos, siguiendo los lineamientos establecidos. Diseño de recorridos turísticos, siguiendo los lineamientos establecidos.	
Recorrido turístico - Diseño - Costos del transporte Recorridos turísticos de República Dominicana	Cálculo de costos del transporte cumpliendo con los procedimientos establecidos. Identificación de los recorridos turísticos que pueden realizarse en República Dominicana.	
Ruta o itinerario patrimonial de República Dominicana - Elementos - Tipos - Infraestructuras	Diseño de ruta o itinerario patrimonial.	
El tratamiento protocolario a bordo de medios de transporte de pasajero - Característica Protocolo - Tipos - Utilidad	Pasajeros susceptibles de tratamiento protocolario. Identificación de las clases y utilidad del protocolo y sus usos sociales. Análisis de técnicas básicas de protocolo y de presentación personal. Identificación de las aplicaciones	

	de las normas protocolarias.	
--	------------------------------	--

Estrategias Metodológicas:

- Detección y diagnóstico de los saberes previos relacionados con los servicios de transportación turística.
- Motivación hacia los temas por parte del(de la) docente con retroalimentación continua en cada sesión de clases.
- Transmisión de conocimientos a través de socialización, debates, actividades de descubrimientos de temas relacionados con las operaciones del transporte turístico.
- Exposición del(de la) docente sobre los servicios de atención al usuario del transporte turístico.
- Exposiciones de trabajos prácticos de investigación individual y en equipo sobre las operaciones del sistema de reservación, contratación, despacho y facturación para los servicios de transporte en una empresa turística.
- Combinación de la investigación de campo y la investigación bibliográfica como herramientas de refuerzo, con representación interactiva de documentaciones y proyectos prácticos.
- Visita guiada a empresas de transporte turístico (autobuses y minibuses) que le permita al estudiante el aprendizaje relacionado a dicha actividad.

MÓDULO 6: ANIMACIÓN TURÍSTICA

Nivel: 3

Código: MF_034_3

Duración: 315 horas

Asociada a la Unidad de Competencia: UC_034_3 Desarrollar actividades de animación turística.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA6.1: Organizar y ejecutar actividades de juegos recreativos adaptadas a contextos de animación turística, adecuadas a las características e intereses de los participantes y del lugar donde se realiza.	CE6.1.1 Programar y ejecutar actividades del proyecto de animación turística, cumpliendo con los objetivos planteados. CE6.1.2 Determinar las actividades de juegos recreativos en los espacios, las instalaciones y el material disponible, tomando en cuenta las normas de seguridad. CE6.1.3 Desarrollar las actividades de juegos recreativos de acuerdo a la programación, adaptando el nivel de dificultad a las características y posibilidades de ejecución de los participantes. CE6.1.4 Desarrollar las actividades de juegos recreativos aplicando técnicas de dinamización adecuadas a las características e intereses de los participantes. CE6.1.5 Elaborar el fichero de las actividades de juegos recreativos tomando en cuenta los objetivos que se persiguen, los materiales a emplear, el número de participantes y otros datos que se consideren. CE6.1.6 Programar las actividades de juegos recreativos teniendo en cuenta el perfil general del proyecto y las condiciones físicas de los participantes, sus intereses y posibles limitaciones. CE6.1.7 Comprobar los elementos y detalles de ambientación, de forma que contribuyan a crear el ambiente y la motivación adecuada al tipo de actividad de juegos recreativos. CE6.1.8 Verificar la vestimenta y el material personal para la realización de

	<p>actividades de juegos recreativos.</p> <p>CE6.1.9 Poner en marcha las actividades de juegos recreativos adaptadas al contexto de animación turística, según los lineamientos previamente establecidos.</p> <p>CE6.1.10 Analizar los antecedentes históricos del ocio y el tiempo libre, tomando en cuenta sus características e importancia para desarrollar las actividades de animación turística.</p>
<p>RA6.2: Programar y ejecutar actividades artísticas-culturales adaptadas a contextos de animación turística, adecuadas a las características e intereses de los participantes y del lugar donde se realiza.</p>	<p>CE6.2.1 Interpretar las actividades artísticas-culturales del proyecto de animación turística, cumpliendo con los objetivos planteados.</p> <p>CE6.2.2 Determinar las actividades artísticas-culturales en los espacios, las instalaciones y el material disponible, tomando en cuenta las normas de seguridad.</p> <p>CE6.2.3 Desarrollar las actividades artísticas-culturales de acuerdo a la programación, adaptando el nivel de dificultad a las características y posibilidades de ejecución de los participantes.</p> <p>CE6.2.4 Desarrollar las actividades artísticas-culturales aplicando técnicas de dinamización adecuadas a las características e intereses de los participantes.</p> <p>CE6.2.5 Elaborar el fichero de las actividades artísticas-culturales tomando en cuenta los objetivos que se persiguen, los materiales a emplear, el número de participantes y otros datos que se consideren.</p> <p>CE6.2.6 Programar las actividades artísticas-culturales teniendo en cuenta el perfil general del proyecto y las condiciones físicas de los participantes, sus intereses y posibles limitaciones.</p> <p>CE6.2.7 Comprobar los elementos y detalles de ambientación, de forma que contribuyan a crear el ambiente y la motivación adecuada al tipo de actividades artísticas-culturales.</p> <p>CE6.2.8 Verificar la vestimenta y el material personal para la realización de actividades artísticas-culturales.</p> <p>CE6.2.9 Poner en marcha las actividades artísticas-culturales adaptadas al contexto de animación turística, según los lineamientos previamente establecidos.</p>
<p>RA6.3: Programar y ejecutar actividades deportivas adaptadas a contextos de animación turística, adecuadas a las características e intereses de los participantes y del lugar donde se realiza.</p>	<p>CE6.3.1 Interpretar las actividades deportivas del proyecto de animación turística, cumpliendo con los objetivos planteados.</p> <p>CE6.3.2 Determinar las actividades deportivas en los espacios, las instalaciones y el material disponible, tomando en cuenta las normas de seguridad.</p> <p>CE6.3.3 Desarrollar las actividades deportivas de acuerdo a la programación, adaptando el nivel de dificultad a las características y posibilidades de ejecución de los participantes.</p> <p>CE6.3.4 Desarrollar las actividades deportivas aplicando técnicas de dinamización adecuadas a las características e intereses de los participantes.</p> <p>CE6.3.5 Elaborar el fichero de las actividades deportivas tomando en cuenta los objetivos que se persiguen, los materiales a emplear, el número de participantes y otros datos que se consideren.</p> <p>CE6.3.6 Programar las actividades deportivas teniendo en cuenta el perfil general del proyecto y las condiciones físicas de los participantes, sus intereses y posibles limitaciones.</p>

	<p>CE6.3.7 Comprobar los elementos y detalles de ambientación, de forma que contribuyan a crear el ambiente y la motivación adecuada al tipo de actividad deportiva.</p> <p>CE6.3.8 Verificar la vestimenta y el material personal para la realización de la actividad deportiva.</p> <p>CE6.3.9 Poner en marcha las actividades deportivas adaptadas al contexto de animación turística, según los lineamientos previamente establecidos.</p>
<p>RA6.4: Organizar y ejecutar actividades físico-recreativas adaptadas a contextos de animación turística, adecuadas a las características e intereses de los participantes y del lugar donde se realiza.</p>	<p>CE6.4.1 Interpretar las actividades físico-recreativas del proyecto de animación turística, cumpliendo con los objetivos planteados.</p> <p>CE6.4.2 Determinar las actividades físico-recreativas en los espacios, las instalaciones y el material disponible, tomando en cuenta las normas de seguridad.</p> <p>CE6.4.3 Desarrollar las actividades físico-recreativas de acuerdo a la programación, adaptando el nivel de dificultad a las características y posibilidades de ejecución de los participantes.</p> <p>CE6.4.4 Desarrollar las actividades físico-recreativas aplicando técnicas de dinamización adecuadas a las características e intereses de los participantes.</p> <p>CE6.4.5 Elaborar el fichero de las actividades físico-recreativas tomando en cuenta los objetivos que se persiguen, los materiales a emplear, el número de participantes y otros datos que se consideren.</p> <p>CE6.4.6 Programar las actividades físico-recreativas teniendo en cuenta el perfil general del proyecto y las condiciones físicas de los participantes, sus intereses y posibles limitaciones.</p> <p>CE6.4.7 Comprobar los elementos y detalles de ambientación, de forma que contribuyan a crear el ambiente y la motivación adecuada al tipo de actividad deportiva.</p> <p>CE6.4.8 Verificar la vestimenta y el material personal para la realización de actividad físico-recreativa.</p> <p>CE6.4.9 Poner en marcha las actividades físico-recreativas adaptadas al contexto de animación turística, según los lineamientos previamente establecidos.</p>

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
<p>La animación turística</p> <ul style="list-style-type: none"> - Marco legislativo <p>Objetivos y funciones de los servicios de animación turística</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos - Metas <p>Campo de aplicación de la animación turística</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alojamientos - Terminales de transportes - Transportes - Restauración <p>Otros servicios turísticos: parques</p>	<p>Identificación de los servicios, las características, los tipos y la clasificación de animación turística.</p> <p>Caracterización de las funciones de los diferentes tipos de servicios de animación turística.</p> <p>Demostración de tipos de actividades de animación turística.</p> <p>Análisis de incidencia de la animación turística en el fomento de la actividad turística y hotelera, y en la satisfacción de las corrientes turísticas actuales.</p>	<p>Planificación de las tareas a realizar, con previsión de las dificultades y el modo de superarlas.</p> <p>Orden y precisión en el proceso tecnológico en el que está inscrito.</p> <p>Interés por las relaciones humanas y técnicas de comunicación.</p>

<p>temáticos y museos, entre otros.</p> <p>Tendencias y ámbitos emergentes en la animación turística.</p> <p>El profesional de la animación turística.</p>	<p>Valoración de la importancia de los servicios de animación turística como elementos complementarios y dinamizadores en los productos/servicios y destinos turísticos.</p> <p>Identificación del campo de aplicación de la animación turística.</p>	<p>Orden y precisión de la organización eficiente en el área o departamento de animación turística.</p> <p>Disposición e iniciativa ante nuevas tareas o actividades técnicas.</p>
<p>Animador</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos - Animador turístico - Funciones - Características <p>Estrategias de Animación</p> <p>Deontología profesional</p>	<p>Identificación de las funciones y responsabilidades de los puestos de trabajo del animador turístico.</p> <p>Identificación de las características del animador turístico.</p> <p>Animación de niños, adolescentes y de espacio nocturno.</p>	<p>Precisión en el desarrollo de su trabajo.</p> <p>Capacidad de respuesta ante inconvenientes e imprevistos.</p>
<p>Departamento de Animación Turística</p> <ul style="list-style-type: none"> - Modelos de organización del área de animación turística. - Departamentalización. Estructura organizacional. Puestos de trabajo - Relaciones intradepartamentales e interdepartamentales. <p>Diseño del área de animación turística: accesibilidad</p>	<p>Ilustración de las estructuras organizativas y funcionales propias de los servicios de animación turística.</p> <p>Identificación de las funciones del Departamento de Animación.</p> <p>Relación del Departamento de Animación con otros departamentos del hotel.</p> <p>Identificación de las instalaciones, los equipos, el mobiliario y los utensilios necesarios para cada servicio de animación turística.</p> <p>Elaboración de organigramas atendiendo a las características del servicio de animación turística.</p>	<p>Valoración positiva de la importancia de la promoción del programa de animación turística.</p> <p>Participación solidaria en tareas de equipo, adecuando nuestro esfuerzo al requerido por el grupo.</p> <p>Valoración positiva de la importancia de la evaluación para optimizar el funcionamiento de los programas y las actividades de animación turística.</p>
<p>Ocio y tiempo libre</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipología - Temporalidad - Necesidades e insatisfacciones - Entorno 	<p>Identificación de las características de la tipología de tiempo libre.</p> <p>Análisis sobre la incidencia del ocio y el tiempo libre en la actualidad.</p> <p>Identificación en los diferentes sectores de los entornos para la administración del tiempo libre.</p>	<p>Orden y precisión en la planificación de las propias tareas y a la autoevaluación de lo conseguido.</p>
<p>El juego</p> <ul style="list-style-type: none"> - Juego y deporte - Juego frente a diversión - Características del juego - Tipos - El juego como medio de aprendizaje 	<p>Diferenciación entre juego y deporte.</p> <p>Análisis de la incidencia o función del juego frente a la diversión del individuo.</p> <p>Identificación de las características del juego.</p>	<p>Valoración positiva de la importancia de la transmisión de la información para el desarrollo de programas y</p>

	<p>Clasificación de los juegos. Valoración de la importancia del juego como medio de aprendizaje por parte de los/as alumnos/as.</p>	<p>actividades de animación turística.</p>
<p>Recreación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Características - Tipos - Elemento - Perspectivas 	<p>Clasificación de la recreación. Identificación de los elementos de la recreación. Análisis de las perspectivas de la recreación. Conducción de actividades recreacionales.</p>	
<p>Actividades de animación y recreación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clase - Naturaleza - Estructura <p>Programa de animación y recreación.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Principios - Enfoques - Metodología - Objetivos - Metas - Plan de acción - Políticas de ejecución 	<p>Diseño de programas de animación y recreación para diferentes tipos de hoteles. Aplicación de diferentes técnicas de conducción para animación de grupos. Aplicación de diferentes estrategias de promoción, ejecución y control de programa de animación y recreación. Adaptación de técnicas y dinámicas de motivación y conducción de grupos. Aplicación de técnicas de animación turística, de acuerdo a las contingencias presentadas. Evaluación y reprogramación de programa de animación y recreación.</p>	
<p>Actividades deportivas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos - Características - Normas de seguridad para cada deporte 	<p>Identificación de las características de las actividades deportivas para hoteles: tipología, diseño, organización, desarrollo. Ejecución de técnicas deportivas en la animación turística. Identificación de las normas de seguridad para cada deporte.</p>	
<p>La calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de calidad en los programas y las actividades de animación turística. - Plan de calidad. - Manual de calidad. - Certificaciones de calidad. - Tecnologías de la información y la comunicación. 	<p>Identificación de las fases del proceso de seguimiento y evaluación. Utilización de las tecnologías de la información y la comunicación para la gestión de la documentación de programas y actividades de animación turística.</p>	

Estrategias Metodológicas:

- Detección de conocimientos previos sobre animación y actividades de motivación relacionadas con las competencias que el/la estudiante pueda presentar en el tema de animación turística.
- Motivación hacia los temas por parte del(de la) docente con retroalimentación continua en cada sesión de clases.
- Exposición del(de la) docente sobre las actividades recreativas de animación adecuadas al lugar y contexto turístico.
- Transmisión de conocimientos a través de socialización, debates, actividades de artísticas-culturales, aplicando técnicas de dinamización adecuadas.
- Exposiciones de trabajos de investigación individual y en equipo sobre actividades deportivas adaptadas a contextos de animación turística, adecuadas a las características e intereses de los participantes y del lugar donde se realiza.
- Combinación de la investigación de campo y bibliográfica como herramientas de refuerzo, con representación interactiva de documentaciones y proyectos prácticos.
- Visitas técnicas guiadas a las empresas de alojamiento turístico, para que los/as alumnos/as tengan la posibilidad de observar las diferentes actividades de animación y recreación programadas según el tipo de hotel y los clientes.
- Elaboración de programas de animación interpretando las actividades físico-recreativas del proyecto de animación turística, cumpliendo con los objetivos planteados por el formador.
- Utilización de material audiovisual asistido por un computador, donde se exponga al estudiante (a través de presentaciones, usos de internet, plataforma) a las diferentes técnicas relacionadas a la búsqueda de información.
- Combinación de la investigación de campo y la investigación bibliográfica como herramientas de refuerzo, con representación interactiva de documentaciones y proyectos prácticos.
- Aprendizaje mediante la evaluación donde se pone de manifiesto lo aprendido en el transcurso del módulo.

MÓDULO 7: SERVICIOS DE GUÍAS DE TURISMO

Nivel: 3

Código: MF_035_3

Duración: 315 horas

Asociada a la Unidad de Competencia: UC_035_3 Prestar servicios de guías a turistas y visitantes.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA7.1: Asistir en el análisis del servicio de guía a turistas y visitantes que va a ser objeto de prestación, gestionando los medios para la realización, de modo que se asegure el cumplimiento de los objetivos de la entidad organizadora y	CE7.1.1 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, se requiere: Interpretar la información sobre el perfil del grupo o turista, ruta o itinerario, transporte, alojamientos, visitas, actividades y proveedores previstos, así como la documentación de viaje. CE7.1.2 Adaptar la información que debe suministrar al grupo o al turista en particular en función de sus peculiaridades. CE7.1.3 Asistir en la evaluación del grado de adaptación de los servicios previstos a los requerimientos del cliente y a las características culturales del entorno y propone, si es preciso, alternativas que puedan mejorar el itinerario de viaje o ruta diseñado por la entidad organizadora. CE7.1.4 Determinar los medios necesarios para la prestación del servicio,

<p>satisfaciendo las expectativas del cliente.</p>	<p>teniendo en cuenta las condiciones económicas establecidas, relativas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Información sobre las características del grupo o turista. - Información sobre las visitas. - Información que se prevé utilizar en el recorrido. - Medios de difusión previstos. - Medios de transporte y demás proveedores de servicios, como restaurantes, museos y otros. - Entre otros. <p>CE7.1.5 Contactar con los prestatarios de los servicios, asegurándose de que se cumplen las condiciones, los precios y plazos previstos, comprobando su idoneidad y pertinencia, según el recorrido determinado, previendo las sustituciones necesarias y recogiendo información sobre las personas de contacto y la recepción del grupo en destino.</p> <p>CE7.1.6 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, se requiere: pronosticar las posibles situaciones conflictivas, estableciendo de común acuerdo con la entidad organizadora, los mecanismos necesarios para la solución de las mismas, de modo que se aseguren alternativas sólidas para cada una de las actividades y los servicios programados.</p>
<p>RA7.2: Ofrecer asistencia al turista, a los visitantes o grupos, logrando en todo momento que se sienta atendido y entretenido en los momentos en que sea preciso.</p>	<p>CE7.2.1 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, se requiere proporcionar información y documentación al cliente, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Programa del viaje, recorrido o traslado. - Lugar y hora de encuentro. - Medios de identificación, tanto del turista o grupo de turistas como del acompañante. - Información de interés general. - Entradas y bonos para excursiones, visitas, espectáculos y demás eventos programados. - Documentos de los que deben disponer. - Medios para extender quejas sobre la organización del viaje o visita. <p>CE7.2.2 Asegurar la solución de imprevistos en los lugares y momentos adecuados con prontitud y eficacia.</p> <p>CE7.2.3 Comprobar la asistencia de los participantes, repasando y actualizando la lista facilitada por la entidad organizadora, recalcando la importancia de la puntualidad y el cumplimiento de los horarios.</p> <p>CE7.2.4 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, se requiere: Prestar asistencia al turista individual o grupo, intentando que se sienta acompañado, seguro y convenientemente atendido, dando respuesta ante todo tipo de imprevistos.</p> <p>CE7.2.5 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, se requiere: mantener comunicación fluida con los clientes, utilizando los medios más eficaces para conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.</p> <p>CE7.2.6 Aplicar las normas básicas de protocolo, atención al cliente y convivencia, para mantener un adecuado nivel de comportamiento en el desarrollo de la actividad.</p> <p>CE7.2.7 Aplicar técnicas de primeros auxilios en situaciones de emergencias</p>

	<p>a visitantes.</p> <p>CE7.2.8 Atender a turistas con capacidades especiales, según la normativa regulatoria.</p>
<p>RA7.3: Proporcionar como acompañante de grupo, información general de interés sobre el destino o entorno inmediato al turista o grupo en ruta, de modo que se satisfagan sus requerimientos y expectativas.</p>	<p>CE7.3.1 Facilitar información de interés general, de forma secuenciada, serena y de comprensible por los participantes.</p> <p>CE7.3.2 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, se requiere: prestar la información de interés general, adaptándola a los requerimientos individuales y, en su caso, colectivos, para dar una visión global y sintética del país, la región, la ciudad o el recurso objeto de visita, procurando establecer el marco en el que ajustar los restantes servicios de información en destino que vayan a recibir los clientes.</p> <p>CE7.3.3 Intentar responder con claridad y corrección las preguntas formuladas por los clientes o turistas, solucionando sus dudas y ampliando la información general cuando así se le requiere.</p> <p>CE7.3.4 Mantener una comunicación fluida con los clientes, utilizando los medios más eficaces para conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.</p>
<p>RA7.4: Ofertar y vender actividades facultativas, respetando y complementando el programa establecido, para ampliar las posibilidades de disfrute de los participantes y su conocimiento del entorno y cumplir los objetivos económicos fijados.</p>	<p>CE7.4.1 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, sobre ofertar y vender actividades facultativas, se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comprobar la idoneidad de las actividades facultativas, atendiendo a los requerimientos y las condiciones de la agencia de viajes o entidad organizadora, a las posibilidades del lugar o los lugares de destino y a las expectativas de los clientes. - Informar a los participantes la oferta disponible, los proveedores y los precios de las actividades seleccionadas. - Acompañar e informar a los integrantes del grupo que voluntariamente hayan participado en la actividad facultativa, atendiendo sus demandas y solucionando, en su caso, los imprevistos. - Establecer programas alternativos de carácter voluntario para los no participantes en actividades facultativas, comprobando la seguridad de las actividades que lo integran y el grado de adecuación para su disfrute. - Informar las normas que se deben observar en los lugares que se prevé visitar, ya sean las establecidas previamente o las que establezca el propio acompañante del grupo. - Informar sobre las tarifas establecidas en función del número de participantes y de los medios de pago disponibles. - Asistir en la realización de la liquidación de lo obtenido por actividades complementarias. <p>CE7.4.2 Mantener una comunicación fluida con los clientes, utilizando los medios más eficaces para conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.</p>
<p>RA7.5: Diseñar itinerarios de viaje y rutas, visitas, itinerarios o productos turísticos</p>	<p>CE7.5.1 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado de diseño de itinerarios de viaje, se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La concreción del ámbito territorial y temporal del itinerario. - La identificación y consulta de las fuentes de información turística.

<p>de interés cultural o natural, para agencias de viajes, otros operadores o sus propios clientes, de modo que resulten atractivos y susceptibles de comercialización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La síntesis y organización de la información recogida. - La programación de los servicios y las actividades. - La justificación de la viabilidad del itinerario. <p>CE7.5.2 Identificar y considerar los componentes de la oferta turística y el marco de actuación, especialmente lo relativo a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los recursos culturales, como históricos, artísticos y otros, y los recursos turísticos en general. - Los recursos naturales, sus características, la política ambiental de los espacios naturales y de su entorno y la fragilidad del medio. - Los posibles impactos de los visitantes sobre el medio y la capacidad de acogida ecológica y psicosocial. - Las nuevas demandas de los visitantes. - La infraestructura básica, como accesos, abastecimientos, transportes, señalización, aulas de interpretación, y otros. - La infraestructura turística en el entorno, como alojamientos, servicios de restauración, oferta recreativa y otros. <p>CE7.5.3 Analizar la información recogida para evaluar las posibilidades de diseño de nuevos itinerarios, rutas, visitas o productos turísticos, según la oferta turística, demanda de la entidad organizadora, tendencias del mercado o política de gestión de los espacios naturales, estimando su viabilidad comercial, técnica, financiera y, en su caso, ambiental.</p> <p>CE7.5.4 Diseñar nuevos itinerarios, rutas, visitas o productos turísticos a partir del análisis de la zona o el espacio natural, adaptándolos al entorno objeto de visita y maximizando el aprovechamiento de sus recursos patrimoniales.</p> <p>CE7.5.5 Asumir los parámetros de calidad establecidos por la entidad organizadora del viaje, o por la gestora del espacio natural, en el diseño de nuevos itinerarios, rutas, visitas o productos turísticos.</p>
<p>RA7.6: Analizar los circuitos turísticos, reconociendo su importancia para el fomento del turismo.</p>	<p>CE7.6.1 En un supuesto práctico, suficientemente caracterizado, correspondiente a los circuitos turísticos, se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir las funciones de un circuito turístico. - Identificar el ámbito de alcance de un circuito turístico. - Describir las características del ámbito de alcance local, de sitio, regional, nacional, región continental e internacional. <p>CE7.6.2 Mostrar responsabilidad en conservar y proteger los destinos que intervienen en las rutas y los circuitos turísticos.</p>
<p>RA7.7: Diseñar circuitos turísticos, cumpliendo los pasos correspondientes para producir efectos de beneficio en la planificación y promoción de nuevos agregados turísticos.</p>	<p>CE7.7.1 En un supuesto práctico, suficientemente caracterizado, diseñar circuitos turísticos, se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indicar los pasos para la elaboración de circuitos turísticos. - Elaborar itinerario. - Indicar el objetivo del viaje. - Determinar las motivaciones del visitante. - Indicar el espacio físico y temporal que abarcará. - Jerarquizar los recursos turísticos del lugar, el área o la zona del territorio nacional. - Determinar el tipo de atractivo eje del itinerario. - Establecer el nivel y la cantidad de información a suministrar.

	<ul style="list-style-type: none"> - Indicar la temática elegida por el cliente. <p>CE7.7.2 Asumir con respeto el cuidado del medio ambiente en la elaboración de rutas y circuitos turísticos.</p>
<p>RA7.8: Realizar recorridos turísticos, según sus características, para determinar su importancia en el desarrollo del turismo.</p>	<p>CE7.8.1 En un supuesto práctico, suficientemente caracterizado, correspondiente a los recorridos turísticos, se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir los tipos de recorridos turísticos de acuerdo a sus particularidades. - Identificar los atractivos existentes en los recorridos turísticos. - Identificar los posibles recorridos turísticos que se pueden realizar en el país. <p>CE7.8.2 Mostrar capacidad y disposición para el aprendizaje y la vocación de servicios.</p>
<p>RA7.9: Analizar las rutas turísticas o el itinerario patrimonial de República Dominicana de acuerdo a sus características, reconociendo su importancia para el fomento del turismo en el país.</p>	<p>CE7.9.1 En un supuesto práctico, suficientemente caracterizado, correspondiente a las rutas turísticas o al itinerario patrimonial de República Dominicana, se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir los elementos de las rutas turísticas. - Indicar las rutas de los recorridos turísticos de República Dominicana. - Mencionar las rutas patrimoniales de República Dominicana. - Identificar la infraestructura de las rutas patrimoniales. - Mostrar responsabilidad y compromiso en conservar y proteger las rutas turísticas de República Dominicana. <p>CE7.9.2 Asumir con respeto el cuidado del medio ambiente en la elaboración de rutas y circuitos turísticos.</p> <p>CE7.9.3 Asumir con honestidad y confiabilidad la creación de rutas y circuitos.</p>
<p>RA7.10: Analizar el perfil de un buen guía de turismo según sus capacidades y competencias, reconociendo su importancia para la actividad turística como responsable de la coordinación, recepción, asistencia, conducción, información y animación de los turistas tanto nacionales como extranjeros.</p>	<p>CE7.10.1 En un supuesto práctico, suficientemente caracterizado, correspondiente al perfil del guía de turismo, se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir sus funciones. - Describir las características del guía fijo, informador, intérprete, guía-chofer, guía-conductor, - Identificar los requisitos para optar por la credencial de guía de turismo. - Identificar sus cualidades. - Explicar los procesos formativos del guía de turismo. - Describir los requisitos para ser un buen guía de turismo. - Describir los objetivos del guía de turismo. <p>CE7.10.2 Asumir con responsabilidad las funciones como guía de turismo.</p>
<p>RA7.11: Realizar funciones de guía de turismo informador cumpliendo con los requisitos establecidos, para reconocer su</p>	<p>CE7.11.1 En un supuesto práctico, debidamente caracterizado, para realizar funciones de un guía de turismo fijo, se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar el sitio (museos, monumentos, etc.). - Poseer dominio de los datos generales del sitio. - Identificar y conocer la oferta turística y de servicios. - Mostrar facilidad de expresión y dominio del idioma en que va a

importancia como informador, dirigente y orientador del turista.	<p>guiar.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mostrar tolerancia y cordialidad en el trato. - Ser puntual y honrado. - Tener buena presencia, estar impecablemente vestido y debidamente identificado.
--	--

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
Perfil del Guía Nacional de Turistas <ul style="list-style-type: none"> - Cualidades - Funciones - Tipos - Características - Deontología profesional 	Identificación de las funciones del guía en los distintos servicios. Análisis de la deontología profesional: Código Ético Mundial para el Turismo. Valoración de la importancia del guía de turismo para el desarrollo de la actividad turística y su clasificación.	Interés por la normativa que regula la actividad profesional. Valoración de la importancia del no intrusismo en la profesión. Compromiso con el código ético mundial para el turismo.
Legislación turística <ul style="list-style-type: none"> - Ley de incentivos turísticos - Ley de fomento del turismo - Ley de aéreas protegidas - Ley de migración - Decretos - Reglamentos - Normas - La calidad en el servicio del guía de turistas 	Identificación del marco legal general del país acuerdo a la legislación vigente. Utilización de herramientas de control de la calidad y la satisfacción del cliente.	Sensibilidad por la accesibilidad en los recursos turísticos. Empatía con las personas con discapacidades o necesidades específicas.
Mapas para fines turísticos <ul style="list-style-type: none"> - Sistema de información geográfica - Guía y manejo de grupo - Protocolo de recepción de turistas - Documentos de evaluación - Reportes Primeros auxilios y atención de emergencias <ul style="list-style-type: none"> - Botiquín - Emergencia - Tipos - Características 	Lectura de mapas para fines turísticos (cartografía, coordenadas geográficas, proyecciones, husos horarios, escalas, tipos de mapas, lecturas de mapas y sistema de información geográfica). Aplicación de métodos básicos de navegación geográfica en una ruta turística (brújula y sistemas globales de navegación por satélite). Interpretación de noticias meteorológicas para informar a los turistas y visitantes antes de la excursión. Identificación y diseño de itinerarios, según los procedimientos establecidos. Aplicación de técnicas para guiar, asistir y manejar grupos.	Actitud ordenada y metódica en la cumplimentación de la documentación. Rigor en las tareas relativas al registro, la emisión y el archivo de documentos. Valoración del enriquecimiento que supone el acceder a destinos con distinta religión, cultura y tradiciones. Respeto hacia otras religiones, culturas y tradiciones.

	<p>Recibimiento a grupo turístico de acuerdo al protocolo. Información de actividades y rutas turísticas a realizar. Protocolo a seguir en las visitas a museos, teatros, monumentos, iglesias, etc. Asistencia a grupos turísticos de acuerdo al protocolo. Manipulación de sillas de ruedas y el protocolo para conducir a clientes discapacitados. Cierre de conducción turística de acuerdo al protocolo y a los procedimientos establecidos. Aplicación del documento para evaluar la conducción turística. Elaboración de reportes e informes. Identificación de las bases para prestar primeros auxilios de acuerdo a los procedimientos y las normas establecidos. Organización del botiquín, manejo y control de medicamentos. Aplicación de las técnicas para atender emergencias de acuerdo a lo establecido. Identificación de los tipos de emergencias, sus causas y consecuencias (heridas y vendajes, quemaduras, fracturas, fiebres, <i>shock</i> o choque, insolación, atragantamiento, enfermedades comunes).</p>	<p>Interés tanto por la normativa como por los trámites sanitarios relacionados con el movimiento de viajeros. Interés por comunicar. Iniciativa en el desarrollo de técnicas de mejora en la comunicación personal. Valoración de la creatividad y originalidad en el diseño de programas. Reconocimiento del aporte positivo que nos hace la clientela al trasladarnos su opinión acerca del servicio ofrecido. Planificación metódica de las tareas a realizar. Interés por prestar una correcta atención al cliente, ofreciendo un servicio seguro y de calidad. Respeto por las opiniones de la clientela sobre el servicio de asistencia y guía y rigor a la hora de analizar la información recogida de los clientes y las clientas.</p>
<p>Geografía turística mundial y de República Dominicana</p> <ul style="list-style-type: none"> - Geografía turística de RD - Geografía y destinos turísticos mundiales - Destinos turísticos - Zonas turísticas - Áreas turísticas - Centros turísticos - Medioambiente y desarrollo sostenible 	<p>Explicación de la geografía del país, de acuerdo a la teoría relacionada. Ubicación de los sitios turísticos del país de acuerdo a mapas. Localizar en mapas (destinos, zonas, áreas y centros).</p>	
<p>La herencia dominicana y su</p>	<p>Identificación de los platos típicos</p>	

<p>influencia en el presente del turismo en RD</p> <ul style="list-style-type: none"> - Patrimonio cultural - Gastronomía dominicana <p>Herencia artística dominicana</p> <ul style="list-style-type: none"> - Folklore - Artesanía <p>Monumentalismo y museología</p> <p>Patrimonio cultural</p>	<p>dominicanos y la región a la que pertenecen.</p> <p>División y clasificación de los productos turísticos del país: atractivos turísticos (parques y sitios arqueológicos, monumentos culturales, centros históricos, arquitecturas (coloniales, modernos, fincas/haciendas).</p> <p>Identificación de la diversidad cultural del país.</p> <p>Identificación de las manifestaciones del patrimonio cultural del país, de acuerdo a teorías.</p>	
<p>Itinerarios, visitas, circuitos y otros servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> - La oferta turística actual del país - Elementos - Características - Pasos para el diseño 	<p>Identificación de la metodología y las fases en el diseño y la programación de los diferentes tipos de servicios: itinerarios, rutas, circuitos y visitas.</p> <p>Análisis de la viabilidad comercial, técnica y, en su caso, ambiental, del itinerario, la ruta, la visita o el circuito diseñado.</p> <p>Identificación de los pasos para la elaboración de itinerarios, rutas, visitas, circuitos y otros servicios.</p> <p>Identificación de posibles dificultades en el acceso a los recursos turísticos, para personas con discapacidades o necesidades específicas.</p> <p>Identificación de los itinerarios, las rutas, las visitas y los circuitos que pueden realizarse en República Dominicana.</p> <p>Adaptación de la información a distintos perfiles de usuarios y servicios.</p> <p>Análisis de las responsabilidades contractuales en los servicios ofrecidos.</p> <p>Elaboración y cumplimentación de la documentación asociada a los servicios de asistencia y guía: fichas de recursos, <i>rooming-list</i>, bonos y expedientes.</p>	

	<p>Determinación de los protocolos para la gestión de la documentación, relativos al registro, la emisión y el archivo.</p> <p>Utilización de aplicaciones informáticas tanto en el diseño de los distintos tipos de servicios como en la gestión de la documentación.</p> <p>Comprobación de la documentación de viaje que aportan las agencias para el guía y los prestatarios de los servicios.</p> <p>Realización de previsión de cambios en el viaje, los itinerarios, las rutas, las visitas, los circuitos y otros servicios por imprevistos.</p>	
<p>Asistencia y guía</p> <ul style="list-style-type: none"> - La comunicación en el servicio de asistencia y guía: fases y técnicas <p>Los grupos turísticos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipologías - Características <p>Dirección y liderazgo de grupos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enfoques y aplicación <p>Encuestas y autoevaluación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos y aplicaciones <p>Técnicas para la gestión de imprevistos</p>	<p>Representación gráfica y desarrollo de las tareas a realizar en los distintos servicios de asistencia y guía: fases, técnicas, gestiones previas, presentación, desarrollo y despedida.</p> <p>Previsión de las dificultades propias del proceso de comunicación del guía con grupos de visitantes.</p> <p>Búsqueda de soluciones.</p> <p>Manejo de habilidades sociales y técnicas de comunicación específicas para la actividad de asistencia, acompañamiento y guía de grupos turísticos.</p> <p>Control de la expresión oral, del tono, del ritmo, del volumen y de la comunicación no verbal.</p> <p>Aplicación de la metodología para la interpretación de recursos culturales y naturales.</p> <p>Aplicación de técnicas de dinamización de grupos adaptadas a los diferentes entornos de trabajo y a los distintos segmentos.</p> <p>Emisión de facturas por el servicio ofrecido, teniendo en cuenta las tarifas vigentes.</p> <p>Diseño de cuestionarios de satisfacción del servicio recibido.</p>	

	<p>Autoevaluación en base a la información obtenida en las encuestas.</p> <p>Aplicación de técnicas para la gestión de imprevistos y situaciones conflictivas.</p>	
--	--	--

Estrategias Metodológicas:

- Detección de conocimientos previos y actividades de motivación al aprendizaje relacionadas con las competencias que el/la estudiante pueda presentar en el tema de guía a turistas.
- Motivación hacia los temas por parte del(de la) docente con retroalimentación continua en cada sesión de clases.
- Utilización de material audiovisual con técnica expositiva, diálogo, lectura comentada, discusión de grupos, ejercicios dirigidos por el(la) docente sobre los servicios de guías a turistas y visitantes.
- Aprendizaje mediante técnicas/instrumentos de evaluación sugeridos: debate, pruebas de opción múltiple, preguntas orales y escritas, guía de observación relacionados al tema.
- Combinación de clases teóricas con ejercicios prácticos que consistirán en diseñar distintos productos/servicios turísticos, como itinerarios o visitas, y desarrollar todo el proceso de asistencia y guía en cada uno de ellos.
- Realización de excursiones para conocer rutas y lugares de interés, tanto de la ciudad como del interior.
- Resolución de un supuesto práctico planteado a los/las alumnos/as donde el/la estudiante tenga la posibilidad de interpretar la información sobre el perfil de un grupo o turista, una ruta o un itinerario, transporte, alojamientos, visitas, actividades y proveedores previstos, así como la documentación de viaje.
- Aprendizaje individual y cooperativo donde el/la estudiante ponga de manifiesto las competencias y habilidades relacionadas con los servicios de guías.

MÓDULO 8: INGLÉS EN ACTIVIDADES DE TURISMO Y HOSTELERÍA

Nivel: 3

Código: MF_016_3

Duración: 180 horas

Asociada a la Unidad de Competencia: UC_016_3 Comunicarse en inglés en actividades de turismo y hostelería.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
<p>RA8.1: Interpretar la información oral en inglés, emitida en registro estándar y expresada por clientes y proveedores en el ámbito de la actividad de turismo y hostelería, con el objeto de</p>	<p>CE8.1.1 Interpretar sin dificultad las peticiones informativas formuladas en inglés por los clientes, de forma oral, ya sea de manera presencial, telefónica o a través de otros medios.</p> <p>CE8.1.2 Interpretar mensajes orales emitidos en inglés, con la claridad y precisión necesarias, en situaciones profesionales simuladas de su ámbito profesional, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Saludo y despedida del cliente. - Prestación del servicio. - Petición de facturación e información de sistemas de cobro.

<p>atender las necesidades de los mismos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Quejas y reclamaciones. - Petición de información variada por parte del cliente. <p>CE8.1.3 Identificar los aspectos principales contenidos en un discurso oral en inglés, mantenido entre dos o más hablantes que emplean un lenguaje estándar, para interpretar los intereses de los clientes.</p> <p>CE8.1.4. Comprender las informaciones y opiniones emitidas de forma oral a través de los medios de comunicación, sobre temas relacionados con la actividad profesional.</p> <p>CE8.1.5 Comprender mensajes orales complejos, según los diferentes condicionantes que pueden afectar a los mismos, tales como el medio de comunicación, comunicación presencial o telefónica, el número y las características de los emisores, del mensaje, etc.</p>
<p>RA8.2: Expresar mensajes orales en inglés, de forma coherente, precisa y eficaz, en situaciones habituales de la actividad de turismo y hostelería, con el objetivo de facilitar la interacción con sus clientes y con otros profesionales de su ámbito.</p>	<p>CE8.2.1 Responder con claridad y coherencia a las peticiones informativas formuladas por los clientes en inglés de forma oral, ya sea de manera presencial, telefónica o a través de otros medios.</p> <p>CE8.2.2 Expresar mensajes orales emitidos en inglés, con la claridad y precisión necesarias, en situaciones profesionales simuladas de su ámbito profesional, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Saludo y despedida del cliente. - Prestación del servicio. - Información sobre facturación y sistemas de cobro. - Quejas y reclamaciones. - Respuesta a la solicitud de información variada por parte del cliente. <p>CE8.2.3 Producir de forma fluida y precisa la comunicación oral relacionada con el campo de actividad, empleando la terminología propia de su ámbito profesional.</p> <p>CE8.2.4 Transmitir la información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.</p>
<p>RA8.3: Desenvolverse eficazmente en situaciones de intercomunicación oral en inglés en el ámbito profesional correspondiente a las actividades de turismo y hostelería.</p>	<p>CE8.3.1 Adecuar las comunicaciones orales –telefónicas, presenciales- al registro –formal, informal- y a las condiciones socioculturales del uso del inglés –normas de cortesía, culturales u otras-.</p> <p>CE8.3.2 Utilizar las fórmulas comunicativas establecidas y usuales del inglés, para dar información a supuestos clientes o proveedores y solicitar información de los mismos.</p> <p>CE8.3.3 Realizar de forma eficaz y fluida, utilizando las macrofunciones adecuadas a la competencia funcional -exposición, argumentación, persuasión u otras-, intervenciones orales en simulaciones de situaciones características de las actividades turísticas.</p> <p>CE8.3.4 Atender con prontitud y eficiencia supuestas demandas de información relacionadas con el ámbito de las actividades profesionales por parte de clientes.</p> <p>CE8.3.5 Traducir de manera directa las comunicaciones orales de supuestos clientes con la mayor fluidez y precisión posibles.</p> <p>CE8.3.6 Desarrollar en inglés intercomunicaciones informales de diversa índole con supuestos clientes -experiencias personales, profesionales, temas de actualidad y otros- con la mayor fluidez, claridad y coherencia discursiva posibles.</p>

<p>RA8.4: Interpretar la información escrita en inglés, relacionada con la oferta y servicio de turismo y hostelería, con el objetivo de extraer la información relevante de carácter general o específico, procesarla y llevar a cabo las acciones oportunas.</p>	<p>CE8.4.1 Interpretar correctamente, en términos generales, información en inglés procedente de documentos propios de las actividades profesionales, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Demanda de información variada por parte del cliente o profesional del sector. - Peticiones de información, confirmación, cotización, reservas y pedidos. - Consulta normativa. - Manuales de maquinaria, equipamiento o utensilios. - Lectura de mensajes, instrucciones, informes, cartas, faxes o correos electrónicos. - Quejas y reclamaciones. <p>CE8.4.2 Detectar e interpretar informaciones relevantes y secundarias de textos redactados en inglés, relacionados con el área de trabajo.</p> <p>CE8.4.3 Realizar traducciones inversas de documentos en inglés relacionados con las actividades profesionales, ajustándose a criterios de exactitud y coherencia.</p> <p>CE8.4.4 Utilizar la información procedente de las herramientas manuales o informáticas, aplicando criterios de contextualización y de coherencia.</p>
<p>RA8.5: Producir información en inglés de forma escrita referida a situaciones propias de la actividad de servicio de turismo y hostelería, cumpliendo con las normas básicas estructurales, ortográficas y gramaticales.</p>	<p>CE8.5.1 Producir información escrita en inglés clara y coherente, con corrección gramatical y ortográfica, así como haciendo uso de la terminología propia de la actividad turística, para la elaboración de documentos tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Notificación de avisos para clientes de un evento. - Atención de demandas informativas de clientes o profesionales del sector. - Resolución de quejas y reclamaciones. - Elaboración de informes. - Solicitud de información a clientes, proveedores y profesionales del sector. <p>CE8.5.2 Adecuar las comunicaciones escritas al registro –formal o informal- y a las condiciones socioculturales del uso del inglés –normas de cortesía, culturales u otras-.</p>
<p>RA8.6: Redactar en inglés todo tipo de documentos relacionados con las actividades turísticas.</p>	<p>E8.6.1 Redactar los documentos relacionados con las actividades profesionales con coherencia discursiva, utilizando las herramientas idóneas y conforme a la terminología profesional, estructura y presentación adecuadas al tipo de documento en cuestión.</p> <p>CE8.6.2 Elaborar la información ajustándose a criterios de corrección léxica, gramatical y semántica.</p> <p>CE8.6.3 Utilizar la información procedente de las herramientas manuales o informáticas, aplicando criterios de contextualización y de coherencia.</p> <p>CE8.6.4 Adecuar la información elaborada al registro –formal o informal- y a las condiciones socioculturales del uso del inglés.</p>
<p>RA8.7: Identificar los aspectos fundamentales del medio sociocultural y</p>	<p>CE8.7.1 Destacar aquellos elementos que difieran de los de República Dominicana y compararlos para valorar mejor distintas formas de vida y comportamiento, a partir de la recepción de mensajes en distintos canales y soportes, que reflejen las costumbres y los hábitos de los países de donde</p>

profesional propio de los turistas que pueden utilizar la lengua inglesa como instrumento de comunicación, valorando críticamente otros modos de organizar las relaciones personales y profesionales.	proceden turistas que habitualmente se pueden comunicar en inglés. CE8.7.2 Discernir los comportamientos, los símbolos y las situaciones estereotipadas concretas relacionados con las actividades turísticas, a partir de la recepción de mensajes en distintos canales y soportes, correspondientes a países de donde proceden turistas que habitualmente se pueden comunicar en inglés.
---	---

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
<p>Terminología específica relacionada con las actividades de turismo y hostelería.</p> <p>Recursos gramaticales: tiempos verbales, verbos modales, preposiciones, locuciones, conectores, oraciones condicionales, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diferentes acentos de la lengua. - Diferentes niveles de lengua: coloquial, formal o protocolaria, según la situación. 	<p>Reconocimiento de mensajes profesionales del sector y cotidianos.</p> <p>Identificación de mensajes directos, telefónicos, grabados o reproducidos por cualquier medio audiovisual.</p> <p>Diferenciación de la idea principal y las ideas secundarias.</p> <p>Identificación de la actitud y la intención del interlocutor o de la interlocutora: exigencia, enfado, ironía, etc.</p> <p>Determinación de los roles profesionales de los y las participantes en un diálogo o una situación de comunicación.</p> <p>Reconocimiento y uso de recursos lingüísticos para:</p> <p>Expresar opiniones, gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, instrucciones, duda, acuerdo y desacuerdo, hipótesis y especulaciones, consejos, persuasión y advertencia, anuncios, descripciones, ignorancia o conocimiento de un hecho, ofrecimientos, intención, voluntad, confirmación, prohibición, peticiones e informaciones, presentarse y presentar a alguien, concertar una cita, realizar, aceptar y declinar</p>	<p>Demostración de cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible en el desempeño de la actividad.</p> <p>Colaboración y trabajo en equipo.</p> <p>Orden en los procesos y en la transferencia de información, realizada con claridad, de manera estructurada y precisa a las personas correspondientes.</p> <p>Compromiso en ofrecer un servicio de calidad al cliente.</p> <p>Disposición para comprender y atender las diferencias de los demás.</p> <p>Toma de conciencia de la importancia de la lengua extranjera en el mundo profesional.</p> <p>Respeto e interés por comprender y hacerse comprender.</p>

	<p>una invitación, agradecer, pedir disculpas.</p> <p>Bienvenida y despedida del cliente en inglés.</p> <p>Comunicación interactiva con clientes en inglés para la prestación de servicios en el ámbito del turismo y la hostelería.</p> <p>Petición y confirmación verbal de la oferta turística solicitada.</p> <p>Información sobre facturación y sistemas de cobro.</p> <p>Atención de quejas y reclamaciones.</p> <p>Respuesta a la solicitud de información variada por parte del cliente.</p> <p>Consulta de un manual de maquinarias, equipamientos y utensilios.</p>	<p>Respeto por las normas y los protocolos socio-profesionales y por las diferencias de registro propias de cada lengua.</p>
--	---	--

Estrategias Metodológicas:

- Detección de los conocimientos previos y las actividades de motivación al aprendizaje.
- Transmisión de conocimientos, procedimientos y actitudes.
- Potenciación del trabajo colaborativo en grupos de aprendizaje.
- Utilización de material audiovisual en el desarrollo del curso.
- Planteamiento de retos cognitivos a los estudiantes.
- Utilización de entornos simulados como medio para el aprendizaje.
- Aprendizaje mediante la evaluación de lo aprendido para conducir a retroalimentaciones positivas.

MÓDULO 9: SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA EN ACTIVIDADES DE TURISMO Y HOSTELERÍA

Nivel: 3

Código: MF_017_3

Duración: 180 horas

Asociada a la Unidad de Competencia: UC_017_3 Comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés en actividades de turismo y hostelería.

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
<p>RA9.1: Interpretar la información oral breve y sencilla en una lengua extranjera distinta del inglés, emitida en registro estándar y expresada</p>	<p>CE9.1.1 Interpretar correctamente los mensajes orales del cliente o el profesional en una lengua extranjera distinta al inglés y en lenguaje estándar, ya sea de manera presencial, telefónica o a través de otros medios.</p> <p>CE9.1.2 Interpretar mensajes orales breves y sencillos en una lengua extranjera distinta del inglés, emitidos con la claridad y coherencia necesarias en situaciones profesionales, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Saludo y despedida del cliente.

<p>por clientes y proveedores en el ámbito de la actividad de turismo y hostelería, con el objetivo de atender las necesidades de los mismos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Prestación del servicio. - Petición de facturación e información de sistemas de cobro. - Comunicación de una queja o reclamación. - Solicitud de información variada por parte del cliente. <p>CE9.1.3 Identificar los aspectos principales contenidos en un discurso oral en una lengua distinta al inglés, mantenido entre dos o más hablantes que emplean un lenguaje estándar, para interpretar los intereses de los clientes.</p> <p>CE9.1.4 Resolver situaciones básicas de interacción en una lengua extranjera distinta al inglés bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación formal o informal. - Costumbres en el uso de la lengua. - Número y características de los interlocutores. - Claridad en la pronunciación y distintos acentos.
<p>RA9.2: Expresar de forma coherente mensajes orales breves y sencillos en una lengua extranjera distinta al inglés en las situaciones habituales de la actividad de turismo y hostelería, con el objeto de facilitar la interacción con sus clientes y con otros profesionales de su ámbito.</p>	<p>CE9.2.1 Expresarse de forma oral con el cliente en una lengua extranjera distinta del inglés, de una manera breve y sencilla y con la claridad y coherencia necesarias, en situaciones propias de la actividad de turismo y hostelería, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Saludo y despedida del cliente. - Prestación del servicio. - Petición de facturación e información de sistemas de cobro. - Comunicación de quejas y reclamaciones. - Solicitud de información variada por parte del cliente. <p>CE9.2.2 Dar respuesta a las dudas, incidencias o reclamaciones formuladas por los clientes.</p> <p>CE9.2.3 En la comunicación oral relacionada con el campo de actividad, emplear un lenguaje sencillo y claro y la terminología básica propia de su ámbito profesional.</p> <p>CE9.2.4 Transmitir la información con sencillez, claridad, de manera ordenada, estructurada y coherente a las personas adecuadas en cada momento.</p> <p>CE9.2.5 Adecuar la comunicación oral con los interlocutores a las características socioculturales, las normas de cortesía, la formalidad de la situación, los registros lingüísticos y los aspectos no verbales de la comunicación.</p>
<p>RA9.3: Interpretar documentación breve y sencilla escrita en una lengua distinta al inglés y relacionada con las actividades de turismo y hostelería, con el objetivo de extraer la información relevante de carácter general o específico, procesarla y llevar a cabo las acciones oportunas.</p>	<p>CR9.3.1 Interpretar correctamente documentos breves y sencillos escritos en una lengua extranjera distinta al inglés en el ámbito de la actividad de turismo y hostelería, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consulta de un manual de maquinarias, equipos o utensilios. - Solicitud de información y reservas. - Lectura de mensajes, cartas, faxes y correos electrónicos. - Interpretación satisfactoria de la documentación básica producida por los clientes referente a la valoración de los servicios recibidos, tales como quejas, sugerencias y comentarios, entre otros. <p>CE9.3.2 Comprender mensajes escritos en una lengua extranjera distinta al inglés, adecuando la interpretación a los condicionantes que los pueden afectar, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El canal de la comunicación: fax, correo electrónico o carta. - Las costumbres en el uso de la lengua.

	<ul style="list-style-type: none"> - Una grafía deficiente. - - La impresión de baja calidad.
<p>RA9.4: Producir en una lengua extranjera distinta al inglés y de forma escrita, mensajes y textos básicos, breves y sencillos referidos a situaciones propias de la actividad de turismo y hostelería, cumpliendo con las normas básicas gramaticales y ortográficas.</p>	<p>CE9.4.1 Producir documentos breves, básicos y sencillos en una lengua extranjera distinta al inglés y en el ámbito de la actividad de turismo y hostelería, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención por escrito de demandas informativas de clientes o profesionales del sector. - Resolución de quejas y reclamaciones por escrito. - Solicitud por escrito de información a clientes, proveedores y profesionales del sector. <p>CE9.4.2 Elaborar mensajes escritos en una lengua extranjera distinta al inglés, atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a los mismos, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación formal o informal. - Costumbres en el uso de la lengua. - Canal de comunicación. - Características de los receptores del mensaje. - Calidad de la impresión o de la grafía.

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
<p>Terminología específica del ámbito de las actividades de turismo y hostelería en una lengua extranjera distinta al inglés.</p> <p>Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, locuciones, conectores, etc.</p> <p>- Diferentes niveles de lengua: coloquial, formal o protocolaria, según la situación.</p>	<p>Reconocimiento de mensajes profesionales del sector y cotidianos.</p> <p>Identificación de mensajes directos, telefónicos, grabados o reproducidos por cualquier medio audiovisual.</p> <p>Diferenciación de la idea principal y las ideas secundarias.</p> <p>Identificación de la actitud y la intención del interlocutor o de la interlocutora: exigencia, enfado, ironía, etc.</p> <p>Determinación de los roles profesionales de los y las participantes en un diálogo o una situación de comunicación.</p> <p>Reconocimiento y uso de recursos lingüísticos para:</p> <p>Expresar opiniones, gustos y preferencias, sugerencias, instrucciones, duda, acuerdo y desacuerdo, consejos, persuasión y advertencia, anuncios, descripciones, ignorancia o conocimiento de un hecho, ofrecimientos, intención, voluntad, confirmación, prohibición, peticiones e informaciones, presentarse y presentar</p>	<p>Demostración de cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible en el desempeño de la actividad.</p> <p>Colaboración y trabajo en equipo.</p> <p>Orden en los procesos y en la transferencia de información, realizada con claridad, de manera estructurada y precisa a las personas correspondientes.</p> <p>Compromiso en ofrecer servicio de calidad al cliente.</p> <p>Disposición para</p>

	<p>a alguien, concertar una cita, realizar una invitación, aceptar y declinar una invitación, agradecer, pedir disculpas. Bienvenida y despedida del cliente en una lengua extranjera distinta al inglés. Comunicación interactiva básica con clientes en una lengua extranjera distinta al inglés para la prestación de servicios en el ámbito del turismo y la hostelería. Petición y confirmación verbal de la oferta solicitada. Información sobre facturación y sistemas de cobro. Atención de quejas y reclamaciones. Respuesta a la solicitud de información variada por parte del cliente. Consulta de un manual de maquinarias, equipamientos y utensilios.</p>	<p>comprender y atender las diferencias de los demás.</p> <p>Toma de conciencia de la importancia de la lengua extranjera en el mundo profesional.</p> <p>Respeto e interés por comprender y hacerse comprender.</p> <p>Respeto por las normas y los protocolos socio-profesionales y por las diferencias de registro propias de cada lengua.</p>
--	--	---

Estrategias Metodológicas:

- Detección de los conocimientos previos y las actividades de motivación al aprendizaje.
- Transmisión de conocimientos, procedimientos y actitudes.
- Potenciación del trabajo colaborativo en grupos de aprendizaje.
- Utilización de material audiovisual en el desarrollo del curso.
- Planteamiento de retos cognitivos a los estudiantes.
- Utilización de entornos simulados como medio para el aprendizaje.
- Aprendizaje mediante la evaluación de lo aprendido para conducir a retroalimentaciones positivas.

MÓDULO 10: FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO

Nivel: 3

Código: MF_038_3

Duración: 360 horas

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
<p>RA10.1: Actuar como profesional dentro de la estructura organizativa de la empresa y aplicar hábitos éticos y laborales en el desarrollo de su</p>	<p>CE10.1.1 Identificar la estructura y organización de la empresa. CE10.1.2 Identificar el tipo de producción y comercialización de la empresa. CE10.1.3 Ejecutar correctamente las instrucciones que recibe, responsabilizándose de la labor que desarrolla, comunicándose de manera eficaz con la persona adecuada en cada momento. CE10.1.4 Aplicar las medidas de seguridad y actuar según las normas de protección al medio ambiente.</p>

<p>actividad profesional, según los procedimientos establecidos por la empresa.</p>	<p>CE10.1.5 Aplicar las normas de prevención de riesgos laborales y los aspectos fundamentales de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales en la actividad profesional.</p> <p>CE10.1.6 Mantener una actitud de respeto al medio ambiente en las actividades desarrolladas.</p> <p>CE10.1.7 Cumplir con el trabajo asignado, interpretando y siguiendo las instrucciones recibidas.</p> <p>CE10.1.8 Establecer una comunicación eficaz con la persona responsable en cada situación y con los miembros del equipo.</p>
<p>RA10.2: Asistir en los procesos administrativos en la operación de las agencias de viajes, cumpliendo con los lineamientos establecidos.</p>	<p>CE10.2.1 Asistir en la ejecución de operaciones de las agencias de viajes, según los lineamientos de la empresa.</p> <p>CE10.2.2 Manejar los sistemas de reservación (Sabre, Amadeus) utilizados en la empresa para esos fines.</p> <p>CE10.2.3 Aplicar los elementos que componen el precio de un viaje y la cotización de los servicios.</p> <p>CE10.2.4 Aplicar las técnicas de ventas por teléfono y cierre de ventas reglamentadas por la empresa.</p> <p>CE10.2.5 Aplicar las técnicas para la atención a clientes y las reclamaciones acordes con los requerimientos de los clientes.</p>
<p>RA10.3: Asistir en la elaboración y las ventas de paquetes y servicios turísticos competitivos, programas nacionales e internacionales y planes turísticos previamente organizados por minoristas y <i>tour</i> operadores, que sean atractivos para los clientes y/o turistas.</p>	<p>CE10.3.1 Solicitar cotizaciones de los diferentes servicios que ofrecen los proveedores nacionales e internacionales de servicios turísticos, las empresas de transporte aéreo, terrestre y marítimo, y todos aquellos servicios requeridos por el viajero.</p> <p>CE10.3.2 Colaborar con el diseño de ofertas de paquetes y servicios turísticos, según los requerimientos de la empresa prestadora de los servicios.</p> <p>CE10.3.3 Interpretar el (o los) catálogo(s) para ofertar los servicios a los agentes de viajes minoristas y <i>tour</i> operadores.</p> <p>CE10.3.4 Asistir en la ejecución de las estrategias de ventas de los diferentes servicios que ofrecen los proveedores y/o proveedores de servicios turísticos (pasajes, alojamiento, A&B, rent-a-car, transporte, eventos, guías, excursiones, traslados, shows, museos), según las políticas establecidas.</p> <p>CE10.3.5 Cumplir con la estrategia de promoción y ventas establecidas por la empresa.</p> <p>CE10.3.6 Vender servicios, viajes individuales, viajes organizados, previamente planeados por un mayorista o <i>tour</i> operador.</p>
<p>RA10.4: Seleccionar, preparar y procesar la información de interés turístico sobre el patrimonio general de carácter local, regional y nacional, en función de las expectativas de los turistas y visitantes y los objetivos previstos de la entidad.</p>	<p>CE10.4.1 Localizar la información turística relativa al patrimonio y los servicios de carácter general en su ámbito de actuación, utilizando de forma eficiente los soportes informativos y los diferentes medios de acceso y adaptándola a los distintos tipos de receptores y contextos.</p> <p>Seleccionar la información obtenida sobre patrimonio y servicios de carácter general en su ámbito de actuación o itinerario, especialmente relativa a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recursos patrimoniales: museos, monumentos, patrimonio histórico, artístico y cultural y otros bienes de interés cultural, susceptibles de ser visitados. - Recursos turísticos de carácter general.

	<ul style="list-style-type: none"> - Contexto geográfico, histórico, artístico, económico y cultural. - Infraestructura básica: accesos, abastecimientos, transportes y otros. - Infraestructura turística: alojamientos, servicios de restauración, oferta recreativa y otros. - Tipo de grupo o turista al que se presta el servicio de información. - Proveedores de servicios previstos. - Ruta e itinerario, visita u otras actividades programadas. <p>CE10.4.2 Brindar al cliente las diferentes formas de búsqueda de información, ya sean estas por vías telefónicas, <i>brochures</i> o electrónicas.</p> <p>CE10.4.3 Elaborar un banco de datos de los solicitantes de información, tomando en cuenta el tipo de solicitud deseada por el cliente.</p> <p>CE10.4.2 Elaborar una ficha con las caracterizaciones del patrimonio general haciendo uso de la delimitación de la zona geográfica.</p> <p>CE10.4.4 Actualizar constantemente la información de acuerdo a las modificaciones en el patrimonio general de la zona.</p>
<p>RA10.5: Asistir en la planificación del evento, determinando las acciones necesarias para su desarrollo y seguimiento.</p>	<p>CE10.5.1 Asistir en la elaboración del calendario y cronograma general del evento y participar en las reuniones de seguimiento con los promotores.</p> <p>CE10.5.2 Colaborar en el diseño del material de promoción, de comunicación, de inscripción, técnico y administrativo del evento.</p> <p>CE10.5.3 Asistir en el diseño y la distribución de los espacios necesarios para la recepción, la inscripción, las reuniones, los actos, las exposiciones y el almacenaje de los eventos.</p> <p>CE10.5.4 Atender y tramitar las inscripciones y confirmaciones de participación, registrándolas en los soportes establecidos, manuales o informáticos, controlando el estado de las mismas y la tipología de los participantes.</p> <p>CE10.5.5 Disponer de los documentos de control requeridos por los promotores del evento, por los proveedores y prestatarios de servicios y por los participantes, como listados de ponentes e invitados, traslados individuales y colectivos, tareas del personal auxiliar requerido, certificados de asistencia y presentación de ponencias o comunicaciones.</p> <p>CE10.5.6 Aplicar los estándares de calidad.</p>
<p>RA10.6: Recibir y evaluar los requerimientos de transporte solicitados por el cliente, para asegurar la disponibilidad del personal y los vehículos necesarios, a fin de cumplir el servicio en los horarios y las condiciones requeridas.</p>	<p>CE10.6.1 Identificar, preparar y revisar los elementos materiales y las herramientas diversas que se necesitan para la prestación del servicio.</p> <p>CE10.6.2 Verificar la disponibilidad de los vehículos a utilizar tomando en cuenta que cumplan con los requerimientos establecidos.</p> <p>CE10.6.3 Revisar la documentación de los vehículos, el seguro, el mantenimiento rutinario, y constatar la validez de la licencia de los choferes, según las políticas establecidas.</p> <p>CE10.6.4 Confirmar que el servicio a prestar sea el solicitado por el cliente y que este cumpla con los requisitos establecidos.</p> <p>CE10.6.5 Prevenir, ejecutar y supervisar las operaciones de asistencia a clientes, visitantes y viajeros en terminales, aplicando los criterios y las normas establecidos.</p> <p>CE10.6.6 Participar en las actividades de comunicación e información propias de la tarea de asistencia en medios de transporte.</p>
<p>RA10.7: Organizar y</p>	<p>CE10.7.1 Interpretar las actividades del proyecto de animación turística,</p>

<p>ejecutar actividades adaptadas a contextos de animación turística, adecuadas a las características e intereses de los participantes y del lugar donde se realiza.</p>	<p>cumpliendo con los objetivos planteados.</p> <p>CE10.7.2 Determinar las actividades en los espacios, las instalaciones y el material disponible, tomando en cuenta las normas de seguridad.</p> <p>CE10.7.3 Desarrollar las actividades de acuerdo a la programación, adaptando el nivel de dificultad a las características y posibilidades de ejecución de los participantes.</p> <p>CE10.7.4 Desarrollar las actividades aplicando técnicas de dinamización adecuadas a las características e intereses de los participantes.</p> <p>CE10.7.5 Elaborar el fichero de las actividades tomando en cuenta los objetivos que se persiguen, los materiales a emplear, el número de participantes y otros datos que se consideren.</p> <p>CE10.7.6 Programar las actividades teniendo en cuenta el perfil general del proyecto y las condiciones físicas de los participantes, sus intereses y posibles limitaciones.</p> <p>CE10.7.7 Comprobar los elementos y detalles de ambientación, de forma que contribuyan a crear el ambiente y la motivación adecuados al tipo de actividad.</p> <p>CE10.7.8 Verificar la vestimenta y el material personal para la realización de la actividad.</p> <p>CE10.7.9 Poner en marcha las actividades adaptadas al contexto de animación turística, según los lineamientos previamente establecidos.</p>
<p>RA10.8: Asistir en el análisis del servicio de guía a turistas y visitantes que va a ser objeto de prestación, gestionando los medios para la realización, de modo que se asegure el cumplimiento de los objetivos de la entidad organizadora y satisfaciendo las expectativas del cliente.</p>	<p>CE10.8.1 Interpretar la información sobre el perfil del grupo o turista, ruta o itinerario, transporte, alojamientos, visitas, actividades y proveedores previstos, diferenciando las tareas de guía local, guía acompañante, así como la documentación de viaje.</p> <p>CE10.8.2 Asistir en la evaluación del grado de adaptación de los servicios previstos a los requerimientos del cliente y a las características culturales del entorno y proponer, si es preciso, alternativas que puedan mejorar el itinerario de viaje o ruta diseñado por la entidad organizadora.</p> <p>CE10.8.3 Determinar los medios necesarios para la prestación del servicio, teniendo en cuenta las condiciones económicas establecidas, relativas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Información sobre las características del grupo o turista. - Información sobre las visitas. - Información que se prevé utilizar en el recorrido. - Medios de difusión previstos. - Medios de transporte y demás proveedores de servicios, como restaurantes, museos y otros. - Otros. <p>CE10.8.4 Contactar con los prestatarios de los servicios, asegurándose de que se cumplen las condiciones, los precios y plazos previstos, comprobando su idoneidad y pertinencia según el recorrido determinado, previendo las sustituciones necesarias y recogiendo información sobre las personas de contacto y la recepción del grupo en destino.</p> <p>CE10.8.5 Pronosticar las posibles situaciones conflictivas, estableciendo de común acuerdo con la entidad organizadora los mecanismos necesarios para la solución de las mismas, de modo que se aseguren alternativas sólidas para cada una de las actividades y los servicios programados.</p>

<p>RA10.9: Interpretar y elaborar la información oral y escrita en inglés en el ámbito del turismo y la hostelería de forma coherente, precisa y eficaz, con el objeto de facilitar la interacción con los usuarios, ofrecer un servicio adecuado y conseguir la satisfacción del cliente.</p>	<p>CE10.9.1 Interpretar y responder con precisión las peticiones informativas formuladas por los clientes en inglés de forma oral, ya sea de manera presencial, telefónica o a través de otros medios.</p> <p>CE10.9.2 Interpretar y producir mensajes orales y escritos en inglés y en lenguaje estándar, emitidos con la claridad y coherencia necesarias en situaciones tales como: saludo y despedida del cliente, prestación del servicio, quejas y reclamaciones, facturación y cobro, solicitud de información variada por parte del cliente y respuesta a la misma.</p> <p>CE10.9.3 Producir adecuadamente la información oral y escrita relacionada con el campo de actividad, empleando la terminología técnica propia de su ámbito profesional y cumpliendo las normas gramaticales básicas.</p> <p>CE10.9.4 Transmitir la información con claridad y precisión, de manera fluida, ordenada, estructurada y coherente, a las personas adecuadas en cada momento.</p> <p>CE10.9.5 Resolver situaciones de interacción en inglés bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación formal o informal. - Costumbres en el uso de la lengua. - Número y características de los interlocutores. - Claridad en la pronunciación y los distintos acentos. <p>CE10.9.6 Comprender las informaciones y opiniones emitidas de forma oral a través de los medios de comunicación sobre temas relacionados con la actividad profesional.</p>
<p>RA10.10: Interpretar y elaborar la información básica oral y escrita en una lengua extranjera distinta del inglés en el ámbito del turismo y la hostelería, con el objeto de facilitar la interacción con los usuarios, atender las necesidades de los clientes y ofrecer un servicio adecuado.</p>	<p>CE10.10.1 Interpretar y responder con precisión las peticiones informativas formuladas por los clientes en una lengua extranjera distinta al inglés de forma oral, ya sea de manera presencial, telefónica o a través de otros medios.</p> <p>CE10.10.2 Interpretar y producir mensajes orales y escritos breves y sencillos en una lengua extranjera distinta del inglés y en lenguaje estándar, siendo estos de naturaleza básica y emitidos con la claridad y coherencia necesarias en situaciones tales como: saludo y despedida del cliente, prestación del servicio, quejas y reclamaciones, facturación y cobro, y solicitud de información variada por parte del cliente y respuesta a la misma.</p> <p>CE10.10.3 Producir adecuadamente la información oral y escrita básica relacionada con el campo de actividad, empleando la terminología elemental propia de su ámbito profesional y cumpliendo las normas gramaticales básicas.</p> <p>CE10.10.4 Transmitir la información con claridad, de manera ordenada y coherente, a las personas adecuadas en cada momento.</p> <p>CE10.10.5 Resolver situaciones básicas de interacción en inglés bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación formal o informal. - Costumbres en el uso de la lengua. - Número y características de los interlocutores. - Claridad en la pronunciación y los distintos acentos.

MÓDULOS COMUNES

MÓDULO: OFIMÁTICA

Nivel: 3

Código: MF_002_3

Duración: 135 horas

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA1: Comprobar el funcionamiento del equipo informático garantizando su operatividad, tomando en cuenta los procedimientos para facilitar el buen funcionamiento del equipo.	<p>CE1.1 Describir el hardware del equipo informático indicando las funciones básicas.</p> <p>CE1.2 Explicar la diferencia entre software y hardware, tomando en cuenta las características de cada uno.</p> <p>CE1.3 Describir software, y distinguir entre software de sistema y software de aplicación.</p> <p>CE1.4 Utilizar las aplicaciones fundamentales proporcionadas por el sistema operativo, y configurar las opciones básicas del entorno de trabajo.</p> <p>CE1.5 Distinguir los periféricos que forman parte del computador.</p> <p>CE1.6 Realizar correctamente las tareas de conexión/desconexión y utilizar correctamente los periféricos de uso frecuente.</p> <p>CE1.7 Distinguir las partes de la interfaz de sistema operativo, así como su utilidad.</p> <p>CE1.8 En un caso práctico, suficientemente caracterizado, para el cual se dispone de la documentación básica, manuales o archivos de ayuda correspondientes al sistema operativo y el software ya instalado:</p> <ul style="list-style-type: none">- Poner en marcha el equipamiento informático disponible.- Mediante un examen del equipamiento informático, identificar, sus funciones, el sistema operativo y los componentes de ese sistema operativo. <p>CE1.9 Identificar las herramientas de los programas antivirus y cortafuegos.</p> <p>CE1.10. Explicar la distinción de las diferentes barras pertenecientes al sistema operativo, con base en sus características.</p> <p>CE1.11 Ante un supuesto práctico, debidamente caracterizado:</p> <ul style="list-style-type: none">- Utilizar las funciones del sistema operativo.- Manipular las herramientas del sistema operativo siguiendo como parámetro el uso correcto.- Realizar las diferentes configuraciones de los periféricos del equipo informático, atendiendo las características de sus funcionalidades.
RA2: Elaborar documentos de uso frecuente, utilizando aplicaciones informáticas de procesadores de textos y/o de autoedición, a fin de	<p>CE2.1 Ante un supuesto práctico, debidamente caracterizado:</p> <ul style="list-style-type: none">- Organizar los elementos y espacios de trabajo.- Mantener la posición corporal correcta.- Identificar la posición correcta de los dedos en las filas del teclado alfanumérico.- Precisar las funciones de puesta en marcha del terminal informático.- Emplear coordinadamente las líneas del teclado alfanumérico y las

<p>entregar la información requerida en los plazos y forma establecidos; tomar en cuenta la postura correcta.</p>	<p>teclas de signos y puntuación.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilizar el método de escritura al tacto en párrafos de dificultad progresiva y en tablas sencillas. - Controlar la velocidad —mínimo 200 p.p.m.— y la precisión —una falta por minuto como máximo— con la ayuda de un programa informático. - Aplicar las normas de presentación de los distintos documentos de texto. - Localizar y corregir errores ortográficos. <p>CE2.2 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de los procesadores de textos y de autoedición describiendo sus características y utilidades.</p> <p>CE2.3 Utilizar los asistentes y plantillas que contiene la aplicación; o, a partir de documentos en blanco, generar plantillas de documentos como informes, cartas, oficios, saludos, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros.</p> <p>CE2.4 Explicar la importancia de los efectos que causan un color y un formato adecuados, a partir de distintos documentos y de los parámetros o manual de estilo de una organización tipo, así como en relación con criterios medioambientales definidos.</p> <p>CE2.5 Ante un supuesto práctico debidamente determinado, elaborar documentos usando las posibilidades que ofrece la herramienta ofimática de procesador de textos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilizar la aplicación y/o el entorno que permita y garantice la integración de textos, tablas, gráficos e imágenes. - Utilizar las funciones, procedimientos y asistentes necesarios para la elaboración de la documentación tipo requerida, así como, en su caso, los manuales de ayuda disponibles. - Recuperar la información almacenada y utilizada con anterioridad — siempre que sea posible, necesario y aconsejable—, con objeto de evitar errores de transcripción. - Corregir las posibles inexactitudes cometidas al introducir y manipular los datos con el sistema informático, comprobando el documento creado manualmente o con la ayuda de alguna prestación de la propia aplicación, como corrector ortográfico, buscar y reemplazar u otra. - Aplicar las utilidades de formato al texto, de acuerdo con las características del documento propuesto en cada caso. - Insertar objetos en el texto, en el lugar y forma adecuados, utilizando los asistentes o utilidades disponibles y logrando la agilidad de lectura. <p>CE2.6 Añadir encabezados, pies de página, numeración, saltos u otros elementos de configuración de página en el lugar adecuado; y establecer las distinciones precisas en primera página, secciones u otras partes del documento.</p> <p>CE2.7 Ante un supuesto práctico, debidamente determinado, personalizar</p>
---	---

	<p>la herramienta del procesador de texto.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cambiar las opciones de programa determinadas. - Personalizar la cinta de opciones. - Personalizar la barra de herramientas de acceso rápido. - Crear métodos abreviados personalizados del teclado. - Utilizar los diferentes cuadros de diálogos y las tareas de teclas de función. <p>CE2.8 Utilizar las funciones, procedimientos y asistentes necesarios para la combinación de correspondencia.</p>
<p>RA3: Manipular elementos gráficos y aplicar combinación de correspondencia, tomando en cuenta la utilización de los procesadores de textos, siguiendo parámetros establecidos.</p>	<p>CE3.1 Utilizar la aplicación y/o el entorno que permita y garantice la integración de textos, tablas, gráficos e imágenes.</p> <p>CE3.2 Insertar y modificar imágenes en la aplicación de formato a documentos.</p> <p>CE3.3 En un caso práctico debidamente caracterizado, elaborar documentos, utilizando las siguientes herramientas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cambiar el fondo a un documento e insertar bloques de creación. - Añadir texto con la herramienta de arte procesador. - Insertar y modificar gráficos de arte inteligente, además de crear diagramas con imágenes. - Manipular información existente en gráficos para ser utilizada en documentos. - Agregar marcas de agua en un documento. - Insertar símbolos y ecuaciones matemáticas en un texto. - Dibujar y modificar diferentes tipos de formas, insertarlos en un documento y agregar capturas de pantalla. - Reorganizar el esquema de un documento. - Organizar objetos en la página y utilizar tablas para controlar el diseño de la misma. <p>CE3.4 Manipular los datos eficazmente para la combinación de correspondencia.</p> <p>CE3.5 Combinar un modelo de carta con su origen de datos, de manera que haga más fácil la tramitación y comunicación de documentos.</p> <p>CE3.6 Enviar mensajes personalizados de correo electrónico a múltiples destinatarios.</p> <p>CE3.4 Crear e imprimir etiquetas, que se utilizan en un documento para el envío de información.</p> <p>CE3.5 En un supuesto práctico debidamente caracterizado, realizar las siguientes prácticas con la ayuda de documentos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Colaborar con otros autores en un documento. - Enviar documentos directamente desde el procesador de texto. - Añadir y revisar comentarios. - Controlar y gestionar cambios en el documento. - Comparar y combinar documentos. - Proteger documentos con contraseña.
<p>RA4: Crear documentos con el objetivo de utilizarlos en otras</p>	<p>CE4.1 Guardar archivos en formatos diferentes.</p> <p>CE4.2 Crear y modificar documentos Web, para utilizarlos en un documento.</p>

<p>aplicaciones informáticas.</p>	<p>CE4.3 Crear y publicar entradas de blog, en la presentación de un texto.</p> <p>CE4.4 En un caso práctico, siguiendo parámetros establecidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Agregar hipervínculos, en un documento. - Insertar campos en un texto. - Añadir marcadores y referencias cruzadas. - Crear y modificar tablas de contenidos para documentos largos. - Crear y modificar índices en documentos extensos. - Añadir fuentes y compilar bibliografías.
<p>RA5: Operar con hojas de cálculo con habilidad, utilizando las funciones habituales en las actividades que requieran tabulación y tratamiento aritmético-lógico y/o estadístico de datos e información, así como su presentación en gráficos.</p>	<p>CE5.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de la hoja de cálculo, y describir sus características.</p> <p>CE5.2 Describir las características de protección y seguridad en hojas de cálculo, siguiendo parámetros establecidos.</p> <p>CE5.3 En casos prácticos de confección de documentación administrativa, científica y económica, a partir de medios y aplicaciones informáticas de reconocido valor en el ámbito empresarial:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Crear hojas de cálculo y agruparlas por el contenido de sus datos en libros convenientemente identificados, localizados y con el formato preciso para la utilización del documento. - Aplicar el formato preciso a los datos y celdas de acuerdo con el tipo de información que contienen, facilitando su tratamiento posterior. - Aplicar fórmulas y funciones sobre las celdas o rangos de celdas, nombrados o no, de acuerdo con los resultados buscados, comprobando su funcionamiento y el resultado que se prevé. - Utilizar títulos representativos, encabezados, pies de página y otros aspectos de configuración del documento en las hojas de cálculo, de acuerdo con las necesidades de la actividad que se va a desarrollar o al documento que se va a presentar. - Imprimir hojas de cálculo con la calidad, presentación de la información y copias requeridas. <p>CE5.4 Elaborar plantillas con la hoja de cálculo, de acuerdo con la información facilitada.</p> <p>CE5.5 Elaborar gráficos estándar y/o dinámicos, a partir de rangos de celdas de la hoja de cálculo, optando por el tipo que permita la mejor comprensión de la información y de acuerdo con la actividad por desarrollar, a través de los asistentes disponibles en la aplicación.</p> <p>CE5.6 En un supuesto práctico debidamente caracterizado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Filtrar datos a partir de la tabla elaborada en la hoja de cálculo. - Aplicar los criterios de protección, seguridad y acceso a la hoja de cálculo. - Elaborar y ajustar diagramas en documentos y utilizar con eficacia todas aquellas prestaciones que permita la aplicación de la hoja de cálculo. - Importar y/o exportar datos a las aplicaciones de procesamiento de texto, bases de datos y presentaciones. <p>CE5.7 Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de ficheros que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.</p>

	CE5.8 Utilizar los manuales o la ayuda disponible en la aplicación, en la resolución de incidencias o dudas planteadas.
RA6: Operar con las herramientas de listas y filtros, siguiendo como parámetro las normas establecidas, tomando en cuenta la aplicación que se requiere.	<p>CE6.1 En un supuesto práctico debidamente caracterizado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Activar el autofiltro. - Utilizar autofiltro para filtrar una lista. - Eliminar criterios del autofiltro. - Crear un autofiltro personalizado; desactivar el autofiltro. <p>CE6.2 Manipular autofiltro para filtrar una lista.</p> <p>CE6.3 Utilizar datos externos de tablas y las opciones de estilo de tablas, a través de los asistentes disponibles en la aplicación.</p> <p>CE6.4 Manipular filtros avanzados y crear un rango de criterios. Utilizar rango de criterios de comparación, condición avanzada; y extraer registros filtrados, garantizando la calidad y seguridad de los datos.</p> <p>CE6.5 Utilizar los diferentes tipos de funciones, búsquedas y referencias matemáticas y trigonométricas.</p> <p>CE6.6 Crear y revisar las tablas y gráficos dinámicos siguiendo parámetros establecidos.</p>
RA7: Elaborar presentaciones de forma eficaz, utilizando aplicaciones informáticas e integrando objetos de distinta naturaleza, además de utilizar multimedia, tomando en consideración parámetros establecidos.	<p>CE7.1 Explicar la importancia de la presentación de un documento para la imagen que transmite la entidad, consiguiendo que la información se muestre de forma clara y persuasiva, a partir de distintas exposiciones de carácter profesional de organizaciones tipo.</p> <p>CE7.2 Advertir sobre la necesidad de guardar las presentaciones según los criterios de organización de archivos marcados por la empresa, facilitando el cumplimiento de las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.</p> <p>CE7.3 Señalar la importancia que tiene la comprobación de los resultados y la subsanación de errores, antes de poner a disposición de las personas o entidades a quienes se destina la presentación, así como el respeto de los plazos previstos en la forma establecida de entrega.</p> <p>CE7.4 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de un programa de presentaciones gráficas; y describir sus características.</p> <p>CE7.5 En casos prácticos, debidamente caracterizados, en los que se requiere elaboración y presentación de documentación de acuerdo con unos estándares de calidad tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicar el formato más adecuado a cada tipo de información para su presentación final. - Utilizar los medios de presentación de la documentación más adecuados a cada caso —sobre el monitor, en red, con diapositivas, animada con ordenador y sistema de proyección, en papel, transparencia u otros soportes—. - Utilizar, de forma integrada y conveniente, gráficos, textos y otros objetos, consiguiendo una presentación correcta y adecuada a la naturaleza del documento. <p>CE7.6 Utilizar los manuales o ayudas disponibles en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas.</p> <p>CE7.7 A partir de información suficientemente caracterizada, y de acuerdo con unos parámetros facilitados para su presentación en soporte</p>

	<p>digital:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Insertar la información proporcionada en la presentación. - Animar los distintos objetos de la presentación de acuerdo con los parámetros facilitados y utilizando los asistentes disponibles. - Temporalizar la aparición de los distintos elementos y diapositivas de acuerdo con el tiempo asignado a cada uno de ellos, utilizando los asistentes disponibles. - Asegurar la calidad de la presentación, ensayando y corrigiendo los defectos detectados y proponiendo los elementos o parámetros de mejora. - Guardar las presentaciones en los formatos adecuados, preparadas para su fácil utilización y protegidas de modificaciones no deseadas. <p>CE7.8 Insertar sonidos, videoclips, tablas y conectores, tomando en cuenta parámetros establecidos.</p> <p>CE7.9 Elaborar diferentes tipos de notas del orador; y agregar comentarios y animaciones de diapositivas y de objetos, de una manera eficaz.</p> <p>CE7.10 Utilizar transiciones y muestras personalizadas; crear videos y configurar presentaciones, de manera que puedan ser utilizados como medios de comunicación en las exposiciones.</p>
<p>RA8: Aplicar las herramientas de búsqueda, recuperación y organización de la información en el sistema y en la red —intranet o Internet— de forma precisa y eficiente, atendiendo a las especificaciones técnicas recibidas.</p>	<p>CE8.1 Distinguir entre un navegador y un buscador de red —Internet y/o intranet—, relacionando sus utilidades y características.</p> <p>CE8.2 Identificar los distintos riesgos y niveles de seguridad de un navegador de Internet describiendo sus características.</p> <p>CE8.3 Identificar los diferentes tipos de buscadores y metabuscadores, y comprobar sus ventajas e inconvenientes.</p> <p>CE8.4 Explicar las características básicas de la normativa vigente reguladora de los derechos de autor.</p> <p>CE8.5 Ante un supuesto práctico en el que se proporcionan las pautas para la organización de la información, y utilizando las herramientas de búsqueda del sistema operativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar las utilidades disponibles en el sistema, adecuadas a cada operación que se va a realizar. - Crear los distintos archivos o carpetas de acuerdo con las indicaciones recibidas. - Nombrar o renombrar los archivos o carpetas según las indicaciones. - Crear los accesos directos necesarios a aquellas carpetas o archivos que serán de uso habitual según las indicaciones recibidas. <p>CE8.6 Ante un supuesto práctico en el que se enumeren las necesidades de información de una organización o departamento tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el tipo de información requerida en el supuesto práctico. - Identificar y localizar las fuentes de información —intranet o Internet— adecuadas al tipo de información requerida. - Realizar las búsquedas aplicando los criterios adecuados de restricción. - Obtener y recuperar la información de acuerdo con el objetivo de la misma.

	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar, si fuera necesario, los derechos de autor de la información obtenida. - Registrar y guardar la información utilizada en los formatos y ubicaciones requeridos por el tipo y uso de la información. - Organizar las fuentes de información desde Internet para una rápida localización posterior y su reutilización en los soportes disponibles: favoritos, historial y vínculos. - Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la información, que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.
<p>RA9: Utilizar aplicaciones de correo electrónico con el propósito de comunicarse de una manera eficaz, siguiendo procedimientos y normativa establecidos.</p>	<p>CE9.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de las aplicaciones de correo electrónico y de agendas electrónicas; y distinguir su utilidad en los procesos de recepción, emisión y registro de información.</p> <p>CE9.2 Explicar la importancia de respetar las normas de seguridad y protección de datos en la gestión del correo electrónico; y describir las consecuencias de la infección del sistema mediante virus, gusanos u otros elementos.</p> <p>CE9.3 Organizar y actualizar la libreta de contactos de correo y agenda electrónica mediante las utilidades de la aplicación y a partir de las direcciones de correo electrónico usadas en el aula.</p> <p>CE9.4 En un supuesto práctico, en el que se incluirán los procedimientos internos de emisión-recepción de correspondencia e información de una organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Abrir la aplicación de correo electrónico. - Identificar el o los emisores o emisoras y el contenido en la recepción de correspondencia. - Comprobar la entrega del mensaje en la recepción de correspondencia. - Insertar el o los destinatarios o destinatarias y el contenido, asegurando su identificación en la emisión de correspondencia. - Leer y/o redactar el mensaje de acuerdo con la información que se quiere transmitir. - Adjuntar los archivos requeridos de acuerdo con el procedimiento establecido por la aplicación de correo electrónico. - Distribuir la información a todos los implicados, asegurando la recepción de la misma. <p>CE9.5 Ante un supuesto práctico, en el que se incluirán los procedimientos internos y normas de registro de correspondencia de una organización tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registrar la entrada y salida de toda la información, cumpliendo las normas y procedimientos que se proponen. - Utilizar las prestaciones de las diferentes opciones de carpeta que ofrece el correo electrónico. - Imprimir y archivar los mensajes de correo, de acuerdo con las normas facilitadas de economía y de impacto medioambiental. - Guardar la correspondencia de acuerdo con las instrucciones de

	<p>clasificación recibidas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la aplicación que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos. <p>CE9.6 Utilizar los manuales de ayuda, disponibles en la aplicación, en la resolución de incidencias o dudas planteadas.</p>
--	---

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
<p>Software</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistemas de aplicación. <p>Sistemas operativos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos. - Versiones. - Entorno. - Escritorio. <p>Barra</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos. <p>Ventanas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Componentes. <p>Panel de control</p> <p>Accesorios del sistema operativo</p> <p>Recursos del sistema operativo</p> <p>Herramientas del sistema operativo</p> <p>Comandos del sistema operativo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uso. 	<p>Utilización del entorno del sistema operativo.</p> <p>Utilización de barras de tareas.</p> <p>Manipulación de ventanas.</p> <p>Configuración los dispositivos del panel de control.</p> <p>Manipulación de los accesorios del sistema operativo.</p> <p>Utilización de las unidades de discos.</p> <p>Desfragmentación, reparación y realización de respaldo de disco.</p> <p>Manipulación de los comandos más comunes del sistema operativo.</p>	<p>Capacidad para trabajo individual y grupal.</p> <p>Actitud de colaboración.</p> <p>Higiene y limpieza en la entrega de los trabajos.</p> <p>Interés por atender las demandas de los usuarios referentes a la instalación/desinstalación de software.</p> <p>Valoración de la importancia de reflejar por escrito todas las incidencias, así como las soluciones aportadas.</p>
<p>Procesadores de palabras (textos)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Versiones. - Utilidades. <p>Barra en procesadores de palabras (textos)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos. - Generalidades. <p>Formato</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fuente, estilo, tamaño. - Color. - Subrayado. - Párrafo - Márgenes <p>Bordes y sombreados</p> <p>Numeración y viñetas</p> <p>Tabulaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos. <p>Encabezados y pies de página</p> <ul style="list-style-type: none"> - Numeración de páginas. 	<p>Creación y edición de documentos.</p> <p>Aplicación de formato de documentos.</p> <p>Creación de tablas, dibujos y objetos en un documento.</p> <p>Realización de combinación de documentos: carta modelo, lista de correspondencia, campos de combinación y ficha de datos.</p> <p>Creación de hipervínculos con documentos.</p> <p>Archivo de documentos en diferentes versiones.</p> <p>Realización de corrección de textos con las herramientas de ortografía y gramática, utilizando las diferentes posibilidades que ofrece la aplicación.</p> <p>Configuración de página en función del tipo de documento por</p>	<p>Valoración de la importancia social del software libre.</p> <p>Valoración de la importancia de una buena presentación.</p> <p>Apuesta clara por valores como la sostenibilidad y la ecología a la hora de utilizar los recursos.</p> <p>Valoración de la importancia de mantener las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Tipos. Bordes de página Columnas - Tipos. Tablas Sobres y etiquetas Imágenes y autoformas Plantillas Fondo de un documento Bloques de creación Texto de WordArt - Elementos visuales - Marcas de agua - Símbolos y ecuaciones Documentos fuera del procesador - Documentos Web - Entradas de blog Hipervínculos - Campos - Marcadores - Referencias cruzadas Herramientas de referencia para documentos largos - Tabla de contenidos. - Índice. - Fuentes y bibliografía. 	<p>desarrollar, utilizando las opciones de la aplicación.</p> <p>Visualización del resultado antes de la impresión.</p> <p>Impresión de documentos elaborados en distintos formatos de papel, y de soportes como sobres y etiquetas.</p> <p>Creación de sobres y etiquetas individuales, y para envío masivo.</p> <p>Inserción de imágenes y autoformas en el texto para mejorar el aspecto del mismo.</p> <p>Utilización de diferentes tipos de sangrías desde menú y desde la regla.</p> <p>Configuración de página: Márgenes, orientación de página, tamaño de papel, diseño de página, uso de la regla para cambiar márgenes.</p> <p>Creación de columnas con distintos estilos. Aplicación de columnas en distintos espacios dentro del documento.</p> <p>Inserción: de notas al pie y al final; de saltos de página y de sección; de columnas periodísticas.</p> <p>Inserción o creación de tablas en un documento</p> <p>Edición dentro de una tabla.</p> <p>Movimiento dentro de una tabla.</p> <p>Selección de celdas, filas, columnas, tablas.</p> <p>Modificación el tamaño de filas y columnas.</p> <p>Modificación de los márgenes de las celdas.</p> <p>Aplicación de formato a una tabla: bordes, sombreado, autoformato.</p> <p>Realización de cambios en la estructura de una tabla: insertar, eliminar, combinar y dividir celdas, filas y columnas.</p> <p>Alineación vertical del texto de una celda; cambio de dirección del texto, conversión de texto en tabla</p>	<p>Valoración del efecto negativo de un texto con errores.</p> <p>Organización de la agenda para incluir tareas, avisos y otras herramientas de planificación del trabajo.</p> <p>Interés en la adopción de medidas de prevención en el puesto de trabajo, evitando períodos demasiado largos ante el terminal y desarrollando periódicamente ejercicios de relajación.</p> <p>Interés por documentar con comentarios los procesos dificultosos. Claridad y simplificación en el proceso de establecimiento de fórmulas.</p> <p>Metodología adecuada a la hora de archivar la documentación.</p> <p>Respeto por el copywriigth de imágenes y vídeos usados en las presentaciones.</p> <p>Valoración de las licencias de programas similares.</p> <p>Valoración de la expresión oral en una presentación. Capacidad de trabajo en equipo.</p> <p>Sensibilidad para la consecución de un medio de recopilación no contaminado.</p>
---	---	--

	<p>y de tabla en texto, ordenamiento de una tabla, introducción de fórmulas y filas de encabezados.</p> <p>Aplicación de numeración automática de las páginas de un determinado documento.</p> <p>Eliminación de la numeración.</p> <p>Cambios de formato de numeración de páginas.</p> <p>Selección del idioma.</p> <p>Corrección: mientras se escribe; una vez se ha escrito, con menú contextual (botón derecho).</p> <p>Corrección gramatical (desde menú herramientas). Opciones de ortografía y gramática. Utilización del diccionario personalizado, autocorrección, sinónimos, traductor.</p> <p>Creación del documento modelo para envío masivo: cartas, sobres, etiquetas o mensajes de correo electrónico.</p> <p>Selección de destinatarios mediante creación o utilización de archivos de datos.</p> <p>Creación de sobres y etiquetas, opciones de configuración.</p> <p>Combinación de correspondencia: salida a documento, impresora o correo electrónico.</p> <p>Utilización de plantillas y asistentes del menú archivo nuevo.</p> <p>Creación, archivo y modificación de plantillas de documentos.</p> <p>Inserción de comentarios.</p> <p>Control de cambios de un documento.</p> <p>Comparación de documentos.</p> <p>Protección de todo o parte de un documento.</p>	<p>Rechazo de las conductas que atenten contra la intimidad e integridad de cualquier persona.</p> <p>Valoración de las medidas de seguridad y confidencialidad en la custodia o envío de información</p>
<p>Hojas de cálculo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Versiones. - Utilidades. - Tipos de datos. <p>Fórmulas</p> <p>Funciones</p>	<p>Utilización de los íconos de las diferentes barras.</p> <p>Creación de hojas de cálculo.</p> <p>Edición de hojas de cálculo.</p> <p>Aplicación de formato a hojas de cálculo.</p>	

<p>Gráficos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos. <p>Imágenes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Autoformas. - Textos artísticos. <p>Plantillas y macros</p> <p>Formato condicional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Regla de celdas. - Reglas superiores e inferiores. - Barra de datos. - Escalas de color. - Conjuntos de íconos. - Reglas. <p>Validaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Validaciones de datos. - Criterios de validación. - Círculos de validación. <p>Autofiltros</p> <p>Autorrelleno</p> <ul style="list-style-type: none"> - Listas de datos - Propiedades. - Herramientas. - Datos externos de tabla. - Estilo de tabla. <p>Filtros avanzados</p> <p>Funciones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Búsqueda y referencia - Matemáticas y trigonométricas. - Bases de datos. <p>Tablas dinámicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Herramientas de tabla dinámica. <p>Seguridad</p> <p>Macros</p>	<p>Selección de la hoja de cálculo.</p> <p>Edición del contenido de una celda.</p> <p>Borrado del contenido de una celda o rango de celdas.</p> <p>Uso del corrector ortográfico.</p> <p>Uso de las utilidades de búsqueda y reemplazo.</p> <p>Inserción y eliminación de hojas de cálculo.</p> <p>Utilización de fórmulas en hojas de cálculo.</p> <p>Creación de gráficos usando los datos.</p> <p>Utilización de tipos de funciones.</p> <p>Realización de filtros de datos.</p> <p>Creación de un nuevo libro.</p> <p>Manipulación para abrir un libro ya existente.</p> <p>Realización de archivo de cambios realizados en un libro.</p> <p>Creación de un duplicado de un libro.</p> <p>Realización de cierre de un libro.</p> <p>Utilización de macros.</p> <p>Inserción de comentarios.</p> <p>Control de cambios de la hoja de cálculo.</p> <p>Protección de una hoja de cálculo.</p> <p>Protección de un libro.</p> <p>Compartimiento de libros.</p> <p>Uso de plantillas.</p> <p>Realización de formato en la impresión de hojas de cálculo.</p> <p>Creación de tablas dinámicas.</p>	
<p>Hojas de presentaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Versiones. - Utilidades. <p>Formato de párrafos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alineación. - Listas numeradas. - Viñetas. - Estilos. <p>Tablas</p> <p>Dibujos</p> <p>Imágenes prediseñadas</p> <p>Gráficos</p>	<p>Utilización de los íconos de las diferentes barras.</p> <p>Elaboración de diapositivas.</p> <p>Realización de formatos de hojas de presentación.</p> <p>Adición de textos a hojas de presentación. Creación de dibujos.</p> <p>Utilización de plantillas de estilos.</p> <p>Combinación de colores, fondos de diapositivas, patrones.</p> <p>Impresión de diapositivas en diferentes soportes.</p>	

<ul style="list-style-type: none"> - Tipos de gráficos. - Elementos de un gráfico. <p>Diagramas <i>WordArt</i> o texto artístico</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formato de objetos. - Rellenos. - Líneas. - Efectos de sombra o 3D. - Sonidos. - Videoclips. 	<p>Creación de organigramas y diferentes estilos de diagramas.</p> <p>Adición de objetos de dibujo, autoformas.</p> <p>Formatos de objetos de dibujo.</p> <p>Aplicación de animación a las diapositivas.</p> <p>Utilización de la galería multimedia: inclusión de sonidos, inserción de clips de vídeo, interacción e inserción de hipervínculos.</p>	
<p>Internet</p> <ul style="list-style-type: none"> - Origen. - Evolución. <p>Acceso a Internet</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proveedores. - Tipo. - Software. <p>Normativa</p> <p>Niveles de seguridad</p> <p>Correo electrónico</p> <ul style="list-style-type: none"> - Términos. <p>Transferencia de ficheros FTP</p> <ul style="list-style-type: none"> - Introducción. - Términos. - Relacionados. 	<p>Utilización de navegadores.</p> <p>Manipulación de los menús contextuales.</p> <p>Configuración del entorno de Internet.</p> <p>Utilización y configuración de correo electrónico como intercambio de información.</p> <p>Realización de transferencia de ficheros de FTP.</p>	

Estrategias Metodológicas:

- Detección de conocimientos, capacidades y competencias del estudiante sobre las herramientas ofimáticas.
- Explicación previa en relación con software y hardware en el funcionamiento y uso del computador.
- Realización de prácticas en grupos reducidos, conducidos por el docente, en la configuración de dispositivos internos y externos en los equipos de cómputos.
- Preparación de documentos, utilizando procesadores de textos, integrando otros elementos como gráficos de otras aplicaciones informáticas.
- Realización de un proyecto en el laboratorio de informática, operando con aplicación de hojas de cálculo, utilizando las diferentes barras, así como, la presentación de los datos de forma gráfica.
- Realización de proyecto manipulando las herramientas de listas y filtros utilizando los recursos de las hojas de cálculo. En un tiempo determinado.
- Realización de prácticas de presentaciones, insertando multimedia, tomando parámetros establecidos.
- Utilización del internet como herramienta de trabajo, tanto para la operacionalización efectiva como para la comunicación eficaz.
- Retroalimentación positiva en cada sección de clase.

MÓDULO: EMPRENDIMIENTO

Nivel: 3

Código: MF_004_3

Duración: 120 horas

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA1: Analizar las capacidades relacionadas con la iniciativa emprendedora, tomando en cuenta los requerimientos derivados del mundo laboral y de las actividades empresariales.	<p>CE1.1 Identificar los factores necesarios para desarrollar una actividad empresarial.</p> <p>CE1.2 Explicar las principales habilidades humanas, sociales, técnicas y directivas que debe tener el perfil de emprendedor o emprendedora.</p> <p>CE1.3 Analizar la cultura emprendedora como alternativa de creación de empleo y bienestar social.</p> <p>CE1.4 Relacionar la importancia de la iniciativa, la creatividad y la buena actitud en el desempeño laboral o empresarial.</p> <p>CE1.5 Valorar la actitud positiva ante el riesgo de un emprendimiento.</p> <p>CE1.6 Explicar las variables de un pequeño negocio o microempresa exitoso.</p> <p>CE1.7 A partir de un supuesto práctico, en el que se necesita representar el futuro en diferentes ámbitos de la vida productiva:</p> <ul style="list-style-type: none">- Identificar cualidades y habilidades emprendedoras propias.- Relacionar las ventajas y desventajas de ser empleado(a) y ser empresario(a).- Trazar un plan de vida, revelando creatividad, iniciativa y espíritu emprendedor al valorar sus aspiraciones futuras en la búsqueda de empleo o en el autoempleo.- Explicar los factores que contribuyen a favorecer la iniciativa emprendedora de los y las jóvenes.- Analizar las perspectivas futuras del sector productivo referente a micro y pequeña empresa.- Puntualizar las condiciones que requiere la implementación de un pequeño negocio o microempresa.
RA2: Determinar una idea de negocio y su viabilidad, la cual servirá como punto de apoyo para el plan de empresa, y evaluar el impacto sobre el entorno de actuación, a partir de valores éticos.	<p>CE2.1 Explicar cómo surgen las ideas de negocio.</p> <p>CE2.2 Reconocer ideas innovadoras de iniciativas empresariales de pequeño negocio o microempresa en el entorno profesional y socio productivo.</p> <p>CE2.3 Indicar técnicas para la selección de ideas de negocio.</p> <p>CE2.4 Explicar la responsabilidad social de la empresa y su importancia como estrategia de negocio.</p> <p>CE2.5 En un supuesto práctico, donde se implementa una idea viable de negocio:</p> <ul style="list-style-type: none">- Aplicar técnicas para seleccionar la idea del negocio.- Definir la viabilidad de la idea.- Detallar las características de la idea del negocio, sus expectativas, actividad económica, producto o servicio, costo de operaciones, objetivos, valores, visión y misión.- Investigar información básica de mercado: el producto o servicio,

	<p>precio, promoción, plaza, clientes, competencia, proveedores, entorno.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reconocer instituciones que apoyan el desarrollo de emprendimientos. - Clasificar los recursos básicos de inversión inicial que se entiendan necesarios para la implantación de la idea, así como las fuentes de financiamiento más convenientes, a partir de los cálculos e información disponible. - Ordenar la información y presentarla mediante el uso de las aplicaciones informáticas. - Escoger el formato de plan de empresa e incluir datos recogidos.
<p>RA3: Realizar el plan de mercadeo que impulse los objetivos comerciales y el desarrollo óptimo del pequeño negocio o microempresa.</p>	<p>CE3.1 Explicar los fundamentos del <i>marketing</i>. CE3.2 Reconocer la importancia de la estrategia de marketing. CE3.3 Relacionar los elementos del mercado. CE3.4 En un caso práctico en el que se necesita precisar la estrategia de comercialización del pequeño negocio o microempresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elegir la estructura del plan de marketing. - Definir objetivos, misión y visión del plan. - Describir de manera detallada el producto o servicio a comercializar. - Identificar los posibles clientes a quien va dirigido el producto y/o servicio. - Identificar los proveedores. - Indagar sobre los competidores, sus fortalezas y debilidades. - Expresar las ventajas competitivas, fortalezas y debilidades del pequeño negocio. - Establecer estrategias de marketing para: <ul style="list-style-type: none"> ○ Presentación el producto y/o servicio ofertado. ○ Fijación de precios. ○ Fidelización de clientes. ○ Comunicación que especifique los canales de distribución del producto y/o servicio (cómo, cuándo, en qué tiempo y condiciones). ○ Organizar la información y colocarla en el plan de la empresa.
<p>RA4: Determinar la estructura de organización del pequeño negocio o microempresa, de acuerdo con los objetivos planteados.</p>	<p>CE4.1 Explicar los diferentes aspectos de la estructura organizativa de un pequeño negocio o microempresa: organigrama, manual de funciones, descripción de puestos, controles internos. CE4.2 Definir el proceso de selección y contratación de personal. CE4.3 Indicar las obligaciones laborales según la legislación vigente. CE4.4 En un supuesto práctico debidamente orientado a las decisiones de organización del pequeño negocio o microempresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar la estructura organizativa, fijando las áreas funcionales y actividades que se derivan de cada puesto, conforme a los objetivos previstos. - Representar la estructura en el organigrama, y enumerar la cantidad de personal en cada departamento. - Especificar los recursos humanos necesarios, según la estructura organizativa y las funciones por desarrollar en cada puesto.

	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar la forma de contratación de personal más idónea en función de los objetivos previstos y optimización de recursos. - Especificar la logística de compra, ventas y atención al cliente. - Definir las políticas de higiene, calidad y seguridad que se van a implementar en función del producto o servicio que se ofrece. - Idear la ubicación y el espacio físico adecuados a los objetivos y al presupuesto disponible. - Definir la logística necesaria para el alquiler de espacio físico. - Establecer la distribución del espacio físico conforme al tipo y naturaleza del negocio. - Detallar el estilo de decoración del local, utilizando los elementos de lugar, según la idea y los recursos disponibles para generar ambiente agradable y crear identidad institucional. - Realizar la documentación de los procesos realizados e incluir en el plan de empresa.
<p>RA5: Realizar actividades de gestión administrativa y financiera, básicas para poner en marcha un pequeño negocio o microempresa, delimitando las principales obligaciones laborales, contables y fiscales, de acuerdo con la legislación vigente.</p>	<p>CE5.1 Identificar las obligaciones laborales, contables, fiscales y los impuestos que se derivan de la actividad empresarial.</p> <p>CE5.2 Reconocer la legislación mercantil que regula los documentos de pago y los requisitos que debe cumplir la documentación e impresos (cheques, pagarés, etc.) en las operaciones mercantiles.</p> <p>CE5.3 Relacionar conceptos básicos de contabilidad, técnicas de registro de la información contable y elementos patrimoniales necesarios para el desarrollo de la actividad de pequeños negocios o microempresas.</p> <p>CE5.4 Precisar las diferencias entre inversión, gasto y pago, y entre ingreso y cobro.</p> <p>CE5.5 Identificar las fuentes y formas más habituales de financiamiento.</p> <p>CE5.6 Explicar el costo de inversión y de producción en la planificación económica para inicio del pequeño negocio.</p> <p>CE5.7 En un supuesto práctico en el que se pretende definir el proceso de gestión administrativa y financiera de un pequeño negocio o microempresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preparar un archivo documental y guardar todo documento (entradas y salidas), aplicando técnicas de archivo y organización de documentos. - Decidir el medio de pago que se va a utilizar, según la legislación vigente. - Aplicar los procedimientos para tramitar la solicitud de un préstamo. - Identificar el proceso de gestión para el registro de altas y bajas laborales de empleados(as) en la Tesorería de la Seguridad Social y en el Ministerio de Trabajo. - Utilizar correctamente formularios para liquidaciones sencillas de impuestos, aplicando la legislación vigente. - Elaborar la documentación e incluir en el plan de empresas. <p>CE5.8 A partir de un supuesto práctico, en el que se pretende caracterizar la planificación económico-financiera del pequeño negocio o microempresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar las necesidades básicas de pre inversión e inversión inicial de operaciones, especificando las fuentes de financiamiento.

	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer la composición del patrimonio inicial. - Determinar el costo de producción. - Plantear el formato adecuado para los documentos básicos comerciales y contables —pedidos, recibos y facturas, libro diario, libro de banco, libro de inventario—, especificando el flujo de procesos de dicha documentación; y realizar las cotizaciones correspondientes para su impresión. - Preparar el presupuesto especificando el flujo de ingresos y gastos mensuales, ventas, beneficios o resultados y balance general. - Realizar la documentación e incluir en el plan de empresa.
<p>RA6: Precisar los procedimientos para la constitución legal del pequeño negocio o microempresa, de acuerdo con la legislación vigente.</p>	<p>CE6.1 Definir las distintas formas de incursionar en la actividad empresarial.</p> <p>CE6.2 Relacionar las diferentes formas jurídicas de la empresa; e identificar, en cada caso, el grado de responsabilidad, ventajas, desventajas y los requisitos legales para su constitución.</p> <p>CE6.3 Puntualizar los trámites exigidos por la legislación vigente para la constitución y establecimiento de un pequeño negocio o microempresa, especificando los documentos requeridos, los organismos en los que se tramitan, el costo, la forma y el plazo requeridos.</p> <p>CE6.4 A partir de un supuesto práctico en el que se requiere la constitución legal del pequeño negocio o microempresa de acuerdo con la legislación vigente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir la actividad económica y objetivos de la empresa. - Decidir el nombre comercial y la forma jurídica conforme a la naturaleza del negocio y objetivos. - Identificar las vías de asesoría externa existente. - Determinar la imagen corporativa. - Redactar correctamente los documentos constitutivos requeridos: estatutos, acta de asamblea, determinación de aportes, lista de suscriptores, etc. - Esquematizar detalladamente el proceso de trámites legales para la constitución, especificando costo, duración de cada uno e institución responsable. - Establecer las obligaciones contables, detallando la información requerida, la vía, el plazo y las instituciones competentes para formalizarlo. - Realizar la documentación de los procesos realizados e incluir en plan de empresa.
<p>RA7: Presentar el proyecto utilizando eficazmente las competencias, técnicas y personales, adquiridas durante la realización del proyecto de aprendizaje en el módulo formativo.</p>	<p>CE7.1 Formalizar el documento memoria del proyecto.</p> <p>CE7.2 Preparar una presentación del mismo en una feria, con el uso de medios tecnológicos.</p> <p>CE7.3 Exponer el proyecto, destacando sus objetivos y principales contenidos, y justificando la elección de las diferentes propuestas de acción contenidas en el mismo.</p> <p>CE7.4 Utilizar un estilo de comunicación adecuado en la exposición, haciendo que esta sea organizada, clara, amena y eficaz.</p> <p>CE7.5 Realizar la defensa adecuada del proyecto durante la exposición, respondiendo razonadamente a posibles preguntas relativas al mismo,</p>

planteadas por el equipo evaluador.

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
<p>Iniciativa emprendedora</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cultura emprendedora y empleo. - Generalidades. Importancia. - Perspectivas futuras. - Cultura emprendedora como necesidad social. <p>Emprendedor(a)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos. Cualidades. - Factores estimulantes. - Perfil. - Colaboración entre emprendedores y emprendedoras. <p>Emprendimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos. - Importancia. - ¿Cómo nace un emprendimiento? - El éxito de un emprendimiento. - Ventajas y desventajas. - Emprendimiento e innovación. - Riesgo y emprendimiento. <p>Empresario(a)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos. - Ventajas y desventajas. - Función. - Cualidades. - Actuación de emprendedores(as) como empleados(as) de una empresa. <p>Factores para tomar en cuenta al emprender</p>	<p>Relación cultura emprendedora y empleo.</p> <p>Identificación de las cualidades, perfil y factores estimulantes del espíritu emprendedor.</p> <p>Análisis del alcance personal, familiar y social de los emprendimientos.</p> <p>Análisis de las perspectivas futuras de los emprendimientos en la Rep. Dom. Definición del plan de vida.</p> <p>Evaluación del riesgo en la actividad emprendedora.</p> <p>Análisis de los factores clave del éxito de un emprendimiento.</p> <p>Análisis de los principales aportes de la innovación en la actividad del sector relacionado con el título: materiales, tecnología, organización del proceso, etc.</p>	<p>Valoración del carácter emprendedor y la ética del emprendimiento.</p> <p>Valoración de la iniciativa, creatividad y responsabilidad como motores del emprendimiento.</p> <p>Valoración de la actitud emprendedora y la ética en la actividad productiva.</p> <p>Disposición al trabajo en equipo.</p> <p>Reconocimiento y valoración social de la empresa.</p> <p>Valoración de la ética empresarial.</p> <p>Rigor en la evaluación de la viabilidad técnica y económica del proyecto.</p> <p>Disposición a la sociabilidad y el trabajo en equipo.</p> <p>Respeto a las normas y procedimientos.</p> <p>Valoración de la ética en el manejo de la información.</p> <p>Pensamiento analítico y crítico en la interpretación de los datos obtenidos.</p> <p>Autoconfianza en la realización del trabajo de campo.</p> <p>Creatividad y autoconfianza en la presentación del plan.</p> <p>Valoración de la formalidad</p>
<p>Ideas empresariales, el entorno y su desarrollo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Concepto de idea de negocio. - Fuentes. - Características de una buena idea de negocio. - La idea de negocio en el ámbito del perfil profesional. - La idea de negocio en el ámbito del entorno social y familiar. 	<p>Identificación de ideas de negocio en la actividad económica asociada:</p> <ul style="list-style-type: none"> - A la familia profesional del título. - Al ámbito local. <p>Aplicación de herramientas para la determinación de la idea de negocio.</p> <p>Búsqueda de datos de empresas</p>	<p>Valoración de la formalidad</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Técnicas para la selección de ideas de negocio. <p>Oportunidades de negocio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fuentes. - Criterios de selección. - La innovación como fuente de oportunidad. <p>La empresa y su entorno</p> <ul style="list-style-type: none"> - Concepto jurídico y económico - Tipos. Clasificación. - Áreas funcionales. - Responsabilidad social empresarial. - El entorno. <p>Viabilidad de idea de negocio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Importancia. - Criterios. - Aspectos fundamentales. <p>Análisis FODA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Importancia. <p>El plan de empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Importancia. - Aspectos relevantes. - Recomendaciones básicas para escribir y presentar un buen plan de empresa. 	<p>del sector por medio de Internet.</p> <p>Identificación de fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de la idea seleccionada.</p> <p>Realización de ejercicios de innovación sobre la idea determinada.</p> <p>Realización del estudio de viabilidad de la idea de negocio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Selección de fuentes de información. - Diseño de formatos para la recolección de datos. <p>Definición de la estructura del estudio.</p> <p>Interpretación de la información recogida en el estudio de mercado y definición del modelo de negocio que se va a desarrollar.</p> <p>Identificación de instituciones que apoyan el desarrollo de emprendimientos.</p> <p>Identificación de los recursos básicos de inversión inicial necesarios para la implantación de la idea, así como las fuentes de financiamiento más convenientes.</p> <p>Presentación del plan de viabilidad utilizando herramientas ofimáticas.</p> <p>Diseño del formato para el plan de empresa.</p> <p>Establecimiento del modelo de negocio partiendo de las conclusiones del estudio de mercado.</p> <p>Iniciar la redacción del plan de empresa, definiendo los datos generales: actividad, ubicación, misión, visión, objetivos, valores.</p>	<p>en la organización.</p> <p>Respeto por la igualdad de género.</p> <p>Valoración de las disposiciones legales en relación a las políticas de personal.</p> <p>Objetivo, en la toma de decisiones administrativas.</p> <p>Orientado a resultados</p> <p>Valoración de la organización y orden en relación con la documentación administrativa generada.</p> <p>Respeto por el cumplimiento de los trámites administrativos y legales.</p> <p>Valoración de la responsabilidad social y la ética empresarial.</p> <p>Valoración de la asociatividad para el desarrollo de la empresa.</p> <p>Respeto por el cumplimiento de los trámites administrativos y legales.</p> <p>Seguridad en sí mismo(a) en el contacto con la audiencia.</p> <p>Valoración por la organización y limpieza del entorno.</p> <p>Creatividad máxima en la organización de los espacios para la feria.</p> <p>Dinámico y extrovertido en su afán por convencer sobre el proyecto en la celebración de la feria.</p>
<p>Plan de comercialización</p> <ul style="list-style-type: none"> - Investigación de mercados. 	<p>Diseñar el esquema del estudio de mercado.</p>	

<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos. • Importancia. • Fases. • El mercadeo y la competencia. • Clasificación del mercado. • El consumidor. <p>El mercadeo y las ventas</p> <ul style="list-style-type: none"> - El producto. - Características - Ciclo de vida <p>Publicidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estrategia comercial - Políticas de ventas. <p>El plan de marketing</p> <ul style="list-style-type: none"> - Funciones. - Importancia. - Elementos. 	<p>Determinación y aplicación de las estrategias de comercialización del pequeño negocio o microempresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definición de misión, visión y objetivos de la estrategia. - Definición detallada del producto o servicio. <p>Identificación de los posibles clientes, los proveedores, la competencia.</p> <p>Definición de políticas de precio y distribución.</p> <p>Estrategias de publicidad.</p> <p>Identificación de fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades.</p> <p>Determinación del costo de la estrategia comercial.</p> <p>Determinación del valor agregado e innovación que se debe incluir en el modelo de negocio.</p> <p>Diseño del catálogo de productos.</p> <p>Presentación del plan.</p>	
<p>Aspectos organizacionales</p> <p>La organización.</p> <p>Estructura.</p> <p>Políticas.</p> <p>El personal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Funciones. - Selección. - Perfiles de puestos. - Políticas de incentivo y motivación. - Aspectos legales en la contratación de personal. 	<p>Decisiones organizacionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Imagen corporativa: nombre comercial, logo, marca, eslogan. - Diseño de estructura organizativa. - Descripción de puestos y manual de funciones. - Determinación de la forma de selección del personal. - Políticas organizacionales. - Delimitación del espacio físico, determinación de la ubicación, fachada, ambiente y decoración, equipamiento y mobiliario necesario para el emprendimiento. 	
<p>Gestión administrativa y financiera</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentación administrativa. - Servicios bancarios para PYMES. 	<p>Preparación de archivo documental.</p> <p>Gestión de servicios bancarios.</p>	

<ul style="list-style-type: none"> - Cuentas corrientes. - Liquidación de ITBIS. - Logística de compraventa y alquiler de bienes inmuebles. - Contabilidad y libros de registros. - Obligaciones fiscales. - Impuestos que afectan la actividad de la empresa. - Calendario fiscal. - Liquidaciones de impuestos. <p>Gestión financiera</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fundamentos contables. - El patrimonio. - Cuentas de balances y de resultados - Fuentes de financiamiento. - Préstamos bancarios a corto y largo plazo. - El <i>leasing</i>. - El <i>factoring</i>. - Ayudas y subvenciones a las PYMES. <p>El costo del producto o servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos. - Clasificación. <p>Planificación financiera</p> <p>La inversión</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gasto de pre inversión. - Inversión inicial. - Gasto de operaciones. <p>Proyecciones financieras</p> <ul style="list-style-type: none"> - Finalidades. - Aspectos fundamentales. - Tipos. 	<p>Proceso de liquidación de impuestos.</p> <p>Definición de logística de compra y venta.</p> <p>Análisis del patrimonio inicial del pequeño negocio o microempresa.</p> <p>Distribución de la inversión.</p> <p>Gestión del financiamiento.</p> <p>Realizar cotizaciones de los activos, de materia prima y/o productos.</p> <p>Estimación del costo.</p> <p>Análisis básico de viabilidad económico-financiera</p> <p>Proyección de ventas</p> <p>Proyección del flujo ingresos y egresos</p> <p>Proyección del Estado de Resultados y Balance General.</p> <p>Identificación de gastos y utilidades conforme a las proyecciones económicas.</p>	
<p>Constitución de pequeño negocio o microempresa en R.D.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Requisitos para el ejercicio de la actividad empresarial. - Importancia y ventajas. - Formas jurídicas. - Tipos y requisitos. - Lo que se debe saber antes de constituir la empresa. - Documentos constitutivos. - Trámites oficiales. - Licencias y permisos. 	<p>Elección de la forma jurídica.</p> <p>Proceso de gestión de la constitución y puesta en marcha del pequeño negocio.</p> <p>Trámites oficiales y documentos constitutivos de un pequeño negocio o microempresa:</p> <p>Elaboración de documentos: estatutos, registro mercantil, asamblea constitutiva, acta de asamblea, certificados de aportes u otros.</p>	

<ul style="list-style-type: none"> - Instituciones facultadas. - La asesoría y capacitación continua. - Importancia. - Áreas importantes de capacitación. 	Registro de nombre e imagen corporativa. Solicitud de licencias y permisos. Pago de impuestos.	
Técnicas para la presentación de un plan de empresa <ul style="list-style-type: none"> - La dicción. - El lenguaje corporal. - La empatía. 	Preparación de la presentación mediante técnica expositiva. Ejecución de la exposición. Montaje y realización de feria.	

Estrategias Metodológicas:

- Detección de conocimientos previos, capacidades y competencias sobre la actividad empresarial y la cultura emprendedora.
- Explicaciones del(de la) docente relacionadas con la iniciativa emprendedora y los fundamentos del marketing orientado a pequeños negocios o microempresas.
- Realización de debates, lluvia de ideas, mesas redondas y actividades de análisis sobre factores claves del éxito empresarial y la organización de un pequeño negocio o micro empresa.
- Utilización de internet como herramienta de comunicación y para la búsqueda de información, y realización de cine foro con videos de motivación y crecimiento personal.
- Estudio de caso, mediante el análisis de un hecho relacionado con los factores claves del éxito o el fracaso empresarial, reflexionando y planteando posibles alternativas de soluciones.
- Organización de grupos de trabajo, para el desarrollo de actividades en las que los alumnos trabajan en equipo y todos son responsables de un rol o una actividad para lograr determinados resultados comunes.
- Realización de visitas guiadas, tanto a instituciones relacionadas con los trámites legales para la creación de empresas para conocer los procedimientos y requisitos establecidos, así como visitas a ferias profesionales e intercambio de experiencias con otros politécnicos.
- Realización y exposición de un proyecto de emprendimiento en un tiempo determinado, incluyendo las etapas de planificación y realización de una serie de actividades e integrando los elementos del plan de empresa, a partir de la aplicación de los aprendizajes adquiridos.
- Retroalimentación positiva en cada sección de clase, en la que se evalúa el aprendizaje de los estudiantes.

MÓDULO: FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL

Nivel: 3

Código: MF_006_3

Duración: 90 horas

Resultados de Aprendizaje	Criterios de Evaluación
RA1: Ejercer los derechos y cumplir las obligaciones que se derivan de las relaciones laborales,	CE1.1 Identificar los conceptos básicos del derecho del trabajo. CE1.2 Identificar los principales organismos que intervienen en las relaciones entre empleadores(as) y trabajadores(as): OIT, MT, empresas, sindicatos. CE1.3 Identificar los derechos y obligaciones derivados de la relación laboral. CE1.4 Identificar los tipos de contratos según su naturaleza.

reconociéndolas en los diferentes contratos de trabajo.	<p>CE1.5 Reconocer las medidas establecidas por la legislación vigente para la conciliación de la vida laboral y familiar.</p> <p>CE1.6 Identificar las causas y efectos de la modificación, así como la suspensión de los efectos del contrato de trabajo.</p> <p>CE1.7 Determinar las condiciones de trabajo de las diferentes modalidades de contratos.</p> <p>CE1.8 Identificar las principales causas de la terminación del contrato de trabajo.</p>
RA2: Determinar la cobertura del Sistema Dominicano de Seguridad Social, identificando las distintas clases de prestaciones.	<p>CE2.1 Identificar las principales características del Sistema Dominicano de Seguridad Social (SDSS).</p> <p>CE2.2 Valorar el papel de la Seguridad Social como pilar esencial para la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.</p> <p>CE2.3 Identificar los regímenes de financiamiento existentes en el Sistema Dominicano de Seguridad Social.</p> <p>CE2.4 Identificar las prestaciones que cubre el Sistema Dominicano de Seguridad Social.</p> <p>CE2.5 Identificar los requisitos necesarios para acceder a cada uno de los componentes del Sistema Dominicano de Seguridad Social.</p> <p>CE2.6 Identificar las obligaciones del empleador o empleadora y el trabajador o trabajadora dentro del Sistema Dominicano de Seguridad Social.</p> <p>CE2.7 En un supuesto práctico correspondiente al Sistema Dominicano de Seguridad Social, requerir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las bases de cotización de cada uno de los componentes del sistema. - Las cuotas correspondientes a empleadores(as) y trabajadores(as).
RA3: Reconocer un sistema de gestión de seguridad y salud de una empresa u organización, e identificar las responsabilidades de los agentes implicados.	<p>CE3.1 Identificar la legislación y los organismos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>CE3.2 Valorar la importancia de la cultura preventiva en todos los ámbitos y actividades de la empresa, los trabajadores y la organización.</p> <p>CE3.3 Identificar los elementos del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional.</p> <p>CE3.4 Identificar los mecanismos internos de vigilancia para la implementación del sistema de gestión de higiene y seguridad en el trabajo.</p> <p>CE3.5 Identificar las obligaciones del empleador o empleadora y del trabajador o trabajadora en materia de seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>CE3.6 Explicar los factores de riesgos laborales en el ambiente de trabajo relacionados con el perfil profesional.</p> <p>C.3.7 Identificar las medidas preventivas aplicables para eliminar, minimizar o controlar los riesgos presentes en su ambiente de trabajo, relacionadas con el perfil profesional.</p> <p>CE3.8 Usos de las herramientas y equipos de prevención de accidentes laborales.</p>
RA4: Aplicar las técnicas de comunicación para recibir y transmitir instrucciones e informaciones dentro	<p>CE4.1 Identificar las técnicas y elementos de un proceso de comunicación.</p> <p>CE4.2 Clasificar y caracterizar las etapas del proceso de comunicación.</p> <p>CE4.3 Identificar las barreras e interferencias que dificultan la comunicación dentro del ámbito laboral.</p> <p>CE4.4 Identificar los factores para manipular los datos de la percepción.</p> <p>CE4.5 En un supuesto práctico correspondiente a la recepción de</p>

del ambiente laboral.	<p>instrucciones, establecer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objetivo fundamental de la instrucción; - El grado de autonomía para su realización; - Los resultados que se deben obtener; - Las personas a las que se debe informar; - Quién, cómo y cuándo se debe controlar el cumplimiento de la instrucción. <p>CE4.6 Recibir y transmitir instrucciones para la ejecución práctica de ciertas tareas, operaciones o movimientos para comprobar la eficacia de la comunicación.</p>
RA5: Contribuir a la resolución de conflictos que se originen en el ámbito laboral.	<p>CE5.1 Identificar los tipos de conflictos en el trabajo y sus fuentes.</p> <p>CE5.2 Determinar las técnicas para la resolución pacífica de conflictos.</p> <p>CE5.3 Diferenciar entre datos y opiniones en el ámbito laboral.</p> <p>CE5.4 En un supuesto práctico correspondiente a la resolución de conflictos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el problema. - Presentar ordenada y claramente el proceso seguido y los resultados obtenidos en la resolución de un problema. - Superar equilibrada y armónicamente las presiones e intereses entre los distintos miembros de un grupo. <p>CE5.5 Explicar las diferentes posturas e intereses que pueden existir entre los trabajadores y la dirección de una organización.</p>
RA6: Aplicar las estrategias del trabajo en equipo; y valorar su eficacia y eficiencia, para la consecución de los objetivos de la organización.	<p>CE6.1 Identificar los elementos fundamentales del funcionamiento de un grupo y los factores que pueden modificar su dinámica.</p> <p>CE6.2 Valorar las ventajas del trabajo en equipo en situaciones de trabajo, en relación con el título.</p> <p>CE6.3 Identificar las características del equipo de trabajo eficaz.</p> <p>CE6.4 En un supuesto práctico correspondiente al trabajo en equipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir el proceso de toma de decisiones en equipo: la participación, el consenso y el liderazgo. - Adaptarse e integrarse a un equipo, colaborando, dirigiendo o cumpliendo las órdenes, según el caso. - Aplicar técnicas de dinamización de grupos de trabajo.
RA7: Analizar las oportunidades de empleo, y las alternativas de aprendizaje a lo largo de la vida.	<p>CE7.1 Valorar la importancia de la formación permanente como factor clave para la empleabilidad y la adaptación a las exigencias del proceso productivo.</p> <p>CE7.2 Identificar los itinerarios formativos profesionales relacionados con el perfil.</p> <p>CE7.3 Identificar las principales fuentes de empleo y de inserción laboral relacionadas con el título.</p> <p>CE7.4 Identificar alternativas de autoempleo en los sectores profesionales relacionados con el título.</p> <p>CE7.5 Realizar la valoración de la personalidad, aspiraciones, actitudes y formación propia para la toma de decisiones.</p>
RA8: Aplicar las técnicas de búsqueda de empleo.	<p>CE8.1 Determinar las técnicas utilizadas en el proceso de búsqueda de empleo: Internet, redes sociales, entrevistas, prensa, bolsas de empleo, visitas a Oficinas Territoriales de Empleo (OTE), etc.</p> <p>CE8.2 Elaborar su currículum vitae y prepararse para asistir a una entrevista de trabajo.</p>

	<p>CE8.3 Identificar los elementos clave para una entrevista de trabajo.</p> <p>CE8.4 Identificar las diferentes pruebas utilizadas en el proceso de reclutamiento y selección dentro de una empresa u organización.</p> <p>CE8.5 En un supuesto práctico correspondiente a la entrevista de trabajo, cumplir con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preparar el currículum y sus anexos - Carta de presentación - Aspectos personales - Objetivos profesionales claros - Comunicación verbal, no verbal y escrita - Puntualidad y vestimenta adecuada - Manejo de información sobre el puesto solicitado
--	---

Contenidos		
Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
<p>El contrato de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Código de Trabajo. - Elementos del contrato. - Tipos de contrato de trabajo y características más importantes. - Jornada laboral: características de los tipos de jornada. - Salario: partes y estructura del salario. - Definición de los derechos, deberes y protección a la mujer, presentes en el Código de Trabajo. 	<p>Definición de los derechos, deberes y protección a la mujer, presentes en el código de trabajo.</p> <p>Manejo de los requisitos y elementos que caracterizan a los contratos.</p> <p>Identificación de las ventajas que, para empleadores(as) y trabajadores(as), tiene cada tipo de contrato.</p> <p>Identificación de las principales características de los tipos de jornada.</p> <p>Identificación de las partes, estructura y los tipos de salarios.</p> <p>Manejo de las garantías salariales y prestaciones laborales a las que tiene derecho el trabajador.</p> <p>Interpretación de la nómina.</p>	<p>Valoración de la necesidad de la regulación laboral.</p> <p>Respeto hacia las normas del trabajo.</p> <p>Interés por conocer las normas que se aplican en las relaciones laborales de su sector de actividad profesional.</p> <p>Reconocimiento de los cauces legales previstos como vía para resolver conflictos laborales.</p> <p>Rechazo de prácticas poco éticas e ilegales en la contratación de trabajadores o trabajadoras, especialmente en los colectivos más desprotegidos.</p> <p>Reconocimiento del papel de la Seguridad Social en la mejora de la calidad de vida de los trabajadores y la ciudadanía.</p>
<p>Sistema Dominicano de Seguridad Social</p> <ul style="list-style-type: none"> - Campo de aplicación. - Estructura. - Régimen. - Entidades gestoras y colaboradoras. - Obligaciones. - Acción protectora. - Clases y requisitos de las prestaciones. 	<p>Análisis de la estructura del Sistema de la Seguridad Social.</p> <p>Determinación de las principales obligaciones de empleadores(as) y trabajadores(as) en materia de Seguridad Social, afiliación y cotización.</p> <p>Análisis de la importancia del sistema general de la Seguridad Social.</p> <p>Conocimiento de los diferentes sub-sistemas de la Seguridad Social: contributivo, subsidiado y</p>	<p>Reconocimiento del papel de la Seguridad Social en la mejora de la calidad de vida de los trabajadores y la ciudadanía.</p>

	<p>contributivo –subsidiado. Resolución de casos prácticos sobre prestaciones de la Seguridad Social.</p>	<p>Rechazo hacia las conductas fraudulentas tanto en cotización como en las prestaciones de la Seguridad Social.</p>
<p>Seguridad, salud e higiene en el trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Riesgo profesional. - Medidas de prevención y protección. - Planes de emergencia y de evacuación. - Primeros auxilios. - Ley que aplica al sector, reglamentos y normativas. - Equipo de protección personal (EPP). 	<p>Leyes que aplican al sector y sus reglamentos y normativas. Análisis de factores de riesgo. Análisis de la evaluación de riesgos en la empresa como elemento básico de la actividad preventiva. Análisis de riesgos ligados a las:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Condiciones de seguridad. - Condiciones ambientales. - Condiciones ergonómicas y psicosociales. <p>Determinación de los posibles daños a la salud del trabajador que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas. Análisis y determinación de las condiciones de trabajo. Establecimiento de un protocolo de riesgos según la función profesional. Distinción entre accidente de trabajo y enfermedad profesional. Determinación de las medidas de prevención y protección individual y colectiva. Protocolo de actuación ante una situación de emergencia.</p>	<p>Valoración de la prevención en salud e higiene en el trabajo.</p> <p>Valoración de la cultura preventiva en todas las fases de la actividad. Valoración de la relación entre trabajo y salud.</p> <p>Interés en la adopción de medidas de prevención.</p> <p>Valoración de la formación preventiva en la empresa.</p> <p>Compromiso con la higiene y la seguridad.</p> <p>Valoración de la comunicación como factor clave en el trabajo en equipo. Valoración del aporte de las personas para la consecución de los objetivos empresariales.</p>
<p>Comunicación en la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Técnicas de comunicación. - Tipos de comunicación. - Etapas de un proceso de comunicación. - Redes de comunicación, canales y medios. - Dificultades y barreras en la comunicación. - Recursos para manipular los datos de la percepción. - Información como función de dirección. - Negociación: conceptos, elementos y estrategias de negociación. 	<p>Caracterización de las técnicas y tipos de comunicación. Utilización de las redes de comunicación, canales y medios, para la consecución de los objetivos de la empresa.</p>	<p>Valoración de las ventajas e inconvenientes del trabajo de equipo para la eficacia de la organización.</p> <p>Actitud participativa en la resolución de conflictos que se puedan generar en los equipos de trabajo.</p> <p>Ponderación de los distintos sistemas de solución de conflictos.</p>

<p>Trabajo en equipo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clases de equipos en la industria del sector según las funciones que desempeñan. - Características de los equipos de trabajo. - Estructuras organizativas de una empresa como conjunto de personas para la consecución de un fin. 	<p>Identificación de las características de un equipo de trabajo eficaz. Análisis de la formación de los equipos de trabajo. Selección del tipo de equipo ideal para cada situación de trabajo. Análisis de los posibles roles de cada uno de los integrantes de un equipo de trabajo. Reconocimiento e identificación de las distintas fases por las que pasa un equipo de trabajo. Reconocimiento de la influencia de las actitudes de cada individuo en el equipo. Puesta en práctica de distintas técnicas de trabajo en equipo.</p>	<p>Valoración de la formación permanente como factor clave para la empleabilidad y el desarrollo profesional.</p> <p>Identificación del itinerario formativo y profesional más adecuado de acuerdo con el perfil y expectativas.</p> <p>Valoración del autoempleo como alternativa para la inserción profesional.</p>
<p>Resolución de conflictos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conflicto: definición, característica, fuentes y etapas del conflicto. - Proceso para la resolución o supresión de un conflicto: mediación, conciliación y arbitraje. - Factores que influyen en la toma de decisión. - Métodos para la toma de decisión. - Fases para la toma de decisión. 	<p>Análisis del surgimiento de los conflictos en las organizaciones: compartir espacios, ideas y propuestas. Identificación de distintos tipos de conflictos, quienes intervienen y sus posiciones de partida. Reconocimiento de las principales fases de solución de conflictos, la intermediación y los buenos oficios. Resolución de situaciones conflictivas originadas como consecuencia de las relaciones en el entorno de trabajo. Identificación de las principales variables que influyen en el proceso de solución de conflictos. Análisis de las principales características de los medios pacíficos de solución de conflictos.</p>	<p>Respeto hacia las normas y reglamentos del trabajo. Responsabilidad respecto a sus funciones y a las normas.</p> <p>Compromiso con la higiene y la seguridad.</p> <p>Orden en el trabajo y el espacio laboral.</p> <p>Honradez e integridad en todos los actos en la empresa.</p> <p>Disciplina en el cumplimiento de las responsabilidades y horario.</p>
<p>Inserción laboral y aprendizaje a lo largo de la vida</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oportunidades de empleo. - Toma de decisión. - Oportunidades de aprendizaje. - Proceso de búsqueda de empleo en pequeñas, medianas y grandes empresas del sector. 	<p>Análisis de los intereses, aptitudes y motivaciones personales para la carrera profesional. Identificación de itinerarios formativos relacionados con el título. Definición y análisis del sector profesional del título. Planificación de la propia carrera:</p>	<p>Tolerancia y respeto con sus compañeros de trabajo y superiores.</p>

	<p>establecimiento de objetivos laborales a medio y largo plazo, compatibles con necesidades y preferencias.</p> <p>Objetivos realistas y coherentes con la formación actual y la proyectada.</p> <p>Establecimiento de una lista de comprobación personal de coherencia entre plan de carrera, formación y aspiraciones.</p>	
<p>Técnicas de búsqueda de empleo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo. - Carta de presentación y currículum vitae. - Pruebas y entrevistas de selección. - Elementos clave de una entrevista de trabajo. 	<p>Cumplimiento de los documentos necesarios para la inserción laboral: carta de presentación, currículum vitae, anexos, etc.</p> <p>Realización de test para selección de personal y entrevistas simuladas.</p> <p>Manejo de información sobre el puesto solicitado.</p> <p>Búsqueda de empleo de manera eficaz utilizando los mecanismos existentes para tales fines: (bolsas electrónicas de empleo como www.empleateya.gob.do, anuncios en medios de comunicación, etc.</p>	

Estrategias Metodológicas:

- Detección de conocimientos previos y actividades de motivación al aprendizaje relacionadas con las competencias que el joven pueda presentar en el tema de formación y orientación laboral.
- Transmisión de conocimientos a través de socialización, debates, actividades de descubrimientos de temas relacionados al ambiente laboral.
- Resolución de ejercicios y problemas donde se ponga en práctica los conocimientos adquirido para la resolución de situaciones laborales, como serían el recibir y transmitir instrucciones, la resolución de algún conflicto, trabajo en equipo entre otras.
- Utilización de material audiovisual con la asistencia del computador donde se exponga al estudiante a través de videos, presentaciones, internet, plataformas, entre otras, las diferentes técnicas relacionada a la búsqueda de información relativa al tema laboral.
- Resolución de problemas a través de una situación laboral planteada por el profesor los estudiantes apliquen de forma ordenada y coordinada las fases que implican la resolución de dicha situación.
- Realización de un proyecto donde el estudiante pueda resolver un problema o aborda una tarea mediante la planificación, diseño y realización de una serie de actividades, donde el resultado sea la inserción efectiva en el ambiente laboral.
- Aprendizaje individual y cooperativo donde el estudiante pone de manifiesto las competencias blandas (habilidades sociales) y aquellas relacionadas al ambiente laboral.
- Aprendizaje mediante evaluación donde se pone de manifiesto lo aprendido en el transcurso del

módulo.

4. PERFIL DEL(DE LA) DOCENTE DE LOS MÓDULOS FORMATIVOS

Requisitos para el ejercicio de la función docente:

1. Poseer los conocimientos y competencias requeridas para el ejercicio de la función docente, acreditada mediante los mecanismos de selección que en cada caso se establezcan, asegurando el principio de igualdad en el acceso a la función docente.
 - a. Para los módulos asociados a unidades de competencia: poseer un grado académico de Licenciado en el área del conocimiento Administración, Economía, Negocios y Ciencias Sociales.
 - b. Para los módulos comunes:
 - Módulo de Ofimática: poseer un grado académico de Licenciado en el área del conocimiento de Tecnologías de la Información y la Comunicación.
 - Módulo de Formación y Orientación Laboral: poseer un grado académico de Licenciado en el área del conocimiento de Administración, Economía, Negocios y Ciencias Sociales o de Humanidades.
 - Módulo de Emprendimiento: poseer un grado académico de Licenciado en el área del conocimiento de Administración, Economía, Negocios y Ciencias Sociales o de Humanidades.
2. Competencia pedagógica acreditada por el Ministerio de Educación (habilitación docente).
3. Sin ser un requisito imprescindible, para los módulos asociados a unidades de competencia se valorará poseer experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el área de servicios turísticos.

5. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Espacio Formativo		Superficie m ² 20 alumnos	Superficie m ² 30 alumnos
Aula polivalente		30	45
Laboratorio de informática		40	60
Laboratorio servicios turísticos	Estación en L tipo <i>counter</i> *Recepción*	10	30
	Área montaje de eventos	20	

Módulo	MF_02 8_3	MF_0 29_3	MF_03 0_3	MF_03 1_3	MF_03 2_3	MF_03 3_3	MF_03 4_3	MF_03 5_3	MF_03 6_3
Aula polivalente	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Laboratorio informática	X	X		X					
Laboratorio servicios turísticos	X	X		X		X			

Espacio Formativo	Equipamiento
-------------------	--------------

Aula polivalente	<ul style="list-style-type: none"> - Mesas y sillas para el profesor/a - Mesas y sillas para alumnos - Pizarras para escribir con rotulador - Material de aula
Laboratorio de informática	<ul style="list-style-type: none"> - 30 PC instalados en red, con conexión a Internet para el alumnado. - PC para el profesor/a. - Escáner. - Impresora. - Mobiliario de aula. - Cañón de proyección. - Pantalla de proyección. - Reproductor audiovisual. - Pizarra electrónica. - Dispositivos de almacenamiento de datos, memorias USB, discos duros portátiles, CD y DVD. - Licencias de sistema operativo. - Licencia de uso de aplicaciones informáticas generales: procesador de textos, hoja de cálculo, base de datos, presentaciones, correo electrónico, retoque fotográfico, cortafuegos, antivirus, compresores y edición de páginas web. - Licencia de uso de aplicaciones informáticas específicas del área de turismo y hostelería. - Licencia de uso de aplicación informática específica de idiomas.
Laboratorio de servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> - Estación en L tipo counter *Recepción*. - Mesa y escritorio con silla. - 4 sillas. - Módulo para revistas. - Mapas geográficos. - Reloj mundial. - Computadoras con programas informáticos de gestión interna (back-office) de agencias de viajes (AMADEUS SISTEM ONE, SABRE). - Conexión a Internet. - Impresora. - Teléfono. - Archivo. - Material de oficina (hojas, lapiceros, grapadoras, grapas, etc.). - Catálogos promocionales. - Buzón de quejas y/o sugerencias con sus respectivos formularios. - Cuadros decorativos. - Mapas digitales para la promoción del destino. - Aplicaciones informáticas para fotografías panorámicas. - Material impreso: mapas turísticos, folletos de diferentes zonas turísticas y otros. - Reproductor de TV/Vídeo y DVD. - Guías de viajes de República Dominicana y el resto del mundo. - Folletos de información turística.

Los diversos espacios formativos específicos identificados, así como las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial y de seguridad y salud en el trabajo vigente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los estudiantes.

El equipamiento (equipos, máquinas, etc.) dispondrá de la instalación necesaria para su correcto funcionamiento. La cantidad y características del equipamiento deberán estar en función del número de estudiantes matriculados y permitir la adquisición de los resultados de aprendizaje, teniendo en cuenta los criterios de evaluación y los contenidos que se incluyen en cada uno de los módulos que se impartan en los referidos espacios.

El Ministerio de Educación velará para que las instalaciones y el equipamiento sean los adecuados en cantidad y características para el desarrollo de los módulos correspondientes y garantizar así la calidad de estas enseñanzas.

En el caso de que la formación se dirija a personas con Necesidades Específicas de Apoyo Educativo (NEAE) se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables a la infraestructura, para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

Los equipamientos que se incluyan en cada espacio de enseñanza aprendizaje han de ser los necesarios y suficientes para garantizar a los estudiantes la adquisición de los resultados de aprendizaje y la calidad de la enseñanza.

6. CRÉDITOS

COMISIÓN TÉCNICA COORDINADORA GENERAL

Nombre	Cargo	Organización
Zobeida Sánchez	Directora General de Educación Secundaria	Ministerio de Educación
Mercedes María Matrillé Lajara	Directora de Educación Técnico Profesional	Ministerio de Educación
José del Carmen Canario	Director Departamental DC	Ministerio de Educación
Francisca M ^a Arbizu Echávarri	Asesora Internacional Experta en Reforma Curricular	Convenio Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) - Jóvenes y Desarrollo - Sociedad Salesiana
Sara Martín Mínguez	Coordinadora	Convenio Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) - Jóvenes y Desarrollo - Sociedad Salesiana

GRUPO DE TRABAJO FAMILIA PROFESIONAL TURISMO Y HOSTELERÍA

Nombre	Cargo	Organización
Responsables del Grupo de Trabajo		
Mercedes Aleandra Gratereaux Rodríguez	Coordinadora Técnico Docente Nacional.	Dirección de Educación Técnico Profesional (DETP)
Milagros Arianny Reyes García	Coordinadora Metodológica, Técnico Docente Nacional.	Dirección de Educación Técnico Profesional (DETP)
Valentina De la Cruz Pichardo	Secretaria técnica, Técnico Docente Nacional.	Dirección de Educación Técnico Profesional (DETP)
Expertos Tecnológicos y Formativos		
Luis Marino López	Presidente	Cadena Adrian Tropical
Rousanna Urraca	Presidente	Hotelería, Alimentos y Bebidas
Iris Pérez	Vice-Ministra de Turismo para Asuntos de Formación	Ministerio de Turismo
Elizabeth Tovar	Presidente	Asociación de Operadores de Turismo Receptivo de República Dominicana –OPETUR-
Dionis Arelis Alcántara	Directora Ejecutiva	Asociación Dominicana de Agencias de Viajes y Turismo – ADAVIT-
Sandra Mustellier	Asesora Docente de Escuelas Libres	Ministerio de Cultura
Paul Beswick	Director Corporativo de Asuntos Comunitarios	Fundación Punta Cana
Rosa Esmeralda Fernández	Técnico Departamento de Desarrollo y Vinculación Curricular	Instituto de Formación Técnico Profesional –INFOTEP
Gloria Alina Valdés	Coordinadora de Programas de Negocios y Proyectos Académicos	Universidad Iberoamericana
María Matilde Gómez Chestaro	Administradora Ama de Llaves	Asociación de Hoteles de Santo

	Ejecutiva	Domingo
Yngrid Castillo De Grassals	Asesora Operativa y Financiera	Asociación de Pequeños Hoteles y Aparta-Hoteles de Santo Domingo. ASPHASD.
Félix Ramón Pion Taveras	Asesor	Asociación de Hoteles y Proyectos Turísticos de la Zona Este.
Haydee Astacio	Maestra técnica	Politécnico María de la Altagracia (POMAVID)
Sandra Margarita Mensual	Maestra técnica	Politécnico Monseñor Juan Félix Pepén
Rocío Ceballos	Maestra técnica	Politécnico Monseñor Juan Félix Pepén

ORGANIZACIONES QUE HAN PARTICIPADO EN LA VALIDACIÓN EXTERNA DE LOS TÍTULOS DE LA FAMILIA PROFESIONAL TURISMO Y HOSTELERÍA

Nombre	Cargo	Organización
Clementina Suero Sánchez	Técnico Docente Nacional Dirección General de Educación de Personas Jóvenes y Adultos	Ministerio de Educación de la República Dominicana MINERD
Sandra González Cabrera	Técnico Docente Nacional Dirección de Educación Especial	Ministerio de Educación de la República Dominicana MINERD
Juan José Gómez	Director General de Currículo	Ministerio de Educación de la República Dominicana MINERD
Ana Yajaira Pérez	Técnico Docente Nacional. Dirección General de Adultos, Dpto. Educación Laboral	Ministerio de Educación de la República Dominicana MINERD
Migdalia Ramírez	Técnico	Junta de Aviación Civil JAC
Mercedes Suero	Técnico	Dirección General de Normas y Sistemas de Calidad (INDOCAL)
Julia Rodríguez	Técnico	Dirección General de Normas y Sistemas de Calidad (INDOCAL)
Jose Contreras	Técnico	Dirección General de Normas y Sistemas de Calidad (INDOCAL)
Bolívar Troncoso	Presidente	Organización Dominicana de Turismo Sostenible (ODTS)
Antonio Aponte	Guía Turístico	Asociación de Guías de Turismo de la República Dominicana, Inc. (ASOGUITURD)
Melquisedec Canela	Guía Turístico	Asociación de Guías de Turismo de la República Dominicana, Inc. (ASOGUITURD)
Pedro Ortiz	Guía Turístico	Asociación de Guías de Turismo de la República Dominicana, Inc. (ASOGUITURD)
Briseida Olivero		Clúster Turístico de Santo

		Domingo
Ciro Cassola	Chef	Asociación de Chefs de la República Dominicana (Adochefs)
Diana Munné	Consultora	Asociación de Chefs de la República Dominicana (Adochefs)
Edwin Aristy	Guía turístico	Asociación de Guías de Turismo de la República Dominicana, Inc. (ASOGUITURD)
Juan Febles	Presidente	A&B Master
Lissette Gil	Consultora	L&G ASOCIADOS
José Ortega	Responsable Proyectos	Sociedad Salesiana