




mediterrani
Escola de Turisme

Centre autoritzat per:
 Generalitat de Catalunya
Departament d'Ensenyament

Turisme, professionals amb futur
Turismo, profesionales con futuro

Cicles Formatius Ciclos Formativos

Calendari Acadèmic	
Horaris	
Normatives disciplinaries.....	
Currículum i Programes	
Recursos turístics	
Gestió de productes turístics	
Direcció d'entitats d'intermediació turística.....	
Entitats d'intermediació turística	
Els Recursos Humans en entitats d'intermediació turística	
Rendibilitat econòmica i financera	
Gestió administrativa i comercial	
Qualitat en els serveis d'intermediació turística	
Segona llengua estrangera: Alemany	
Segona llengua estrangera: Francès	
Formació i orientació laboral	
Empresa e iniciativa emprenedora	

CALENDARI ACADÈMIC CURS 2018-19

SETEMBRE 2018

	dl	dm	dx	dj	dv	dss	diu
						1	2
	3	4	5	6	7	8	9
	10	11	12	13	14	15	16
	17	18	19	20	21	22	23
1	24	25	26	27	28	29	30

OCTUBRE 2018

	dl	dm	dx	dj	dv	dss	diu
2	1	2	3	4	5	6	7
3	8	9	10	11	12	13	14
4	15	16	17	18	19	20	21
5	22	23	24	25	26	27	28
6	29	30	31				

NOVEMBRE 2018

	dl	dm	dx	dj	dv	dss	diu
				1	2	3	4
7	5	6	7	8	9	10	11
8	12	13	14	15	16	17	18
9	19	20	21	22	23	24	25
10	26	27	28	29	30		

DESEMBRE 2018

	dl	dm	dx	dj	dv	dss	diu
						1	2
11	3	4	5	6	7	8	9
12	10	11	12	13	14	15	16
13	17	18	19	20	21	22	23
	24	25	26	27	28	29	30
	31						

GENER 2019

	dl	dm	dx	dj	dv	dss	diu
		1	2	3	4	5	6
	7	8	9	10	11	12	13
	14	15	16	17	18	19	20
	21	22	23	24	25	26	27
	28	29	30	31			

FEBRER 2019

	dl	dm	dx	dj	dv	dss	diu
					1	2	3
	4	5	6	7	8	9	10
1	11	12	13	14	15	16	17
2	18	19	20	21	22	23	24
3	25	26	27	28			

MARÇ 2019

	dl	dm	dx	dj	dv	dss	diu
					1	2	3
4	4	5	6	7	8	9	10
5	11	12	13	14	15	16	17
6	18	19	20	21	22	23	24
7	25	26	27	28	29	30	31

ABRIL 2019

	dl	dm	dx	dj	dv	dss	diu
8	1	2	3	4	5	6	7
9	8	9	10	11	12	13	14
	15	16	17	18	19	20	21
10	22	23	24	25	26	27	28
11	29	30					

MAIG 2019

	dl	dm	dx	dj	dv	dss	diu
			1	2	3	4	5
12	6	7	8	9	10	11	12
13	13	14	15	16	17	18	19
	20	21	22	23	24	25	26
	27	28	29	30	31		

JUNY 2019

	dl	dm	dx	dj	dv	dss	diu
						1	2
	3	4	5	6	7	8	9
	10	11	12	13	14	15	16
	17	18	19	20	21	22	23
	24	25	26	27	28	29	30

inici de curs	19/09/2018
Exàmens trimestre 1	del 14/11/2018 al 28/11/2018
Junta d'avaluació trimestre 1	29/11/2018
Exàmens trimestre 2	del 11/02/2019 al 25/02/2019
Junta d'avaluació trimestre 2	26/02/2019
Exàmens trimestre 3	del 23/04/2019 al 8/05/2019
Junta d'avaluació trimestre 3	09/05/2019
tutories de projecte	del 9/05/2019 al 22/05/2019
Entrega projectes	22/05/2019
Tribunals projectes	del 27/05/2019 al 31/05/2019
Junta d'avaluació extraordinària	18/06/2019
Entrega certificacions notes	21/06/2019

Dies festius i períodes no lectius

24/09/2018	Festiu
12/10/2018	Festa Nacional
01/11/2018	Festa Nacional
02/11/2018	Dia no lectiu
06/12/2018	Festa Nacional
07/12/2018	Dia no lectiu
08/12/2018	Festa Nacional
22/12/2018-07/01/2019	Vacances de Nadal (ambdós dates incloses)
04/03/2019	Dia no lectiu
13/04/2019-22/04/2019	Vacances de Setmana Santa (ambdós dates incloses)
01/05/2019	Festa Nacional
10/06/2019	Festa Local Segona Pasqua

HORARI CURS 2018-19

Zon curs CFS AGÈNCIES DE VIATGE I GESTIÓ D'ESDEVENIMENTS

		dilluns	dímart	dimecres	dijous	divendres		
15,00 -	15,30	---	---	---	---	---	15,00 -	15,30
15,30 -	16,00	---	---	---	---	---	15,30 -	16,00
16,00 -	16,30		Francès		Francès		16,00 -	16,30
16,30 -	17,00	Recursos		G. Productes		Recursos	16,30 -	17,00
17,00 -	17,30	E. Puiggròs		M. Muñoz			17,00 -	17,30
17,30 -	18,00	---	Alemany		Alemany	E. Puiggròs	17,30 -	18,00
18,00 -	18,30		Recursos	FOL	M7_Direcció		18,00 -	18,30
18,30 -	19,00	G. Productes	E. Puiggròs	N. Agut	Ufs 1, 2, i 5		18,30 -	19,00
19,00 -	19,30	M. Muñoz	FOL		Lluïsa Molano	Anglès	19,00 -	19,30
19,30 -	20,00	M7 Direcció	N. Agut	Empresa i			19,30 -	20,00
20,00 -	20,30	Ufs 1, 2, i 5	*	iniciativa	M7_Direcció		20,00 -	20,30
20,30 -	21,00		Curs Guia	emprenedora	Ufs 3 i 4		20,30 -	21,00
21,00 -	21,30			Anna Garcia	Anna Garcia		21,00 -	21,30
21,30 -	22,00						21,30 -	22,00

M5	Recursos turístics	UF1: Patrimoni cultural UF2: Patrimoni natural UF3: Interpretació del patrimoni	70 Elena Puiggròs 50 Elena Puiggròs 45 Elena Puiggròs
M6	Gestió de Productes Turístics	UF1: Els viatges combinats UF2: Org. i gestió d'esdeveniments	26 Mònica Muñoz 73 Mònica Muñoz
M7	Dir. Entitats d'Intermediació Tu	UF1: Entitats d'intermediació turís UF5: Qualitat en els serveis d'i.tur UF2: Els RRHH en entitats int. Tur. HDLL: Anglès UF3: Rendibilitat econòmica UF4: Gest. Administrativa i cial	20 Lluïsa Molano 20 Lluïsa Molano 40 Lluïsa Molano 66 mònica rius /milena de jong 32 Anna Garcia 20 Anna Garcia
M10	Segona Llengua Estrangera	UF1: Francès o Alemany	Stephanie Badey Anna Buj
M11	FOL	UF1: Incorporació al treball UF2: Prevenció de riscos laborals	Neus Agut Neus Agut
M13	Projecte	Projecte	Mònica Muñoz
M14	FCT	FCT	Montse Escudero

Tutora: Mònica Muñoz

CURS INTENSIU GUIA TURISTIC

SETEMBRE 2018

dl	dm	dx	dj	dv	dss	diu
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
1	24	25	26	27	28	29 30

OCTUBRE 2018

dl	dm	dx	dj	dv	dss	diu
2	1	2	3	4	5	6 7
3	8	9	10	11	12	13 14
4	15	16	17	18	19	20 21
5	22	23	24	25	26	27 28
6	29	30	31			

NOVEMBRE 2018

dl	dm	dx	dj	dv	dss	diu
			1	2	3	4
7	5	6	7	8	9	10 11
8	12	13	14	15	16	17 18
9	19	20	21	22	23	24 25
10	26	27	28	29	30	

DESEMBRE 2018

dl	dm	dx	dj	dv	dss	diu
					1	2
11	3	4	5	6	7	8 9
12	10	11	12	13	14	15 16
13	17	18	19	20	21	22 23
	24	25	26	27	28	29 30
	31					

GENER 2019

dl	dm	dx	dj	dv	dss	diu
		1	2	3	4	5 6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

FEBRER 2019

dl	dm	dx	dj	dv	dss	diu
				1	2	3
	4	5	6	7	8	9 10
1	11	12	13	14	15	16 17
2	18	19	20	21	22	23 24
3	25	26	27	28		

MARÇ 2019

dl	dm	dx	dj	dv	dss	diu
				1	2	3
4	4	5	6	7	8	9 10
5	11	12	13	14	15	16 17
6	18	19	20	21	22	23 24
7	25	26	27	28	29	30 31

NORMATIVES DISCIPLINARIES

La direcció, docència, administració i l'alumnat de l'Escola Universitària de Turisme MEDITERRANI creiem que l'honestedat acadèmica juntament amb la integritat són fonamentals per el correcte desenvolupament d'un ensenyament de qualitat. L'Escola Universitària de Turisme MEDITERRANI té com a responsabilitat promoure l'honestedat acadèmica i la integritat per assegurar els nivells més alts tant ètics com a professionals en el ple de l'EUTM. Així doncs, l'Escola Universitària de Turisme MEDITERRANI ha aprovat una sèrie de normes per dur a terme aquests objectius i evitar tot tipus de conducta indisciplinada.

Article 1. El comportament, i la relació de l'estudiant i del personal docent i discent haurà de ser sempre educat i respectuós.

Article 2. L'Escola Universitària de Turisme MEDITERRANI considera faltes no disciplinades, totes aquestes que es detallen a continuació:

2.1. Indisciplina acadèmica:

- entregar treballs no produïts per l'estudiant
- copiar parts o la totalitat d'un examen o d'un treball de curs
- falsificar el resultat d'una prova realitzada a l'EUTM.
- extreure dels arxius d'EUTM exàmens sense l'autorització necessària
- falsificar certificats per tal d'obtenir qualificacions en el pràcticum i/p altres assignatures.

2.2. Falsificació:

- mentir al cos docent i discent per obtenir algun tipus de benefici
- inventar una amenaça de foc, bomba, etc. per obligar que s'anul·li un examen.

2.3. Identitat:

- fer-se passar per un altre estudiant.

2.4. Instal·lacions i serveis.

- actuar de forma fraudulenta per obtenir bens, diners i serveis de l'EUTM.
- fer un mal ús de tot l'equipament i de les instal·lacions de l'EUTM.
- no complir les normes d'ús de l'ascensor, excés de nombre de persones, etc.

2.5. Conducta indisciplinada a EUTM.

- amençar, abusar físicament o intimidar a qualsevol membre de la comunitat EUTM.
- obstruir o impedir el correcte desenvolupament tant dels serveis docents com discents.

2.6. Robatori.

- robar a qualsevol membre de la comunitat d'EUTM.
- fer malbé un objecte d'EUTM o d'un membre de la comunitat d'EUTM.

2.7. Normatives universitàries.

- violar qualsevol tipus de normativa universitària que existeixi a l'EUTM.

2.8. Sorolls distorsionadors.

- produir sorolls que no permetin el correcte desenvolupament de les classes, reunions o qualsevol altre tipus d'activitat que es produeixi a EUTM.

2.9. Realitzar qualsevol altre tipus d'acció que es consideri un greuge per l'EUTM.

Article 3. Si qualsevol membre de la comunitat d'EUTM realitza alguna de les accions descrites a l'article 2, s'aplicaran les següents sancions:

3.1. Obertura d'expedient intern: quan la o les persona/es infractora/es realitzen alguna de les accions descrites anteriorment per primera vegada.

3.2. Obertura d'expedient administratiu: aquest procés comporta l'expulsió d'EUTM durant un temps breu i limitat. Juntament amb l'obertura d'expedient administratiu es limiten els drets que té la persona infractora a EUTM

3.3. Expulsió: quan la falta comesa és molt greu i/o la persona que ha comés la falta ja ha passat per totes les sancions anteriors. Aquest procés comporta l'expulsió de la persona infractora d'EUTM.

Article 4. Les possibles faltes seran presentades a la Junta de Govern d'EUTM, qui després d'analitzar totes les parts en conflicte prendrà les decisions corresponents amb capacitat d'obrir un procés disciplinari.

Articles 5. La Junta de Govern d'EUTM determinarà en cada cas el tipus de procés disciplinari que s'apliqui.

PROGRAMES

FAMÍLIA: : Hosteleria i turisme	
CICLE: Tècnic superior Agència de Viatges i Gestió d'Esdeveniments	GS
MÒDUL PROFESSIONAL: Mòdul 5: Recursos turístics	CODI: 05
HORES TOTALS: 165 hores	HLLD:

1.- RELACIÓ D'UNITATS FORMATIVES I NUCLIS FORMATIUS

MP5: Recursos turístics (165 h)				
Unitats Formatives	Hores mín. + HLLD	Durada	Data in.	Data fin.
UF 1: Patrimoni cultural.	70 hores	70	21/09/18	14/01/19
UF 2: Patrimoni natural.	50 hores	50	15/01/19	25/03/19
UF 3: Interpretació del patrimoni.	45 hores	45	26/04/19	21/06/19

2.- ESTRATÈGIES METODOLÒGIQUES I ORGANITZACIÓ DEL MP

El mòdul professional de Recursos Turístics s'estructura en 3 unitats formatives tot diferenciant patrimoni cultural, natural i la seva interpretació. Aquests aspectes es treballen amb més profunditat per Catalunya i la Resta de l'Estat Espanyol que a nivell internacional.

Metodològicament es combinen classes expositives, amb classes participatives i diverses activitats (tant proves de continguts com treballs dels alumnes i una sortida de camp) amb l'objectiu de que l'alumne assoleixi els resultats d'aprenentatge establerts per la normativa d'una forma eficaç i eficient. Això explica les nombroses proves de continguts que són acumulatives de manera que es vagin assolint els continguts fonamentals de manera continuada i que permeti la reflexió i l'aplicació d'aquestes continguts d'una manera pràctica.

3.- AVALUACIÓ I QUALIFICACIÓ DEL MP

Per a superar el mòdul professional cal superar les 3 unitats formatives. La qualificació del mòdul professional s'obté segons la següent ponderació:

$$Q_{MP5} = 0,5 \cdot Q_{uf1} + 0,25 \cdot Q_{uf2} + 0,25 \cdot Q_{uf3}$$

Es valora l'actitud car no sols es treballar la formació en continguts, sinó molt especialment les competències i les actituds de l'estudiant.

4.- ESPAIS, EQUIPAMENTS I RECURSOS DEL MP

A més de l'aula es precisarà diferents tipus d'espais i equipaments com biblioteca i sala d'informàtica (especialment per al feina dels estudiants). Els recursos necessaris seran: ordinador, projector, pissarra, accés a Internet a l'aula, mapes. Una activitat de la UF 3 serà una sortida de camp que no precisa cap equipament.

5.- PROGRAMACIÓ D'UNITATS FORMATIVES.

UF 1. Patrimoni cultural. 70 hores

a) Resultats d'aprenentatge, criteris d'avaluació i continguts

1. Identifica els recursos turístics del territori analitzant la seva tipologia, característiques i normativa de protecció.
 - 1.1. Detecta els recursos culturals més destacats de cada CCAA.
 - 1.2. Classifica els recursos atenent les tipologies i emprant la legislació vigent en cada cas.
 - 1.3. Determina el tipus de recurs de què es tracta i l'explica atenent les seves peculiaritats i la seva singularitat.

- 1.4. Defineix quina és la protecció legal i institucional existent per als diferents recursos.
 - 1.5. Reconeix els organismes i institucions per a la tutela dels recursos.
 - 1.6. Estableix el procés de petició per sol·licitar la declaració d'un recurs en relació a la seva tipologia i característiques.
 - 1.7. Identifica els documents necessaris per sol·licitar la catalogació d'un bé o recurs de la forma més adequada.
2. Interpreta els conceptes bàsics de l'art caracteritzant el patrimoni artístic de Catalunya i Espanya.
- 2.1 Detecta les principals manifestacions artístiques de Catalunya i Espanya.
 - 2.2 Reconeix prototips artístics que constitueixen els models universals i nacionals.
 - 2.3 Caracteritza les característiques tècniques i culturals de cada estil.
 - 2.4 Reconeix els centres culturals d'interès amb activitat turística.
 - 2.5 Relaciona el coneixement general sobre història de l'art, literatura i música amb les seves peculiaritats en l'entorn regional i local per tal de contextualitzar la informació corresponent .
 - 2.6 Identifica obres d'arts plàstiques, literàries i musicals, representatives, classificant-les cronològicament, per lloc de producció o procedència, per autor i per estil.
3. Identifica el patrimoni històric, artístic i sociocultural de Catalunya i Espanya analitzant la seva diversitat.
- 3.1 Identifica els objectius i els elements clau per a classificar els diferents tipus de patrimoni històric i cultural.
 - 3.2 Crea bases de dades que identifiquin els recursos i les seves descripcions més adequades per a classificar la tipologia del recurs i la importància del mateix.
 - 3.3 Identifica les ciutats Patrimoni de la Humanitat que hi ha a Espanya , així com altres béns inscrits en la Llista de Patrimoni Mundial, com "BIC" i altres tipus de béns classificats.
 - 3.4 Identifica els organismes responsables de les polítiques de protecció del patrimoni cultural.
 - 3.5 Classifica les festes tradicionals de les diferents comunitats i diferencia les d'interès turístic internacional, nacional i les que se celebren en les CCAA.
 - 3.6 Identifica els principals museus i centres culturals que hi ha a Espanya així com els continguts genèrics dels mateixos.
 - 3.7 Distingeix diferents tipus de patrimoni cultural i descriu les seves principals formes i mitjans de protecció a nivell internacional, estatal, regional i local.
 - 3.8 Justifica la inclusió dins del concepte patrimoni cultural de manifestacions no materials com la literatura, la música, la gastronomia, les tradicions orals o la religió.
 - 3.9 Valora la diversitat i les peculiaritats de la cultura i el patrimoni cultural .

Continguts

1. Identificació dels recursos turístics del territori
 - 1.1 Recursos turístics. Classificació i tipologia.
 - 1.2 Legislació que afecta els recursos turístics.
 - 1.3 Normativa de protecció d'existent a Europa i Espanya referent als recursos turístics, a la seva protecció, manteniment i reconeixement. Procediments legals i organismes
2. Interpretació dels conceptes bàsics de l'art.
 - 2.1 Terminologia de l'art. Materials i tècniques.
 - 2.2 Períodes, moviments i estils artístics més representatius en pintura, escultura, arquitectura i d'altres manifestacions artístiques de Catalunya i Espanya.
 - 2.3 Principals representacions a Catalunya i Espanya
3. Identificació i anàlisi del Patrimoni històric, artístic i sociocultural de Catalunya i Espanya.
 - 3.1. Diferenciació de conceptes generals i classificació. Aspectes legals. Nivells de protecció. El patrimoni de la humanitat. El paper de l'UNESCO. Els béns d'interès cultural o BIC.
 - 3.2. Patrimoni i Béns patrimonials a Espanya. Turisme cultural.
 - 3.3. Museus i altres centres culturals. Normativa.
 - 3.4. Gastronomia d'Espanya. Elaboracions i productes tradicionals.
 - 3.5. Enologia d'Espanya. Zones vinícoles i denominacions d'origen.
 - 3.6. Etnografia i artesanía. Productes propis de cada zona.
 - 3.7. El patrimoni intangible. Festes i declaracions d'interès turístic regional, nacional i internacional
 - 3.8. Altres expressions culturals.

3.9. Tipologia de l'arquitectura popular en les CA.

UF1.- Patrimoni cultural (70 h)						
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge			RA	Continguts	Avaluació	
					CA	Instruments d'Avaluació
A1- Activitat classificació de recursos		3h	1	1	a b f	Activitats orals i escrites amb suport TIC
Descripció	Activitats orals i escrites amb suport TIC					
A 2-Activitats conceptes bàsics d'art Antic		4 h	2	2	a b f	Activitats orals i escrites amb suport TIC
Descripció	Activitats orals i escrites amb suport TIC					
A3- Activitats identificació del Patrimoni		6 h	3	3	a b f	Activitats orals i escrites amb suport TIC
Descripció	Activitats orals i escrites amb suport TIC					
A4- Classes Participatives		57 h	1,2,3	1,2,3	a b f	S'avalua amb les activitats descrites
Descripció	<i>Explicació dels continguts, aclariment de dubtes, consells d'estudi, recerca i treball</i>					

UF1

	ACT 1	ACT 2	ACT 3	OBSERV	TOTAL
RA1	0,75	0	0	0,25	1
RA2	0	0,75	0	0,25	1
RA3	0	0	0,75	0,25	1

c) Metodologia de la unitat formativa

Es combinaran classes explicatives, classes participatives amb les diverses activitats. Es treballarà amb sistemes audiovisuals i informàtics

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

S'han de realitzar les 3 activitats avaluatives, tot assolint una nota final de 5 o superior. En cas de que no s'aconseguís es pot superar la unitat formativa 1 amb un examen que es realitzaria en la convocatòria extraordinària per mitjà d'una prova escrita que inclogui tots els continguts treballats.

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa
Es farà servir l'aula amb ordinador, projector i connexió a Internet.

Bibliografia

Antigüedad del Castillo-Olivares, M.^a Dolores (2011) *El arte del siglo XX. Metamorfosis del arte*, Editorial Universitaria Ramón Areces, Madrid

Argan, GC (1998) *El arte Moderno*, Fernando Torres, Valencia

Argan, GC (1990) *Renacimiento y Barroco*, Akal, Barcelona

Argan, GC (1984) *El Concepto del espacio arquitectónico: desde el Barroco a nuestros días*, Nueva Visión, Buenos Aires

González Vicario, Maria Teresa (2010) *Historia del Arte de la Baja Edad Media* Editorial Universitaria Ramón Areces, Madrid

Guardia, Milagros (2011) "De la fragmentació a una nova contextualització de la pintura romànica catalana" en URTX nº 25 [Pàgina web](#)

Martinez de la Torre, Cruz (2010) *Historia del arte clásico en la Antigüedad*, Editorial Universitaria Ramón Areces, Madrid

Martinez de la Torre, Cruz (2010) *Mitología clásica e iconografía cristiana*, Editorial Universitaria Ramón Areces, Madrid

Micheli, Mario de (1979) *Las Vanguardias Artísticas del Siglo XX*, Alinaza, Madrid

Sureda, J (1981) *La pintura Romànica a Catalunya*, Alianza, Madrid

Webgrafia

Arte prehistórico

<http://www.arqueomas.com/peninsula-iberica-cultura-talayotica.htm>

<http://www20.gencat.cat/portal/site/culturacatalana/menuitem.be2bc4cc4c5aec88f94a9710b0c0e1a0/?vgnnextoid=d07cef2126896210VgnVCM1000000b0c1e0aRCRD&vgnnextchannel=d07cef2126896210VgnVCM1000000b0c1e0aRCRD&vgnnextfmt=detall2&contentid=810c110e279d7210VgnVCM1000008d0c1e0aRCRD>

<http://www.xtec.es/recursos/socials/ibers/>

<http://www.artequias.com/arquitecturalombardocatalana.htm>

<http://www.artequias.com/gotica.htm>

<http://darklexsun.blogspot.es/1196344740/>

<http://ca.wikipedia.org/wiki/Barroc>

<http://pastranec.net/arte/sigloxix/sigloxix.htm>

<http://www.gaudiallengaudi.com/E0000.htm>

<http://www.wga.hu/>

UF 2. Patrimoni natural. 50 hores)

a) Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació:

1. Analitza el patrimoni natural-paisatgístic de Catalunya i Espanya caracteritzant-lo i interpretant-lo com a recurs turístic.
 - 1.1 Identifica els objectius i els elements clau per a classificar els diferents tipus de recursos naturals i paisatgístics.
 - 1.2 Classifica els diferents tipus d'espais naturals protegits i no protegits (litoral, muntanya, espais humits i d'altres) i descriu les seves principals formes, figures i mitjans de protecció ambiental a nivell, estatal i local.
 - 1.3 Valora els aprofitaments tradicionals a l'hora de gestionar el mitjà natural.
 - 1.4 Defineix les característiques de les diferents classificacions legals existents, identificant els organismes responsables de les polítiques de protecció del patrimoni natural.
 - 1.5 Utilitza les noves tecnologies com a eina de planificació i ús dels recursos naturals per a ús turístic.
 - 1.6 Defineix quina és la protecció legal i institucional del patrimoni natural: organismes i institucions en la tutela del patrimoni, acords i convenis internacionals, normativa de la Unió Europea.
 - 1.7 Proposa mètodes per sensibilitzar el visitant i prevenir conflictes en la relació turisme-naturalesa.

Continguts

1. Patrimoni natural i paisatgístic.
 - 1.1 El recurs natural i paisatgístic. Conceptes generals i classificació. Terminologia.
 - 1.2 Nivells de protecció i aspectes legals. Espais naturals protegits espanyols i la seva normativa.
 - 1.3 Programes europeus d'ajuda al patrimoni natural i paisatgístic. El Patrimoni natural de la Humanitat. El paper de l'UNESCO.
 - 1.4 Parcs nacionals i espais naturals protegits de l'àmbit nacional, autonòmic regional i local. Altres recursos naturals de l'entorn regional i local
 - 1.5 Turisme, cultura ambiental i sostenibilitat. Mesures per mantenir el medi ambient.
 - 1.6 Manifestacions i peculiaritats rellevants del patrimoni natural en l'entorn regional i local.
 - 1.7 Infraestructura bàsica: accessos, abastaments, transports i d'altres. Infraestructura turística: allotjaments, serveis de restauració, oferta recreativa i d'altres. Equipaments d'ús públic d'espais protegits. Proveïdors de serveis. Rutes i itineraris, visites o altres activitats en espais naturals susceptibles de programació.

UF2.- Patrimoni natural (50 h)					
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge		RA	Continguts	Avaluació	
				CA	Instruments d'Avaluació
A1- Activitats dels Espais Protegits		1.1-1.2	1.1-1.3	a b f	Activitats orals i escrites amb suport TIC
Descripció	Activitats orals i escrites amb suport TIC				
A2- Activitats sostenibilitat		1.1-1.4	1.4	a b	Activitats orals i escrites amb suport TIC

Descripció	Activitats orals i escrites amb suport TIC			f	
	A3- Classes Participatives	39h	1.1-1.7	1.1-1.7	
Descripció	Explicació dels continguts, aclariment de dubtes, consells d'estudi, recerca i treball				S'avalua amb les activitats descrites

UF2

	ACT 1	ACT 2	ACT 3	OBSERV	TOTAL
RA1	0,25	0,25	0,25	0,25	1

c) Metodologia de la unitat formativa

Es combinaran classes explicatives, classes participatives amb les diverses activitats. Es treballarà amb sistemes audiovisuals i informàtics

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

S'han de realitzar les 3 activitats avaluatives, tot assolint una nota final de 5 o superior. En cas de que no s'aconseguís es pot superar la unitat formativa 1 amb un examen que es realitzaria en la convocatòria extraordinària per mitjà d'una prova escrita que inclogui tots els continguts treballats

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

Es farà servir l'aula amb ordinador, projector i connexió a Internet.

Bibliografia

Antón Clavé, Salvador (2009) *Introducció a l'espai turístic*, UOC Universitat Oberta de Catalunya, Barcelona

Calabuig i Tomàs, Jordi (2009) *Destinacions Turístiques*, UOC Universitat Oberta de Catalunya, Barcelona

Chavarría i Panisello, Joan (1994) *El Paisatge com a itinerari*, Columna, Barcelona

Culí, Joan (1985) *Estudi d'un paisatge natural*, Comissió Interdepartamental de Recerca i Innovació Tecnològica, Generalitat de Catalunya, Barcelona

VVAA (1992) *Els Espais no urbanitzats: medi natural, paisatge i lleure*, Institut d'Estudis Metropolitans de Barcelona, Barcelona

Webgrafia

Parcs naturals de Catalunya :

<http://www20.gencat.cat/portal/site/parcsnaturals/menuitem.a4431e27a43f10b0f22c5b10b0c0e1a0/?vgnnextoid=ae34dd0caa640210VgnVCM1000000b0c1e0aRCRD&vgnnextchannel=ae34dd0caa640210VgnVCM1000000b0c1e0aRCRD>

Pla d'Espais d'Interès Naturals a Catalunya : <http://www.gencat.cat/web/multimedia/cat/espais/index.htm>

Red de Parques Nacionales: <http://reddeparquesnacionales.mma.es/parques/index.htm>

UNESCO ciències naturals: <http://www.unesco.org/new/es/natural-sciences/>
UNESCO Instrumentos legales: http://portal.unesco.org/en/ev.php-URL_ID=12024&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html

UF 3. Interpretació del patrimoni. 45 hores

a) Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació:

1. Analitza i interpreta globalment el patrimoni artístic, sociocultural, històric i natural analitzant les estratègies necessàries per a la seva aplicació com a recurs turístic.
 - 1.1 Descriu i aplica els processos de recerca i selecció d'informació, identificant les fonts primàries i secundàries més importants, sobre béns d'interès cultural, altres recursos culturals, espais naturals i altres recursos naturals, i recursos o serveis turístics de caràcter general, interpretant i processant la informació.
 - 1.2 Dissenya bases de dades de recursos turístics per àrees o zones, diferenciant la tipologia d'espais turístics en relació amb els recursos que hi ha a la zona.
 - 1.3 Utilitza els suports informatius i els diferents mitjans d'accés a la informació.
 - 1.4 Dissenya fórmules per a classificar i interpretar altres tipus de recursos com la gastronomia, museus, etnografia, etnologia i tradicions de les localitats.
 - 1.5 Estableix els mètodes més adequats per dur a terme la interpretació.
 - 1.6 Caracteritza els diferents sistemes d'interpretació en funció del tipus de recurs que s'expliqui o sobre el qual s'intervingui.
 - 1.7 Realitza la planificació interpretativa, segons el nivell d'actuació i en funció de les diferents fases.
 - 1.8 Identifica de forma correcta les fases d'una planificació interpretativa.
 - 1.9 Interpreta espais i recursos naturals de l'entorn regional i local, adaptant itineraris, rutes o visites a diferents contextos i tipus de grups o usuaris turístics individuals.
 - 1.10 Interpreta béns d'interès cultural i altres recursos culturals de l'entorn regional i local, adaptant itineraris, rutes o visites a diferents contextos i tipus de grups o usuaris turístics individuals.
 - 1.11 Justifica la necessitat del coneixement de les cultures dels països de procedència dels turistes i de la cultura regional i local per a la interpretació global del patrimoni.
 - 1.12 Defineix els mètodes d'avaluació i control en la interpretació del patrimoni
 - 1.13 Dissenya els corresponents qüestionaris de satisfacció.

Continguts

1. Anàlisi de recursos turístics de l'entorn.
 - 1.1. Fonts d'informació turística primàries i secundàries: identificació, discriminació, contrast i selecció.
 - 1.2. Suports informatius i mitjans d'accés a la informació sobre recursos turístics.
2. Interpretació global del patrimoni històric, artístic i sociocultural.
 - 2.1. Mètodes per apropar el llegat natural i cultural al públic visitant.
 - 2.2. La interpretació del patrimoni com a sistema de gestió. Principis i objectius. Interpretació i turisme. Conceptes d'interpretació. Tècniques d'interpretació. Mitjans interpretatius: personals i no personals. Mètodes d'avaluació i control dels sistemes interpretatius.
 - 2.3. Interpretació i processament d'informació sobre recursos turístics i culturals i naturals de l'entorn regional i local. Organització, processament i actualització de la informació.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF 3: Interpretació del patrimoni (45h)						
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge			RA	Continguts	Avaluació	
					CA	Instruments d'Avaluació
A1 Activitats anàlisi de recursos turístics de BCN		4h	1	1-2	a b f	Activitats orals i escrites amb suport TIC
Descripció	Activitats orals i escrites amb suport TIC					
A2-Activitats interpretació patrimonial		4h	1	1-2	a b f	Activitats orals i escrites amb suport TIC
Descripció	Activitats orals i escrites amb suport TIC					
A 3- Classes participatives		37h	1	1-2	a b f	
Descripció	Explicació dels continguts, aclariment de dubtes, consells d'estudi, recerca i treball					

UF3

	ACT 1	ACT 2	ACT 3	OBSERV	TOTAL
RA1	0,25	0,25	0,25	0,25	1

c) Metodologia de la unitat formativa

Es combinaran classes explicatives, classes participatives amb les diverses activitats. Es treballarà amb sistemes audiovisuals i informàtics

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

S'han de realitzar les 4 activitats avaluatives, tot assolint una nota final de 5 o superior. En cas de que no s'aconseguís es pot superar la unitat formativa 1 amb un examen que es realitzaria en la convocatòria extraordinària per mitjà d'una prova escrita que inclogui tots els continguts treballats

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

Es farà servir l'aula amb ordinador, projector i connexió a Internet..

Bibliografia

- Aldridge, Don. (1973). *Mejora de la Interpretación de los Parques y la Comunicación con el Público*. UICN (ed.), Segunda Conferencia Mundial sobre Parques Nacionales, Informe 25, Yellowstone y Grand Teton (USA).
- Beck, Larry y Cable, Ted (1998) *Interpretation for the 21st Century – Fifteen Guiding Principles for Interpreting Nature and Culture*, Sagamore Publishing, Champaign, Il. USA
- Edwards, R. Yorke. (1976). "Interpretation: What Should it Be?" En *Journal of Interpretation* 1(1). USA.
- Lustig, Loren W. (1982). "The Use of Interpretation to Reduce Vandalism and Maintenance Costs: an Interpreter's In-Field Formula". *Journal of Interpretation* 7(2):19-29. USA.
- Meredith, Joice E.; Gary W. Mullins; Y Rosanne W. Fortner. (1995). "Interpretation and the Affective Learning Domain." En *Legacy* 6(4):24-31. USA.
- Miró, M. (1997). "Interpretación, Identidad y Territorio. Una reflexión sobre el uso social del patrimonio". En *Boletín del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico*, Sevilla: Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía, núm. 18.
- Morales, Jorge F. (1989). "Un Recorrido por la Interpretación" En: Informe del Taller Internacional sobre Interpretación Ambiental en Áreas Silvestres Protegidas, Parque Nacional Puyehue. Oficina Regional de la FAO para América Latina y el Caribe, RLAC/89/21 - FOR – 29. Osorno, Chile
- Morales, Jorge F. (1994). "¿Centros de Interpretación? Carpeta Informativa del CENEAM (Centro Nacional de Educación Ambiental), ICONA." En *Firma del Mes*, octubre de 1994.
- Morales, Jorge F. (2000). *Guía práctica para la interpretación del patrimonio: el arte de acercar el Legado natural y cultural al público visitante*. Junta de Andalucía. Sevilla
- Peart, Bob. (1977). *Definition of Interpretation. Paper at: Association of Interpreters Naturalists Workshop*, Texas A & M University.
- Sánchez Martínez, J.A. (2005): "Territorio, patrimonio y empleo: una visión local ante el estado de la cuestión global", en *Boletín IAPH*, nº54, julio de 2005, pp. 60 ss.
- Tilden, Freeman (2006) *La interpretación de nuestro patrimonio*, Asociación para la Interpretación del Patrimonio, Madrid

Webgrafia

<http://www.interpretaciondelpatrimonio.com/>

<http://www.aegpc.org/aegpc/index.html>

Izquierdo Tugas, Pere; Juan Tresserras, Jordi; Matamala Mellin, Juan Carlos (2005) *Centres de Interpretació del Patrimoni. Manual Hicira*, Diputació de Barcelona, Institut d'Edicions, Barcelona en: www1.diba.cat/liblioteca/pdf/36577.pdf o [Hicira 17x24.qxd](#)

FAMÍLIA: Hosteleria i turisme	
CICLE: Tècnic superior en agències de viatges i gestió d'esdeveniments	GS
MÒDUL PROFESSIONAL: Gestió de productes turístics	CODI: codi_MP
HORES TOTALS: 66+33 hores	HLLD: 0

FAMÍLIA: Hosteleria i turisme	
CICLE: Tècnic superior en agències de viatges i gestió d'esdeveniments	GS
MÒDUL PROFESSIONAL: Gestió de productes turístics	CODI: codi_MP
HORES TOTALS: 66+33 hores	HLLD: 0

FAMÍLIA: Hosteleria i turisme	
CICLE: Tècnic superior en agències de viatges i gestió d'esdeveniments	GS
MÒDUL PROFESSIONAL: Gestió de productes turístics	CODI: codi_MP
HORES TOTALS: 66+33 hores	HLLD: 0

1.- RELACIÓ D'UNITATS FORMATIVES I NUCLIS FORMATIUS

MP				
Unitats Formatives	Hores mín. + HLLD	Durada	Data in.	Data fin.
UF 1: Els viatges combinats	26+16,5	42,5	19/09/18	16/01/19
UF 2: Organització i gestió d'esdeveniments.	40+16,5	56,5	16/01/19	21/05/19

2.- ESTRATÈGIES METODOLÒGIQUES I ORGANITZACIÓ DEL MP

L'alumne haurà d'assumir els conceptes teòrics que s'explicaran a classes magistrals on el professor transmetrà els diferents continguts del mòdul, a més de dirigir activitats de treball en equip on els alumnes hauran de posar en pràctica, demostrant haver assolit els conceptes esmentats. Les classes magistrals es recolzaran amb un power point.

Es dissenyaran una sèrie d'activitats, algunes en equip i altres individuals, que seran avaluatives i amb les que els alumnes demostraran l'assoliment dels resultats d'aprenentatge que es proposen a cada unitat formativa.

3.- AVALUACIÓ I QUALIFICACIÓ DEL MP

Per superar el mòdul professional cal superar les 2 unitats formatives la qualificació del mòdul professional s'obté segons la següent ponderació:

$$QMP = 0,40.Quf1 + 0,60.Quf2$$

4.- ESPAIS, EQUIPAMENTS I RECURSOS DEL MP

Les classes magistrals es portaran a terme a l'aula teòrica assignada pel centre. També s'utilitzarà puntualment l'aula 72, dotada d'equipament informàtic. S'organitzaran visites i activitats fora del centre que dependran de l'ajustament d'agendes de fires i visites a hotels, agències o oficines d'informació turística.

Hi ha una bibliografia bàsica que serà facilitada als alumnes el primer dia de classe. Cal tenir present que alguns dels llibres que es recomanen a la bibliografia estaran en llengua anglesa, de manera que l'alumne ha de ser capaç de treballar amb textos científics en aquesta llengua.

5.- PROGRAMACIÓ D'UNITATS FORMATIVES.

UF 1. Els viatges combinats (42,5 hores)

a) Resultats d'aprenentatge, criteris d'avaluació i continguts

1. Analitza viatges combinats identificant-ne el mercat i els elements que els caracteritzen.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Defineix i classifica els viatges combinats atenent diferents paràmetres.
- 1.2 Reconeix i analitza la normativa aplicable als viatges combinats.
- 1.3 Descriu els serveis turístics principals i accessoris que conformen els viatges combinats.
- 1.4 Identifica i descriu els elements, continguts i clàusules que han de contenir els programes i contractes de viatges combinats.
- 1.5 Caracteritza la tipologia i defineix les funcions dels intermediaris de transport i allotjament i les relacions professionals que s'estableixen amb els organitzadors de viatges combinats.
- 1.6 Reconeix les relacions professionals, econòmiques i contractuals que s'estableixen entre els organitzadors de viatges, els detallistes i els prestataris dels serveis.
- 1.7 Analitza les condicions per a l'elecció dels proveïdors de serveis.
- 1.8 Caracteritza les condicions dels acords i convenis entre prestatari del servei i organitzador.
- 1.9 Descriu i analitza les funcions que han d'exercir les agències.
- 1.10 Analitza el mercat de viatges combinats, les tendències actuals i les previsions d'aquest tipus de producte turístic.

2. Dissenya i cotitza viatges combinats analitzant-ne la informació i aplicant-hi la metodologia adequada en cada procés.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Reconeix les tècniques de programació de viatges combinats.
- 2.2 Aplica tècniques d'investigació de mercat prèvies al disseny de viatges combinats.
- 2.3 Justifica la selecció dels components principals i accessoris dels viatges combinats.
- 2.4 Defineix les condicions i acords de la negociació amb proveïdors partint de diferents criteris.
- 2.5 Analitza les tarifes, impostos, taxes i altres condicions especials que s'apliquen als serveis de transport, allotjament i d'altres en els viatges combinats.
- 2.6 Aplica la metodologia per a la cotització dels serveis i el càlcul dels costos, descomptes, comissions, marge de benefici, líndar de rendibilitat, impostos i preu de venda.
- 2.7 Omple els documents relatius al disseny i cotització dels viatges combinats.
- 2.8 Utilitza aplicacions informàtiques específiques per a la recerca d'informació, el disseny i la cotització de viatges combinats.
- 2.9 Cotitza i dissenya viatges combinats tenint en compte aspectes relacionats amb l'atenció al client i la gestió de la qualitat.
- 2.10 Identifica les eines més utilitzades per al control de qualitat del disseny de programes.

3. Coordina els viatges combinats amb els prestataris dels serveis utilitzant sistemes globals de distribució.

Criteris d'avaluació

- 3.1 Identifica i defineix les fases i processos de l'operació i reserva dels viatges combinats.
- 3.2 Reconeix les operacions de reserves de transport, allotjament i altres serveis complementaris.
- 3.3 Determina la coordinació de la prestació del servei amb els proveïdors.
- 3.4 Caracteritza i analitza la documentació requerida per a la prestació dels serveis.
- 3.5 Utilitza aplicacions informàtiques per a la gestió i reserva de serveis.

Continguts

1. Viatges combinats: concepte, tipus i normativa vigent:
 - 1.1 Elements dels viatges combinats.
 - 1.2 Els viatges combinats en l'oferta i en la demanda.
 - 1.3 Mercat de viatges combinats. Tendències i evolució.
 - 1.4 El programa de viatges combinats.
 - 1.5 El contracte de viatges combinats. Les assegurances de viatges combinats: tipus de cobertures i clàusules.
 - 1.6 Intermediaris del viatge combinat: concepte, tipologia, funcions i relacions amb els organitzadors de viatges combinats.
 - 1.7 Relacions professionals entre organitzador, detallista i proveïdors de serveis. Convenis de col·laboració i termes de retribució.
 - 1.8 Agències receptives i corresponsals.
2. Disseny i cotització de viatges combinats:
 - 2.1 Aplicació de tècniques d'investigació de mercat.
 - 2.2 Disseny del viatge combinat. Components. Fases i seqüenciació.
 - 2.3 Selecció de proveïdors. Criteris. Procediments de negociació.
 - 2.4 Cotització dels serveis. Components del preu. Tarifes i condicions especials, descomptes, gratuïtats i d'altres. Impostos i taxes.
 - 2.5 Costos. Marge de benefici i punt mort. Càlcul del preu de venda final. Criteris de descomptes, suplementos i comissions.
 - 2.6 Eines de la qualitat en els viatges combinats.
 - 2.7 Documentació derivada del disseny i cotització de viatges combinats.
 - 2.8 Aplicacions informàtiques.
3. Coordinació de viatges combinats amb els prestataris dels serveis:
 - 3.1 Operació i reserva dels viatges combinats: fase i processos.
 - 3.2 Organització i reserva dels serveis de transport, allotjament i altres serveis complementaris.
 - 3.3 Coordinació amb les agències receptives: trasllats, guies, representants, excursions i visites.
 - 3.4 Documentació interna i externa associada als viatges combinats. Tipus de documents. Ús i normes d'emissió i remissió.
 - 3.5 Aplicacions informàtiques específiques de gestió i reserva dels serveis turístics.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF 1. Els viatges combinats (42,5 hores)				
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge	RA	Continguts	Avaluació	
			CA	Instruments d'Avaluació

A1- Classes magistrals_1		25 h	1, 2 i 3	1, 2 i 3	1.1-1.8 2.1-2.8 3.1-3.5	- Examen de continguts - Presentació d'un treball relacionat amb els coneixements adquirits.
Descripció	<i>El professor amb el recolzament d'un power point, transmetrà els diferents continguts de cada unitat formativa.</i>					
A2- Planificació d'esdeveniment_2		9 h	1, 2 i 3	1, 2 i 3	1.1-1.8 2.1-2.8 3.1-3.5	- Presentació d'un esquema que el professor avaluarà.
Descripció	<i>L'alumne ha de planificar un esdeveniment seguint les instruccions del professor. Es farà en grups per tal de treballar el treball en equip. S'haurà de presentar un esquema de la planificació.</i>					
A2- Exercicis diversos_2		8,5 h	1, 2 i 3	1, 2 i 3	1.1-1.8 2.1-2.8 3.1-3.5	- Presentació dels diferents exercicis per la posterior avaluació del professor.
Descripció						

(1) Anàlisi/estudi de casos; (2) Aprenentatge basat en problemes (PBL); (3) Altres; (4) Assistència a actes externs; (5) Cerca d'informació; (6) Classes Expositives; (7) Classes participatives; (8) Debat; (9) Elaboració de treballs; (10) Exposició dels estudiants; (11) Lectura/Comentari de textos; (12) Pràctiques en empreses/institucions; (13) Prova d'avaluació; (14) Resolució d'exercicis; (15) Seminaris; (16) Sortida de camp; (17) Simulacions; (18) Treball en equip; (19) Tutories; (20) Visionat/audició de documents.

c) Metodologia de la unitat formativa

La metodologia que s'utilitzarà serà la unió de varies activitats. Les activitats que formen part de cada unitat formativa són les classes magistrals que donarà el professor, les activitats pràctiques que hauran de realitzar els alumnes i un treball en equip que els alumnes hauran de realitzar per cada unitat formativa, sempre segons les instruccions que donarà el professor.

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

L'avaluació de la unitat formativa serà una suma de les notes obtingudes amb totes les activitats plantejades: Superar un examen sobre els continguts rebuts a les classes magistrals per tal de comprovar que l'alumne ha adquirit els coneixements bàsics de la unitat formativa, l'examen serà tipus test amb 20 preguntes amb opció de multireposta (A, B, C i D), 20 preguntes amb opció de V o F i una pregunta oberta de desenvolupament. Els alumnes hauran de representar un *roll-play* amb les tasques pròpies del departament, segons cada unitat formativa, i segons les instruccions que els donarà el professor. També hi haurà una valoració de la presentació del dossier de premsa que han de fer els alumnes, fet que els ajudarà a millorar la nota i demostrar el treball setmanal de tractar l'actualitat turística.

L'alumne que no superi amb un 5 (com a mínim) la unitat formativa haurà de fer una recuperació a la Segona Convocatòria. Per tal de recuperar-la haurà de superar un examen, del mateix estil del que no haurà superat a la Primera Convocatòria, sobre els coneixements generals de la unitat formativa.

UF1: Els viatges combinats				
	Activitat1	Activitat2	Activitat 3	Observacions
RA: Analitza viatges combinats identificant-ne el mercat i els elements que els caracteritzen.	Examen continguts explicats pel professor (45%)	Creació i venda viatge combinat (25%)	Exercicis diversos (5%)	Comportament i actitud (25%)

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

Les classes magistrals es portaran a terme a l'aula teòrica que assigni el centre amb l'ajuda d'un ordinador i una pantalla on els alumnes podran seguir les explicacions del professor. També s'utilitzarà puntualment l'aula 72, dotada d'equipament informàtic. En alguns casos, el professor portarà a classe tot tipus de fulletons informatius de diferents hotels per tal que els alumnes es familiaritzin amb la documentació pròpia dels establiments hotelers.

Bibliografia

Ocaña, I. (2012) Gestión de Productos Turísticos. Ed. Síntesis. Madrid
 Albert, I (1999) Gestión, Productos y Servicios de las AAVV. Ed. Universitaria Ramón Areces. Madrid.

Webgrafia

Marketing Turístico y Gestión del Producto. Revista TuryDes. Martínez, JA (2010).
<http://www.eumed.net/rev/turydes/08/jamg3.htm>

UF 2. Planificació, desenvolupament i control d'esdeveniments (30 hores)

a) Resultats d'aprenentatge, criteris d'avaluació i continguts

1. Identifica el mercat d'esdeveniments analitzant-ne la tipologia i els serveis més característics.

Criteris d'avaluació

1.1 Descriu i caracteritza diferents tipus d'esdeveniments, així com la tipologia d'actes.

- 1.2 Analitza l'oferta turística necessària per al desenvolupament d'esdeveniments.
- 1.3 Enumera i caracteritza els diferents tipus de serveis que solen ser requerits en els esdeveniments.
- 1.4 Identifica i analitza la tipologia i les funcions dels organismes i empreses públiques i privades relacionades amb la captació d'esdeveniments.
- 1.5 Descriu la funció dels patrocinadors i entitats col·laboradores en la celebració d'esdeveniments.
- 1.6 Analitza el mercat actual d'esdeveniments, caracteritzant-ne el públic objectiu, les oportunitats del mercat i la seva previsible evolució.
- 1.7 Utilitza les fonts d'informació sobre convocatòries d'esdeveniments, determinant els col·lectius a qui es dirigeixen, identificant-ne els promotors i els diferents mecanismes que aquests empren a la presa de decisió sobre destinacions i seus.
- 1.8 Analitza l'impacte econòmic i social que produeixen els esdeveniments en les destinacions especialitzades.
- 1.9 Aplica diversos sistemes informàtics per a la recerca d'informació.

2. Organitza diversos tipus d'esdeveniments, establint les característiques de la planificació, programació i direcció d'aquests.

Críteris d'avaluació

- 2.1 Caracteritza la metodologia per elaborar projectes d'esdeveniments, identificant i analitzant les principals fases en el projecte d'un esdeveniment.
- 2.2 Identifica la informació requerida dels promotors sobre les especificacions bàsiques de l'esdeveniment i les responsabilitats, gestions i tasques que n'ha d'assumir l'entitat gestora.
- 2.3 Elabora propostes específiques d'organització d'esdeveniments, genèriques o a petició de clients, tenint en compte els aspectes d'atenció al client i la gestió de la qualitat, descrivint-ne les característiques i el procés d'elaboració.
- 2.4 Defineix les funcions de l'organització contractant i de l'organitzador de l'esdeveniment.
- 2.5 Preveu els recursos humans i els equips tècnics necessaris en funció del tipus d'esdeveniment.
- 2.6 Preveu els espais, les instal·lacions i el material necessari en funció del tipus d'esdeveniment, tenint en compte les mesures de seguretat previstes en casos d'emergències en espais i locals tancats.
- 2.7 Selecciona proveïdors de serveis i personal en funció de l'acte a organitzar, aplicant-hi tècniques de negociació.
- 2.8 Elabora pressupostos desglossats per serveis i calcula el preu, els costos i el marge de benefici.
- 2.9 Coordina els serveis amb els proveïdors, el personal d'assistència i el client.
- 2.10 Dissenyja accions, suports promocionals i instruments de captació adaptats als diferents tipus d'esdeveniments, adequant-los a diferents tipus de públic objectiu.
- 2.11 Segueix els protocols de gestió documental establerts.
- 2.12 Aplica diversos sistemes informàtics específics de gestió d'esdeveniments.

3. Supervisa els diversos tipus d'esdeveniments coordinant i controlant el desenvolupament de la prestació dels serveis.

Críteris d'avaluació

- 3.1 Coordina els recursos humans durant l'esdeveniment, assignant-hi funcions i localització.
- 3.2 Supervisa la ubicació i disposició d'equips, mobiliari i altres elements.
- 3.3 Supervisa el funcionament dels equips tècnics.
- 3.4 Gestiona la documentació de l'esdeveniment: carpetes, credencials i d'altres.
- 3.5 Reconeix normes de protocol referides als assistents, les instal·lacions i els materials.
- 3.6 Defineix i caracteritza els diferents suports publicitaris i la seva ubicació durant el desenvolupament de l'esdeveniment.
- 3.7 Identifica els procediments d'atenció al client en l'acollida, durant l'esdeveniment i a l'acabament d'aquest, tenint en compte les actituds pròpies del personal d'assistència en aquest tipus d'actes.
- 3.8 Aplica el procediment per elaborar la factura del servei i per al pagament a proveïdors i personal contractat.
- 3.9 Identifica situacions adverses i circumstàncies emergents i en planteja accions preventives o correctives.
- 3.10 Avalua el desenvolupament global de l'esdeveniment tenint en compte els aspectes relacionats amb l'atenció al client i la gestió de la qualitat.

Continguts

1. El mercat d'esdeveniments, la seva tipologia i els serveis més característics:
 - 1.1 Mercat d'esdeveniments: concepte i funció.

- 1.2 Oferta turística necessària per al desenvolupament d'esdeveniments.
- 1.3 Serveis demandats segons la tipologia d'esdeveniments.
- 1.4 La captació d'esdeveniments: organismes i empreses públiques i privades que intervenen.
- 1.5 Patrocinadors i entitats col·laboradores.
- 1.6 Mercat actual i previsible evolució del sector.
- 1.7 Impacte econòmic i social en les destinacions.
- 1.8 Aplicacions informàtiques.
2. Metodologia i fases del projecte d'un esdeveniment: planificació, organització, desenvolupament i avaluació final de l'esdeveniment:
 - 2.1 Programació d'ofertes preesdeveniments i postesdeveniments en funció de la tipologia dels participants, com ara ponents, delegats, acompanyants, comitès organitzadors i científics.
 - 2.2 Avaluació, selecció i contractació dels proveïdors. Negociació amb proveïdors: plantejaments i factors clau. Aspectes renegociables.
 - 2.3 Confecció de cronogrames.
 - 2.4 Presidències honorífiques i participació de personalitats.
 - 2.5 Funcions de l'organització contractant i de l'organitzador de l'esdeveniment. Coordinació entre clients i organitzadors de l'esdeveniment.
 - 2.6 Recursos humans, tècnics i materials per a l'organització d'esdeveniments.
 - 2.7 Infraestructures especialitzades per a reunions, actes i exposicions.
 - 2.8 Disseny del material de promoció, de comunicació, d'inscripció, tècnic i administratiu de l'esdeveniment.
 - 2.9 Formalització de la documentació. Gestió de la documentació de l'esdeveniment.
 - 2.10 Càlcul de costos: pressupostos, valoració i marge de beneficis.
 - 2.11 Pla de seguretat en l'organització d'esdeveniments.
 - 2.12 Aplicacions informàtiques de gestió d'esdeveniments.
3. Supervisió d'esdeveniments:
 - 3.1 Coordinació i control durant l'esdeveniment.
 - 3.2 Assignació de funcions i ubicació del personal. Deontologia.
 - 3.3 Equips tècnics, mobiliari i material divers.
 - 3.4 Documentació de l'esdeveniment: carpetes, credencials i d'altres.
 - 3.5 Aplicació de normes de protocol en diversos tipus d'actes.
 - 3.6 Suports publicitaris i informatius en esdeveniments.
 - 3.7 Acol·lida, atenció durant l'esdeveniment i comiat. Procediment.
 - 3.8 Facturació a clients. Pagament a proveïdors de serveis i personal contractat.
 - 3.9 Valoració final de l'esdeveniment: la qualitat en la gestió i organització d'esdeveniments.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF 2. Planificació, desenvolupament i control d'esdeveniments (40 hores)					
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge		RA	Continguts	Avaluació	
				CA	Instruments d'Avaluació
A1- Classes magistrals_1	15 h	1, 2 i 3	1, 2 i 3	1.1-1.2 2.1-2.3 3.1-3.3	- Examen de continguts - Presentació d'un treball relacionat amb els coneixements adquirits.
<i>D e s c r i p t i ó</i> <i>El professor amb el recolzament d'un power point, transmetrà els diferents continguts de cada unitat formativa.</i>					
A2- Planificació d'esdeveniment_2	20 h		1, 2 i 3	1.1-1.2	

Descripció	<i>L'alumne ha de planificar un esdeveniment seguint les instruccions del professor. Es farà en grups per tal de treballar el treball en equip. S'haurà de presentar un esquema de la planificació.</i>	1, 2 i 3		2.1-2.3 3.1-3.3	- Presentació d'un esquema que el professor avaluarà.	
A2- Exercicis diversos_2		5 h	1, 2 i 3	1, 2 i 3	1.1-1.2 2.1-2.3 3.1-3.3	- Presentació dels diferents exercicis per la posterior avaluació del professor.
Descripció	<i>El professor proposarà diferents exercicis, a mesura que es van veient continguts, per tal que els alumnes puguin assumir els diferents coneixements posant-los en pràctica.</i>					

(1) Anàlisi/estudi de casos; (2) Aprenentatge basat en problemes (PBL); (3) Altres; (4) Assistència a actes externs; (5) Cerca d'informació; (6) Classes Expositives; (7) Classes participatives; (8) Debat; (9) Elaboració de treballs; (10) Exposició dels estudiants; (11) Lectura/Comentari de textos; (12) Pràctiques en empreses/institucions; (13) Prova d'avaluació; (14) Resolució d'exercicis; (15) Seminaris; (16) Sortida de camp; (17) Simulacions; (18) Treball en equip; (19) Tutories; (20) Visionat/audició de documents.

c) Metodologia de la unitat formativa

La metodologia que s'utilitzarà serà la unió de varies activitats. Les activitats que formen part de cada unitat formativa són les classes magistrals que donarà el professor, les activitats pràctiques que hauran de realitzar els alumnes i un treball en equip que els alumnes hauran de realitzar per cada unitat formativa, sempre segons les instruccions que donarà el professor.

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

L'avaluació de la unitat formativa serà una suma de les notes obtingudes amb totes les activitats plantejades: Superar un examen sobre els continguts rebuts a les classes magistrals per tal de comprovar que l'alumne ha adquirit els coneixements bàsics de la unitat formativa, l'examen serà tipus test amb 20 preguntes amb opció de multireposta (A, B, C i D), 20 preguntes amb opció de V o F i una pregunta oberta de desenvolupament. Els alumnes hauran de representar un *roll-play* amb les tasques pròpies del departament, segons cada unitat formativa, i segons les instruccions que els donarà el professor. També hi haurà una valoració de la presentació del dossier de premsa que han de fer els alumnes, fet que els ajudarà a millorar la nota i demostrar el treball setmanal de tractar l'actualitat turística.

L'alumne que no superi amb un 5 (com a mínim) la unitat formativa haurà de fer una recuperació a la Segona Convocatòria. Per tal de recuperar-la haurà de superar un examen, del mateix estil del que no haurà superat a la Primera Convocatòria, sobre els coneixements generals de la unitat formativa.

UF1: Planificació, desenvolupament i control d'esdeveniments				
	Activitat1	Activitat2	Activitat 3	Observacions
RA1: Identifica el mercat d'esdeveniments analitzant-ne la tipologia i els serveis més característics.	Examen continguts explicats pel professor (35%)	Organitz. Esdeveniment en grup (35%)	Exercicis diversos (5%)	Comportament i actitud (25%)

<p>RA2: Organitza diversos tipus d'esdeveniments, establint les característiques de la planificació, programació i direcció d'aquests.</p>	<p>Examen continguts explicats pel professor (35%)</p>	<p>Organitz. Esdeveniment en grup (35%)</p>	<p>Exercicis diversos (5%)</p>	<p>Comportament i actitud (25%)</p>
--	--	---	--------------------------------	-------------------------------------

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

Les classes magistrals es portaran a terme a l'aula teòrica que assigni el centre amb l'ajuda d'un ordinador i una pantalla on els alumnes podran seguir les explicacions del professor. També s'utilitzarà puntualment l'aula 72, dotada d'equipament informàtic. En alguns casos, el professor portarà a classe tot tipus de fulletons informatius de diferents hotels per tal que els alumnes es familiaritzin amb la documentació pròpia dels establiments hotelers.

Bibliografia

Fuente, C. (2005) Manual practico para organización de eventos: técnicas de organización de actos II. Ed. Protocolo. Madrid
 Ocaña, I. (2012) Gestión de Productos Turísticos. Ed. Síntesis. Madrid

Webgrafia

Protocolo y etiqueta: <http://www.protocolo.org/>

FAMÍLIA: Hosteleria i turisme	
CICLE: Tècnic Superior en Agències de Viatges i Gestió d'Esdeveniments	GS
MÒDUL PROFESSIONAL: Direcció d'entitats d'intermediació turística	CODI: codi_MP
HORES TOTALS: 165 hores	HLLD: 33 hores

1.- RELACIÓ D'UNITATS FORMATIVES I NUCLIS FORMATIUS

MP				
Unitats Formatives	Hores mín. + HLLD	Durada	Data in.	Data fin.
UF 1: Entitats d'intermediació turística	20	20	20/09/18	26/11/18
UF 2: Els RRHH en entitats d'intermediació turística	40	40	29/11/18	11/04/19
UF 3: Rendibilitat econòmica i financera	32+0	32	20/09/18	04/04/19
UF 4: Gestió administrativa i comercial	20+0	20	05/04/19	09/05/19
UF 5: Qualitat en els serveis d'intermediació turística	20	20	23/04/19	13/06/19
UF : Anglès Aplicat	33	33	19/09/18	21/06/19

2.- ESTRATÈGIES METODOLÒGIQUES I ORGANITZACIÓ DEL MP

Classes magistrals amb el suport de presentacions per ordinador, pissarra, vídeos... on es destacaran els aspectes teòrics més importants del mòdul a assolir per l'alumne/a. Al inici de les classes magistral hi haurà un recordatori de manera breu, clara i dinàmica dels aspectes més importants de la classe anterior mitjançant el mètode de la retroalimentació amb l'objectiu ubicar els alumnes en el tema a tractar.

Estudi de casos concrets mitjançant la descripció d'una situació real a fi i efecte que els alumnes l'analitzin i discuteixin el cas en equip amb l'objectiu de exemplificar els aspectes teòrics, posar en pràctica els coneixements adquirits i acostar els alumnes a la realitat. La situació serà presentada mitjançant material escrit, audiovisual o informàtic.

Desenvolupament total o parcial de temes per part dels alumnes on s'analitza una idea a través de la recerca d'informació via Internet, articles de premsa o revistes especialitzades i consulta de bibliografia a la biblioteca del centre amb l'objectiu d'afavorir la capacitat d'autonomia dels alumnes, el treball en equip i l'auto aprenentatge.

Pluja d'idees o *brainstorming* a partir dels coneixements previs dels alumnes per tal de "construir" coneixements.

Tutories reactives on es respondrà a una demanda d'informació de l'alumne/a.

3.- AVALUACIÓ I QUALIFICACIÓ DEL MP

Per a superar el mòdul professional cal superar totes les unitats formatives. La qualificació del mòdul professional s'obté segons la següent ponderació: QMP = Quf1+Quf2+Quf3+Quf4+Quf5.

4.- ESPAIS, EQUIPAMENTS I RECURSOS DEL MP

Les classes magistrals es duran a terme a l'aula teòrica del centre. Per a la recerca d'informació els alumnes podran fer ús del fons documental de la biblioteca del centre així com de l'aula d'informàtica.

S'utilitzarà equipament informàtic i audiovisual (ordinadors de sobretaula, connexió a Internet/Wi-Fi, impressores, fotocopiadores, pantalla de televisió amb reproductor de vídeo/DVD...).

Per a la docència es farà ús d'un ordinador amb projector fix i pissarra amb rotuladors.

Material audiovisual, articles de premsa, revistes especialitzades,... formaran part del material didàctic emprat a l'aula.

5.- PROGRAMACIÓ D'UNITATS FORMATIVES.

UF 1. Entitats d'intermediació turística (20 hores).

1. Resultats d'aprenentatge, criteris d'avaluació i continguts.

1. Caracteritza les entitats d'intermediació de serveis turístics identificant les funcions, classificacions i la normativa aplicable.

Criteris d'avaluació:

- 1.1 Identifica el concepte d'entitats d'intermediació de serveis i productes turístics.
- 1.2 Descriu l'evolució experimentada pel sector des de l'inici de l'activitat.
- 1.3 Classifica les agències de viatges segons la normativa vigent i caracteritza les funcions que realitzen.
- 1.4 Analitza els requisits específics per al seu funcionament.
- 1.5 Caracteritza altres tipologies d'agències de viatges atenent la seva especialització i els serveis que ofereixen.
- 1.6 Identifica altres tipologies d'entitats d'intermediació segons l'especialització dels seus serveis.
- 1.7 Caracteritza les funcions dels diferents tipus d'entitats d'intermediació turística.
- 1.8 Reconeix la normativa europea, nacional i autonòmica aplicable a les entitats d'intermediació turística de viatges.
- 1.9 Defineix les actituds del professional de la intermediació turística.
- 1.10 Relaciona els organismes i associacions nacionals i internacionals que regulen l'activitat d'intermediació de serveis turístics i les seves funcions.

Continguts:

1. Caracterització d'entitats d'intermediació turística.
2. Agències de viatges
 - 2.1. Concepte, evolució històrica i classificació legal.
 - 2.2. Tipus d'agències de viatges i característiques.
 - 2.3. Requisits específics per a el seu funcionament.
 - 2.4. Funcions de les agències de viatges.
 - 2.5. Agències de viatges especialitzades: concepte, tipus i serveis que ofereixen.
3. Altres figures d'intermediació i gestió de serveis i productes turístics. Funcions.
4. Centrals de reserves: concepte, tipus i característiques
5. Normativa europea, nacional i autonòmica aplicable a l'activitat d'intermediació de serveis turístics.
6. Deontologia professional.
7. Organismes i associacions nacionals i internacionals. Funcions.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF 1. Entitats d'intermediació turística (20 hores)						
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge			RA	Continguts	Avaluació	
					CA	Instruments d'Avaluació
A1- Classes magistrals		4 h	1	1	1.1 1.2 1.4 1.9	Prova escrita on s'avaluaran els coneixements teòrics de les entitats d'intermediació turística.
Descripció	<i>Explicació magistral amb power point dels conceptes teòrics més importants inclosos dins les entitats d'intermediació turística.</i>			2.1 2.3 3 4 6		
A2- Anàlisi/estudi de casos		2 h	1	2.2	1.3 1.5 1.6 1.7	Es valorarà la comprensió de la part teòrica i la seva aplicació pràctica en supòsits que apropen l'alumne/a a la vida real.
Descripció	<i>L'alumne/a realitzarà un estudi dels productes que ofereix una agència de viatges minorista així com el públic al que van dirigits.</i>			2.4 2.5		
A3- Resolució d'exercicis		14 h	1 1	2.2	1.8 1.10	Treball escrit grupal on s'avaluarà la capacitat de recerca i comprensió de la normativa legal actual i la capacitat de comunicació oral per part dels estudiants.
Descripció	<i>L'alumne/a haurà de fer treball grupal (3-4 participants) amb una exposició oral posterior a l'aula on analitzaran una agència de viatges o una central de reserves.</i>			2.4 2.5		

c) Metodologia de la unitat formativa

El professor realitzarà una avaluació diagnòstica per tal de conèixer les condicions de les que parteix cada alumne/a (el que sap, el que no sap i el que creu saber). Durant el procés formatiu comprovarà si l'alumne/a assoleix els objectius i prendrà les accions correctores si fos necessari. Es tindran en compte les necessitats dels alumnes atenent les diferències individuals en tutories. D'altra banda, l'alumnat haurà de participar activament a les classes i mostrar en tot moment una actitud positiva i de respecte.

Les activitats es duran a terme mitjançant classes magistrals amb el suport de *power point*, visualització de material audiovisual per tal d'apropar a l'alumne/a a la realitat, classes participatives i de resolució d'exercicis i elaboració de treballs.

Els alumnes realitzaran activitats de manera individual i d'altres en grups de 3 o 4 persones per tal d'afavorir la seva capacitat d'autonomia, el treball en equip i l'autoaprenentatge.

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

Per superar la unitat formativa l'alumne/a haurà de passar una prova escrita on s'avaluarà la RA1. La prova constarà de preguntes amb resposta múltiple (si la opció escollida es correcta sumarà un punt i restarà, en cas erroni, 0,25

punts), preguntes de selecció (sumaran un punt i restaran 0,50) i preguntes obertes que sumaran entre un i diversos punts. No serà obligatori contestar a totes les preguntes de la prova escrita. Per superar la prova caldrà obtenir, com a mínim, un cinc.

La nota final de la unitat formativa s'obindrà a partir del següent càlcul: la prova escrita representarà el 75% de la nota final i el 25% el treball en grup. Per tal de poder realitzar la nota final de la unitat formativa caldrà tenir la prova escrita aprovada amb un cinc. Cal dir que la nota final de la unitat formativa, un cop realitzat aquest càlcul, pot augmentar o disminuir en funció de l'assistència obligatòria a les classes magistrals així com el comportament i participació a l'aula (2,5 punts de fluctuació).

Resultats d'aprenentatge	Activitat 1	Activitat 2	Activitat 3	Observacions
RA1	Prova escrita	Treball en grup	Exercicis pràctics a l'aula No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF	Assistència i comportament a l'aula No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF
TOTAL = 1	0,75	0,25		

El comportament a l'aula serà avaluat tenint en compte els següents paràmetres: està prohibit menjar/mastegar xicle durant les classes magistrals; no es permet l'ús del mòbil durant les classes magistrals; no s'admetran faltes de respecte vers els companys o el professor/a; no està permès l'ús de l'ordinador en les classes magistrals (si en el cas de treballs grupals, recerca d'informació...) així com qualsevol altre acte que pugui posar en perill el correcte desenvolupament de les classes. L'incompliment d'un o varis d'aquests aspectes donarà lloc a una disminució de la nota final de la unitat formativa i, en cas reiteratiu, a l'expulsió de l'aula.

La recuperació de la unitat formativa es durà a terme en segona convocatòria (del 03/06/2019 al 14/06/2019) mitjançant, únicament, una prova escrita que constarà de preguntes amb resposta múltiple (si la opció escollida es correcta sumarà un punt i restarà, en cas erroni, 0,25 punts), preguntes de selecció (sumaran un punt i restaran 0,50) i preguntes obertes que sumaran entre un i diversos punts. No serà obligatori contestar a totes les preguntes de la prova escrita. Per superar la prova caldrà obtenir, com a mínim, un 5. Així mateix, la nota màxima que es podrà obtenir en segona convocatòria serà de 5.

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

Les classes magistrals es duran a terme a l'aula teòrica del centre. Per a les activitats de recerca, els alumnes podran fer ús del fons documental de la biblioteca del centre així com de l'aula d'informàtica.

S'utilitzarà equipament informàtic i audiovisual (ordinadors de sobretaula, connexió a Internet/Wi-Fi, impressores, fotocopiadores, pantalla de televisió amb reproductor de vídeo/DVD...).

Per a la docència es farà ús d'un ordinador amb projector fix i pissarra amb rotuladors.

Material audiovisual, articles de premsa, revistes especialitzades,... formaran part del material didàctic emprat a l'aula.

Bibliografia

- Estructura del mercado turístico. Editorial Síntesis. Autor: Jordi Montaner Montejano.
- Producción y venta de servicios turísticos en agencias de viajes. Editorial Paraninfo. Autor: Carlos Enrique Jiménez Abad.
- Producción y venta de servicios turísticos en agencias de viajes. Editorial Síntesis. Autoras: Ana Blanco Castro y Carmen Fernández Gómez.
- Fundamentos teóricos y gestión práctica de las agencias de viajes. Editorial Síntesis. Autora: María Ángeles González Cobreros.
- Promoción y venta de servicios turísticos. Editorial Ideaspropias. Autora: Noelia Cabarcos Novás.

Web grafia

- www.gencat.cat/diue/departament/normativa/turisme/index.html
- www.acav.net
- www.aedave.es
- www.feaav.org
- www.uftaa.org
- www.wata.net

UF 2. Els RRHH en entitats d'intermediació turística (40 hores)

- a) Resultats d'aprenentatge, criteris d'avaluació i continguts.

1. Organitza entitats d'intermediació turística analitzant estructures organitzatives i els processos de planificació empresarial.

Criteris d'avaluació:

- 1.1. Defineix el concepte d'organització empresarial al sector de la intermediació turística i els principis que han de regir en aquest tipus d'organització.
- 1.2. Descriu els sistemes i els tipus d'organització empresarial propis de les empreses del sector.
- 1.3. Defineix les estructures organitzatives pròpies de les empreses d'intermediació turística identificant els factors i criteris d'estructuració que determinen una organització eficaç.
- 1.4. Caracteritza les àrees i/o departaments i les relacions que existeixen entre ells.
- 1.5. Disseny diferents organigrames atenent a diferents tipologies i característiques d'empreses d'intermediació turística.
- 1.6. Descriu les funcions, responsabilitats i tasques a exercir en els diferents llocs de treball.
- 1.7. Descriu els circuits, tipus d'informació i documents interns i externs que es generen .
- 1.8. Defineix el concepte de planificació empresarial.
- 1.9 Estableix les etapes del procés de planificació
- 1.10 Valora la importància de la planificació com a eina de la gestió empresarial.

2. Dirigeix els recursos humans reconeixent i caracteritzant mètodes per a l'organització, selecció i formació del personal.

Criteris d'avaluació:

- 2.1. Defineix els sistemes de direcció d'equips de treball més apropiats en funció del tipus d'empresa d'intermediació turística.
- 2.2. Identifica els processos de presa de decisions, justificant la figura del directiu i del líder en una organització.
- 2.3. Disseny torns, horaris i planifica les vacances del personal depenent del tipus d'empresa i aplicant la normativa vigent.
- 2.4. Té en compte la necessitat de personal segons diverses variables com a major demanda, nous productes i d'altres.
- 2.5. Estableix els mètodes més idonis per a la selecció de personal en funció del tipus d'empresa i del càrrec a exercir.
- 2.6. Defineix el concepte de manual d'acollida i analitza el seu contingut i funció.
- 2.7. Justificar la finalitat de la funció d'integració com a complementària de la funció d'organització.
- 2.8. Caracteritza les diverses estratègies relacionades amb la motivació del personal.
- 2.9. Identifica conflictes i proposa solucions mitjançant la negociació .
- 2.10 Té en compte la necessitat de formació i de desenvolupament de la carrera professional en l'àmbit de les empreses d'intermediació turística.

Continguts:

1. Organització empresarial al sector d'intermediació turística
 - 1.1. Concepte d'organització.
 - 1.2. Principis, sistemes i tipus d'organització.
 - 1.3. Estructures organitzatives.
 - 1.4. Departamentalització o àrees.
 - 1.5. Disseny d'organigrames: concepte d'organigrama, característiques i classificació.
 - 1.6. Manual de l'organització: concepte, funcions i descripció dels llocs de treball .
 - 1.7. Relacions interdepartamentals.
2. La planificació:
 - 2.1. Planificació i plans empresarials: concepte, objectius,estratègies i polítiques.
 - 2.2. Procés de planificació:
 - 2.2.1.Característiques i principals etapes .
 - 2.2.2.Planificació estratègica.
 - 2.3. Anàlisi estratègica i eines per a la presa de decisions empresarials.
 - 2.4. Valoració de la importància de la planificació en la gestió empresarial.
3. Direcció d'equips de treball: sistemes de direcció, tipus de comandament i lideratge.
 - 3.1 Motivació en l'entorn laboral.

- 3.1.1 Concepte, teories i factors que afavoreixen la motivació.
- 3.1.2 Tècniques de motivació laboral. Disseny d'estratègies d'incentius a la producció en entitats d'intermediació turística
- 3.2 Resolució de conflictes laborals de caràcter circumstancial:
 - 3.2.1 Tipus, causes i fases de desenvolupament dels conflictes.
 - 3.2.2 Vies de solució. Participació del grup.
- 3.3 Previsió de plantilles.
- 3.4 Organització del personal: planificació de torns, horaris, calendaris i d'altres.
- 3.5 Selecció de personal.
 - 3.5.1 Tècniques i mètodes de selecció: Entrevista, test i d'altres.
 - 3.5.2 Procés de selecció.
 - 3.5.3 El cost de la selecció de personal.
- 3.6 Mètodes d'integració de nous treballadors: Manuals d'acollida del personal de nova incorporació per àrees o departaments.
- 3.7 Programes de formació. Carreres professionals.

UF 2. Els RRHH en entitats d'intermediació turística (40 hores)					
Activitats		RA	Continguts	Avaluació	
d'Ensenyament i Aprenentatge				CA	Instruments d'Avaluació
A1- Classes magistrals		26 h			
Descripció	<i>Explicació magistral amb power point dels conceptes teòrics més importants inclosos dins la organització empresarial, la planificació de RRHH i la selecció i direcció d'equips de treball.</i>		1 2	1.1 1.2 1.3 1.4 1.6 1.7 2 3	1.1 1.2 1.3 1.4 1.8 1.9 1.10 2.1 2.6 2.7 2.10
A2- Resolució d'exercicis		8 h			
Descripció	<i>Els alumnes hauran de realitzar exercicis de necessitats de personal, APT, organigrama, planificació de torns, horaris, calendaris...</i>			1.5 3.3 3.4	1.5 1.6 1.7 2.3 2.4
A3- Visionat/audició documents		6 h			
Descripció	<i>Visionat de "El método gronhölms" i "Casual day" i comentari grupal posterior.</i>			3.1.1 3.1.2 3.5	2.2 2.5 2.8 2.9

c) Metodologia de la unitat formativa

El professor realitzarà una avaluació diagnòstica per tal de conèixer les condicions de les que parteix cada alumne/a (el que sap, el que no sap i el que creu saber). Durant el procés formatiu comprovarà si l'alumne/a assolix els objectius i prendrà les accions correctores si fos necessari. Es tindran en compte les necessitats dels alumnes atenen les diferències individuals en tutories. D'altra banda, l'alumnat haurà de participar activament a les classes i mostrar en tot moment una actitud positiva.

Les activitats es duran a terme mitjançant classes magistral amb el suport de *power point*, estudi de casos concrets mitjançant la descripció d'una situació real, desenvolupament total de temes per part dels alumnes on s'analitza una idea a través de la recerca d'informació via Internet, articles de premsa o revistes especialitzades i consulta de bibliografia a la biblioteca del centre.

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

Per superar la unitat formativa l'alumne/a haurà de passar una prova escrita on s'avaluaran totes les RA (RA1-RA2). La prova constarà de preguntes amb resposta múltiple (si la opció escollida es correcta sumarà un punt i restarà, en cas erroni, 0,25 punts), preguntes de selecció (sumaran un punt i restaran 0,50) i preguntes obertes que sumaran entre un i diversos punts. No serà obligatori contestar a totes les preguntes de la prova escrita. Per superar la prova caldrà obtindre, com a mínim, un cinc.

La nota final de la unitat formativa s'obtindrà a partir del següent càlcul: la prova escrita representarà el 100% de la nota final. Per tal de poder realitzar la nota final de la unitat formativa caldrà tenir la prova escrita aprovada amb un cinc. Cal dir que la nota final de la unitat formativa, un cop realitzat aquest càlcul, pot augmentar o disminuir en funció de l'assistència obligatòria a les classes magistrals així com el comportament i participació a l'aula (2,5 punts de fluctuació).

Resultats d'aprenentatge	Activitat 1	Activitat 2	Activitat 3	Observacions
RA1	Prova escrita	Exercici pràctic individual (organigrama, necessitats de personal...) No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF	Exercicis pràctics a l'aula No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF	Assistència i comportament a l'aula No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF
RA2	Prova escrita	Exercici pràctic individual (disseny de torns, horaris,	Exercicis pràctics a l'aula	Assistència i comportament a l'aula

		<p>manual d'acollida...)</p> <p>No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF</p>	<p>No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF</p>	<p>No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF</p>
TOTAL = 1	1			

El comportament a l'aula serà avaluat tenint en compte els següents paràmetres: està prohibit menjar/mastegar xicle durant les classes magistrals; no es permet l'ús del mòbil durant les classes magistrals; no s'admetran faltes de respecte vers els companys o el professor/a; no està permès l'ús de l'ordinador en les classes magistrals (si en el cas de treballs grupals, recerca d'informació...) així com qualsevol altre acte que pugui posar en perill el correcte desenvolupament de les classes. L' incompliment d'un o varis d'aquests aspectes donarà lloc a una disminució de la nota final de la unitat formativa i, en cas reiteratiu, a l'expulsió de l'aula.

La recuperació de la unitat formativa es durà a terme en segona convocatòria (del 03/06/2019 al 14/06/2019) mitjançant, únicament, una prova escrita que constarà de preguntes amb resposta múltiple (si la opció escollida es correcta sumarà un punt i restarà, en cas erroni, 0,25 punts), preguntes de selecció (sumaran un punt i restaran 0,50) i preguntes obertes que sumaran entre un i diversos punts. No serà obligatori contestar a totes les preguntes de la prova escrita. Per superar la prova caldrà obtenir, com a mínim, un 5. Així mateix, la nota màxima que es podrà obtenir en segona convocatòria serà de 5.

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

Les classes magistrals es duran a terme a l'aula teòrica del centre. Per a la recerca d'informació els alumnes podran fer ús del fons documental de la biblioteca del centre així com de l'aula d'informàtica.

S'utilitzarà equipament informàtic i audiovisual (ordinadors de sobretaula, connexió a Internet/Wi-Fi, impressores, fotocopiadores, pantalla de televisió amb reproductor de vídeo/DVD...).

Per a la docència es farà ús d'un ordinador amb projector fix i pissarra amb rotuladors.

Bibliografia

Dirección de recursos humanos. Un enfoque estratégico. Editorial McGraw Hill. Sastre Castillo M.A, Aguilar Pastor i Eva Maria.

La gestión de recursos humanos aplicada al sector turístico. Editorial Bosch. Iglesias Millán, J. Antonio.

Recursos humanos para turismo. Editorial Pearson Prentice Hall. Manuela Pardo i Roberto Luna.

Administración de los recursos humanos en las empresas turísticas. Editorial Pirámide. Inmaculada Martín Rojo i Ana Isabel Gaspar González.

UF 3. Rendibilitat econòmica i financera (32 hores)

a) Resultats d'aprenentatge, criteris d'avaluació i continguts

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Controla la rendibilitat de les entitats d'intermediació turística caracteritzant-ne els processos econòmics i financers.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Descriu el concepte de gestió econòmica i financera en entitats d'intermediació turística.
- 1.2 Interpreta el concepte de patrimoni i n'identifica els elements i les masses patrimonials.
- 1.3 Analitza el concepte de pressupost i la seva funció.
- 1.4 Classifica i elabora diferents tipus de pressupostos i l'aplicació de mesures correctives.
- 1.5 Identifica les variables que s'han de tenir en compte en la confecció de pressupostos.
- 1.6 Calcula les desviacions analitzant les causes de la seva aparició, els efectes que produeixen i proposant solucions alternatives.
- 1.7 Estableix mètodes de seguiment i control pressupostari.
- 1.8 Caracteritza l'estructura financera de les empreses d'intermediació turística.
- 1.9 Identifica els avantatges i desavantatges dels principals mètodes per avaluar inversions segons cada tipus d'agència de viatges.
- 1.10 Defineix i classifica els costos d'explotació d'aquest tipus d'empreses.
- 1.11 Aplica els procediments per al càlcul i imputació de costos.
- 1.12 Analitza la de rendibilitat de les empreses d'intermediació turística.
- 1.13 Calcula i interpreta ràtios, marge de benefici i llindar de rendibilitat.
- 1.14 Utilitza aplicacions informàtiques de gestió.

Continguts

1. Concepte de gestió econòmica i financera en les empreses d'intermediació turística.
2. El patrimoni. Concepte. Elements i masses patrimonials.
3. Anàlisi de balanços i compte de resultats de les empreses d'intermediació turística.
4. Anàlisi de la rendibilitat. Càlcul de ràtios, marge de benefici i llindar de rendibilitat.
5. Pressupostos:
 - 5.1 Concepte, tipus, elements i funcions dels pressupostos.
 - 5.2 Etapes fonamentals: previsió, pressupost i control.
 - 5.3 Definició de cicle pressupostari.
 - 5.4 Anàlisi de l'estructura d'ingressos i despeses de les empreses d'intermediació turística.
 - 5.5 Control de pressupostos: desviacions, càlculs i mesures correctives.
6. Els costos:
 - 6.1 Tipus, càlcul i imputació de costos derivats de la gestió d'empreses d'intermediació turística.
7. Inversió:
 - 7.1 Concepte, procés i tipus.
 - 7.2 Mètodes de valoració i selecció d'inversions.
8. Finançament:
 - 8.1 Concepte d'estructura financera de l'empresa.
 - 8.2 Fonts de finançament pròpies (autofinançament i amortització) i alienes.
 - 8.3 Càlcul de costos de les fonts financeres.
9. Aplicacions informàtiques de gestió economicofinancera.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF3: Rendibilitat econòmica i financera (32 hores)			
Activitats			Avaluació

d'Ensenyament i Aprenentatge		RA	Continguts	CA	Instruments d'Avaluació
A1- Classes Expositives	22 h	1	1-9	1.1-1.14	- Examen de continguts, assistència, activitats voluntaries
<p><i>El docent acompanyarà a l'alumnat en la comprensió del manual utilitzat a classe i es treballaran els casos pràctics i les activitats proposades al manual individualment i/o en grup.</i></p>					
A2- Pràctica_1	10 h	1	5	1.3-1.7	- Treball
<p><i>L'alumne realitzarà de forma individual un pressupost de despesa d'un esdeveniment/paquet turístic.</i></p>					

(1) Anàlisi/estudi de casos; (2) Aprenentatge basat en problemes (PBL); (3) Altres; (4) Assistència a actes externs; (5) Cerca d'informació; (6) Classes Expositives; (7) Classes participatives; (8) Debat; (9) Elaboració de treballs; (10) Exposició dels estudiants; (11) Lectura/Comentari de textos; (12) Pràctiques en empreses/institucions; (13) Prova d'avaluació; (14) Resolució d'exercicis; (15) Seminaris; (16) Sortida de camp; (17) Simulacions; (18) Treball en equip; (19) Tutories; (20) Visionat/audició de documents.

c) Metodologia de la unitat formativa

La metodologia que s'utilitzarà serà la unió de varies activitats. Les activitats que formen part de cada unitat formativa son les classes expositives que donarà el docent, l'examen de continguts i les activitats pràctiques que hauran de realitzar els alumnes (avaluables/no avaluables).

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

Avaluació continua:

Implica que l'alumne ha d'assistir a un 80% de les classes obligatòriament i realitzar els exàmens i activitats proposades. Donat que es proposa una docència on l'alumne ha d'aprendre a treballar amb diferents informacions i desenvolupar un criteri de selecció d'aquesta, més que la memorització de continguts, es permetrà disposar dels apunts de classe durant els exàmens. L'incompliment de l'assistència, així com de la realització dels exàmens proposats, implica que l'alumne passarà automàticament a la Segona Convocatòria.

L'examen tindrà 3 blocs: el primer tipus test amb opció de V o F on es descomptarà per resposta equivocada. El segon bloc consisteix en preguntes obertes de desenvolupament i el tercer bloc serà un exercici numèric.

L'alumne que no superi amb un 5 (com a mínim) la unitat formativa haurà de fer una recuperació a la Segona Convocatòria. Per tal de recuperar-la haurà de superar un examen escrit, del mateix estil del que no haurà superat a la Primera Convocatòria, sobre els coneixements generals de la unitat formativa.

UF3: Rendibilitat econòmica i financera		
	Activitat1	Activitat2
RA1: Controla la rendibilitat de les entitats d'intermediació turística caracteritzant-ne els processos econòmics i financers.	Examen continguts (75%), assistència (5%), activitats voluntàries (10%)	Pràctica (10%)

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

Les classes expositives es portaran a terme a l'aula teòrica que assigni el centre amb l'ajuda d'un ordinador i una pantalla on es treballarà conjuntament la informació continguda en el manual tant per el docent com per els alumnes.

Bibliografia

González González, Yolanda et al. (2013) *Dirección de entidades de intermediación turística*, Ed. Síntesis

Webgrafia

<http://www.plangeneralcontable.com/>

<http://e-educativa.catedu.es/44700165/aula/archivos/repositorio/2750/2792/html/>

<http://e-educativa.catedu.es/44700165/aula/archivos/repositorio/2750/2789/html/>

UF 4. Gestió administrativa i comercial (20 hores)

a) Resultats d'aprenentatge, criteris d'avaluació i continguts

1. Realitza la gestió administrativa caracteritzant els processos de les empreses d'intermediació.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica i caracteritza els processos administratius en empreses d'intermediació turística derivats de les relacions amb proveïdors de serveis i amb clients.
- 1.2 Formalitza la documentació relativa a la gestió administrativa de clients i proveïdors.
- 1.3 Analitza la normativa fiscal i el règim especial de les agències de viatges.
- 1.4 Reconeix el procediment per a la gestió administrativa de les incidències.
- 1.5 Identifica i caracteritza les operacions habituals de caixa amb entitats bancàries.
- 1.6 Identifica els procediments d'aprovisionament, inventari i control de documents interns i de proveïdors de serveis.
- 1.7 Reconeix diverses estratègies comercials i de distribució d'entitats d'intermediació turística.
- 1.8 Aplica sistemes informàtics de gestió administrativa i comercial.

Continguts

1. Realització de la gestió administrativa i comercial.
2. Processos administratius derivats de les relacions amb proveïdors de serveis:
 - 2.1 Concepte, tipus i procediments. Documents: liquidacions, pagament de factures, BSP i altres.
 - 2.2 IVA. Concepte. Tipus impositius. Règim especial de les agències de viatges. Normativa.
 - 2.3 Processos administratius derivats de les relacions amb clients. Procediment. Documents.
 - 2.4 Control de caixes i bancs. Registre d'operacions. Anàlisi de la informació bancària. Gestió d'impagaments i devolucions.
 - 2.5 Gestió del magatzem. Inventaris. Control d'existències de documents interns i externs.
 - 2.6 Gestió comercial i canals de distribució. Concepte i estratègies.
 - 2.7 Aplicacions informàtiques de gestió administrativa i comercial.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF4: Gestió administrativa i comercial (20 hores)					
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge		RA	Continguts	Avaluació	
				CA	Instruments d'Avaluació
A1- Classes Expositives	20 h	1	1-2	1.1-1.8	- Examen de continguts, assistència, activitats voluntaries
<i>El docent acompanyarà a l'alumnat en la comprensió del manual utilitzat a classe i es treballaran els casos pràctics i les activitats proposades al manual individualment i/o en grup.</i>					

(1) Anàlisi/estudi de casos; (2) Aprenentatge basat en problemes (PBL); (3) Altres; (4) Assistència a actes externs; (5) Cerca d'informació; (6) Classes Expositives; (7) Classes participatives; (8) Debat; (9) Elaboració de treballs; (10) Exposició dels estudiants; (11) Lectura/Comentari de textos; (12) Pràctiques en empreses/institucions; (13) Prova d'avaluació; (14) Resolució d'exercicis; (15) Seminaris; (16) Sortida de camp; (17) Simulacions; (18) Treball en equip; (19) Tutories; (20) Visionat/audició de documents.

c) Metodologia de la unitat formativa

La metodologia que s'utilitzarà serà la unió de varies activitats. Les activitats que formen part de cada unitat formativa són les classes expositives que donarà el docent i l'examen de continguts que hauran de realitzar els alumnes, així com les activitats proposades no avaluables.

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

Avaluació continua:

Implica que l'alumne ha d'assistir a un 80% de les classes obligatòriament i realitzar els examens i activitats proposades. Donat que es proposa una docència on l'alumne ha d'aprendre a treballar amb diferents informacions i desenvolupar un criteri de selecció d'aquesta, més que la memorització de continguts, es permetrà disposar del manual durant els exàmens. L'incompliment de l'assistència, així com de la realització dels exàmens proposats, implica que l'alumne passarà automàticament a la Segona Convocatòria.

L'examen tindrà 3 blocs: el primer tipus test amb opció de V o F on es descomptarà per resposta equivocada. El segon bloc consisteix en preguntes obertes de desenvolupament i el tercer bloc serà un exercici numèric.

L'alumne que no superi amb un 5 (com a mínim) la unitat formativa haurà de fer una recuperació a la Segona Convocatòria. Per tal de recuperar-la haurà de superar un examen escrit, del mateix estil del que no haurà superat a la Primera Convocatòria, sobre els coneixements generals de la unitat formativa.

	Activitat1
RA1: Realitza la gestió administrativa caracteritzant els processos de les empreses d'intermediació.	Examen de continguts (75%), assistència (5%), activitats voluntàries (20%)

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

Les classes expositives es portaran a terme a l'aula teòrica que assigni el centre amb l'ajuda d'un ordinador i una pantalla on es treballarà conjuntament la informació continguda en el manual tant per el docent com per els alumnes.

Bibliografia

González González, Yolanda et al. (2013) *Dirección de entidades de intermediación turística*, Ed. Síntesis

Webgrafia

<http://www.plangeneralcontable.com/>

<http://nietopretel.es/blog/comparativa-cambios-iva-en-regimen-especial-de-agencias-de-viajes-para-2015/>

<http://es.slideshare.net/martaalmeida2011/documentos-e-impresos-basicos-en-una-agencia-de-viaje>

UF 5. Qualitat en els serveis d'intermediació turística (20 hores)

a) Resultats d'aprenentatge, criteris d'avaluació i continguts.

1. Gestiona la qualitat dels serveis d'intermediació turística analitzant, seleccionant i aplicant el sistema de qualitat que s'adapti millor a l'empresa.

Criteris d'avaluació:

- 1.1. Identifica i valora les dimensions i atributs de qualitat dels serveis del sector turístic.
- 1.2. Identifica el concepte de qualitat i els seus objectius al subsector de les empreses d'intermediació turística.
- 1.3. Valora l'aplicació de diferents sistemes de qualitat.
- 1.4. Reconeix l'aplicació d'un sistema de qualitat basat en les normes estandarditzades.
- 1.5. Determina els sistemes previs a la implantació d'un sistema de qualitat: formació del personal i l'equip de qualitat i de millora en l'organització de les empreses.
- 1.6. Estableix el disseny i elaboració dels diferents processos de les àrees o departaments
- 1.7. Defineix i aplica les eines de gestió de la qualitat (autoavaluació, planificació de la millora, sistemes d'indicadors, sistemes d'enquesta, sistemes de queixes i suggeriments).
- 1.8. Aplica el sistema de gestió de qualitat.

Continguts:

1. Concepte de qualitat i evolució de la gestió de la qualitat en l'empresa turística.
 - 1.1. Objectius generals en el subsector de les empreses d'intermediació turística.
 - 1.2. Concepte i evolució.
 - 1.3. Principals teories de la qualitat.
 - 1.4. Elements i principis rectors de la qualitat al sector turístic: orientació cap al client, lideratge, participació del personal. Millora continua TQM.
2. Normes, sistemes de gestió de qualitat i marques:
 - 2.1. Les normes UNE- EN ISO vigents.
 - 2.2. Programes de qualitat de l'ICTE per a serveis d'intermediació turística. La Q de qualitat: normativa, certificació i auditoria.
 - 2.3. Implantació d'un sistema de control de qualitat d'una consultora externa a la empresa.
3. Gestió per processos .
 - 3.1. El mapa de processos.
 - 3.2. Seguiment i mesura.
 - 3.3. Indicadors: sistema d'enquesta, sistema de queixes i .
 - 3.4. Control i planificació de la millora.
4. Estructura documental d'un sistema de gestió de qualitat.
 - 4.1. Concepte de document, format i registre.
 - 4.2. Manual de Qualitat .Cicle de gestió de la qualitat.
 - 4.3. Manual de procediments.
 - 4.4. Altres documents.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF5. Qualitat en els serveis d'intermediació turística (20 hores)						
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge		RA	Continguts	Avaluació		
				CA	Instruments d'Avaluació	
A1- Classes magistrals		12 h	1	1 2 3 4	1.1 1.2 1.3 1.7	Prova escrita on s'avaluaran els coneixements teòrics inclosos dins els sistemes de qualitat.
Descripció	<i>Explicació magistral amb power point dels conceptes teòrics més importants inclosos dins els sistemes de qualitat.</i>					
A2- Anàlisi/estudi de casos concrets		4 h	1	1.4 2.2	1.4	Es valorarà la comprensió de la part teòrica, la capacitat de recerca d'informació, presentació escrita/oral, redacció...
Descripció	<i>Anàlisi de diferents programes d'excel·lència i qualitat en empreses del sector turístic</i>					
A3- Exposició dels estudiants		4 h	1	4.1 4.2 4.3 4.4	1.5 1.6 1.8	Muntatge d'una presentació amb <i>power point</i> i presentació oral a l'aula davant els companys. Es valorarà la capacitat de recerca d'informació, d'expressió oral, presentació ordenada d' idees...
Descripció	<i>Elecció d'empreses o productes/serveis turístics i proposta de millores de qualitat turística i mediambientals que poden aplicar-se.</i>					

c) Metodologia de la unitat formativa

El professor realitzarà una avaluació diagnòstica per tal de conèixer les condicions de les que parteix cada alumne/a (el que sap, el que no sap i el que creu saber). Durant el procés formatiu comprovarà si l'alumne/a assoleix els objectius i prendrà les accions correctores si fos necessari. Es tindran en compte les necessitats dels alumnes atenen les diferències individuals en tutories. D'altra banda, l'alumnat haurà de participar activament a les classes i mostrar en tot moment una actitud positiva.

Les activitats es duran a terme mitjançant classes magistral amb el suport de *power point* i classes pràctiques on a partir d'un supòsit es realitzaran simulacions d'atenció al client.

Els alumnes realitzaran activitats de manera individual i d'altres en grups de 3 o 4 persones per tal d'afavorir la seva capacitat d'autonomia, el treball en equip i l'auto aprenentatge.

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

Per superar la unitat formativa l'alumne/a haurà de passar una prova escrita on s'avaluarà la RA. La prova constarà de preguntes amb resposta múltiple (si la opció escollida es correcta sumarà un punt i restarà, en cas erroni, 0,25

punts), preguntes de selecció (sumaran un punt i restaran 0,50) i preguntes obertes que sumaran entre un i diversos punts. No serà obligatori contestar a totes les preguntes de la prova escrita. Per superar la prova caldrà obtenir, com a mínim, un cinc.

La nota final de la unitat formativa s'obté a partir del següent càlcul: la prova escrita representarà el 75% de la nota final, el 25% restant les activitats individuals i/o grupals. Per tal de poder realitzar la nota final de la unitat formativa caldrà tenir la prova escrita aprovada amb un cinc. Cal dir que la nota final de la unitat formativa, un cop realitzat aquest càlcul, pot augmentar o disminuir en funció de l'assistència obligatòria a les classes magistrals així com el comportament i participació a l'aula (2,5 punts de fluctuació).

Resultats d'aprenentatge	Activitat 1	Activitat 2	Activitat 3	Observacions
RA1	Prova escrita	Exercici pràctic individual (programes d'excel·lència empreses turístiques i millores qualitat mediambiental)	Exercicis pràctics a l'aula No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF	Assistència i comportament a l'aula No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF
TOTAL = 1	0,75	0,25		

El comportament a l'aula serà avaluat tenint en compte els següents paràmetres: està prohibit menjar/mastegar xicle durant les classes magistrals; no es permet l'ús del mòbil durant les classes magistrals; no s'admetran faltes de respecte vers els companys o el professor/a; no està permès l'ús de l'ordinador en les classes magistrals (si en el cas de treballs grupals, recerca d'informació...) així com qualsevol altre acte que pugui posar en perill el correcte desenvolupament de les classes. L'incompliment d'un o varis d'aquests aspectes donarà lloc a una disminució de la nota final de la unitat formativa i, en cas reiteratiu, a l'expulsió de l'aula.

La recuperació de la unitat formativa es durà a terme en segona convocatòria (del 03/06/2019 al 14/06/2019) mitjançant, únicament, una prova escrita que constarà de preguntes amb resposta múltiple (si la opció escollida es correcta sumarà un punt i restarà, en cas erroni, 0,25 punts), preguntes de selecció (sumaran un punt i restaran 0,50) i preguntes obertes que sumaran entre un i diversos punts. No serà obligatori contestar a totes les preguntes de la prova escrita. Per superar la prova caldrà obtenir, com a mínim, un 5. Així mateix, la nota màxima que es podrà obtenir en segona convocatòria serà de 5.

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

Les classes magistrals es duran a terme a l'aula teòrica del centre. Per a la recerca d'informació els alumnes podran fer ús del fons documental de la biblioteca del centre així com de l'aula d'informàtica.

S'utilitzarà equipament informàtic i audiovisual (ordinadors de sobretaula, connexió a Internet/Wi-Fi, impressores, fotocopiadores, pantalla de televisió amb reproductor de vídeo/DVD...).

Per a la docència es farà ús d'un ordinador amb projector fix i pissarra amb rotuladors.

Bibliografia

Introducción a la gestión de la calidad. Publicaciones Delta. F. J. Miranda, A. Chamorro i S. Rubio.
Gestión de calidad I. Editorial Pirámide. J. Velasco i J. A. Campins.
Gestión integral de la calidad. Implantación, control y certificación. Editorial Gestión 2000. L. Cuatrecasas.
Gestión de calidad aplicada a hostelería y restauración. Editorial Prentice Hall. Varios autores.
Manual de control de la calidad. Editorial McGraw Hill. J. M. Juran i F. M. Gryna.
Gestión de la calidad: mejora continua y sistemas de gestión. Editorial Pirámide. J. Velasco.
Calidad total: Fundamentos e implantación. Editorial Pirámide. F. J. Lloréns i M. M. Fuentes.
Logística inversa y medio ambiente. Editorial McGraw Hill. A. Díaz, M. J. Álvarez i P. González

Webgrafia

www.aec.es
www.aenor.es
www.enac.es
www.iso.ch
www.eoq.org
www.infocalidad.com
www.portalcalidad.com
www.thequalityportal.com
www.empresasostenible.org
www.mma.es

1.- RELACIÓ D'UNITATS FORMATIVES I NUCLIS FORMATIUS

MP 9: Anglès Aplicat (33+0 h)				
Unitats Formatives	Hores mín. + HLLD	Durada	Data in.	Data fin.
UF 1: Anglès Aplicat	33+ 0	33	19/09/17	21/06/18

2.- ESTRATÈGIES METODOLÒGIQUES I ORGANITZACIÓ DEL MP

El mòdul d'Anglès està dissenyat per als alumnes que ja posseeixen un coneixement intermedi d'aquest idioma. S'empra un enfocament nocional-funcional que permet que els alumnes estenguin i millorin els seus coneixements en el context de la indústria turística. Basant-se en temes específics i habilitats professionals pertinents, el curs també incorpora un complet temari gramatical així com vocabulari i un treball sistemàtic en expressió oral, compressió oral, lectura i escriptura. S'introdueixen i practiquen les habilitats lingüístiques necessàries per atendre als clients de parla anglesa i per mantenir una negociació amb anglo-parlants en el context de la indústria turística.

3.- AVALUACIÓ I QUALIFICACIÓ DEL MP

Pel que fa a l'avaluació, l'assignatura es compon d'una única UF.

La nota final es calcula mitjançant la següent fórmula:

$$QMP = 1,00 * UF1$$

4.- ESPAIS, EQUIPAMENTS I RECURSOS DEL MP

Les classes es portaran a terme a l'aula assignada pel centre. També s'utilitzarà puntualment l'aula dotada d'equipament informàtic. A més, s'utilitzaran els recursos audiovisuals instal·lats a l'aula: ordinador, projector, altaveus i pissarres.

5.- PROGRAMACIÓ D'UNITATS FORMATIVES.

UF 1. Anglès Aplicat (33 hores)

a) Resultats d'aprenentatge, criteris d'avaluació

1. Reconeix informació professional i quotidiana del sector turístic continguda en tot tipus de discursos orals emesos per qualsevol mitjà de comunicació en llengua estàndard, interpretant-ne amb precisió el contingut del missatge.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica la idea principal del missatge.
 - 1.2 Reconeix la finalitat de missatges auditius pronunciats en llengua estàndard identificant l'estat d'ànim i el to dels parlants.
 - 1.3 Extreu informació d'enregistraments en llengua estàndard relacionada amb la vida professional i quotidiana.
 - 1.4 Identifica els punts de vista i les actituds dels parlants.
 - 1.5 Identifica les idees principals de declaracions i missatges sobre temes concrets i abstractes, en llengua estàndard i amb un ritme normal.
 - 1.6 Comprèn amb tot detall el que se li diu en llengua estàndard, fins i tot en un ambient amb soroll de fons.
 - 1.7 Extreu les idees principals de conferències, xerrades, informes i altres presentacions professionals.
 - 1.8 Pren consciència de la importància de comprendre globalment un missatge sense entendre'n tots els elements.
2. Interpreta informació professional del sector turístic continguda en textos escrits complexos, analitzant-ne de forma comprensiva els continguts.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Llegeix amb un alt grau d'independència, adaptant l'estil i la velocitat de la lectura a diferents textos i finalitats.
 - 2.2 Interpreta, amb detall, textos extensos i de relativa complexitat, relacionats amb l'àmbit professional.
 - 2.3 Relaciona el text amb l'àmbit del sector a què es refereix.
 - 2.4 Identifica amb rapidesa el contingut i la importància de notícies, articles i informes sobre una àmplia sèrie de temes professionals i decideix si és oportuna una anàlisi més profunda.
 - 2.5 Tradueix textos complexos utilitzant material de suport si cal.
 - 2.6 Interpreta missatges tècnics rebuts per mitjans diversos: correu postal, fax, correu electrònic, entre d'altres.
 - 2.7 Interpreta instruccions extenses i complexes relacionades amb l'àmbit professional.
 - 2.8 Selecciona materials de consulta i diccionaris tècnics i utilitza suports de traducció tècnics i eines de traducció assistida o automatitzada de textos.
3. Emet missatges orals clars i ben estructurats, habituals en el sector turístic, analitzant-ne el contingut de la situació i adaptant-se al registre lingüístic dels interlocutors.

Criteris d'avaluació

- 3.1 Identifica els registres emprats per a l'emissió del missatge.
- 3.2 S'expressa amb fluïdesa, precisió i eficàcia sobre una àmplia sèrie de temes professionals o quotidians, marcant amb claredat la relació entre les idees.
- 3.3 Comunica espontàniament, adoptant un nivell de formalitat adequat a les circumstàncies.
- 3.4 Utilitza normes de protocol en presentacions formals i informals.
- 3.5 Utilitza correctament la terminologia de la professió.
- 3.6 Expressa i defensa punts de vista amb claredat, proporcionant explicacions i arguments adequats.
- 3.7 Descriu un procés de treball de la seva competència i en fa la seqüència corresponent.
- 3.8 Argumenta amb detall l'elecció d'una determinada opció o el procediment de treball escollit.
- 3.9 Sol·licita la reformulació del discurs o part del discurs quan cal.
- 3.10 Aplica fórmules d'interacció adients en situacions professionals variades.

4. Elabora documents i informes propis de l'àmbit professional del sector turístic o de la vida quotidiana, utilitzant els registres adequats a cada situació.

Criteris d'avaluació

- 4.1 Redacta textos clars i detallats sobre una varietat de temes relacionats amb l'àmbit professional, sintetitzant i avaluant informació i arguments procedents de diverses fonts.
- 4.2 Organitza la informació amb correcció, precisió, coherència i cohesió, sol·licitant i/o facilitant informació de tipus general o detallada.
- 4.3 Redacta informes, destacant-ne els aspectes significatius i oferint-ne detalls rellevants que serveixin de suport.
- 4.4 Emplena documentació específica de l'àmbit professional.
- 4.5 Aplica les fórmules establertes i el vocabulari específic en la realització de documents.
- 4.6 Resumeix articles, notícies o informacions de l'àmbit professional, utilitzant un vocabulari ampli per evitar la repetició freqüent.
- 4.7 Extreu la informació essencial de manuals d'instruccions tècnics i d'altres documents escrits habituals en la professió.
- 4.8 Utilitza les fórmules de cortesia pròpies del document a elaborar.

5. Aplica actituds i comportaments professionals del sector turístic en situacions de comunicació, seguint les convencions internacionals.

Criteris d'avaluació

- 5.1 Defineix els trets més significatius dels costums i usos del sector professional en l'ús de la llengua estrangera.
- 5.2 Descriu els protocols i les normes de relació social propis del país on s'utilitza la llengua estrangera.
- 5.3 Identifica els valors i les creences propis de la comunitat on es parla la llengua estrangera.
- 5.4 Identifica els aspectes socioprofessionals propis del sector en qualsevol tipus de text i/o conversa.
- 5.5 Aplica els protocols i les normes de relació social propis del país on es parla la llengua estrangera.
- 5.6 Reconeix els marcadors lingüístics de la procedència regional.

Continguts

1. Comprensió de missatges orals:

- 1.1 Reconeixement de missatges professionals del sector i quotidians. Missatges directes, telefònics, radiofònics, enregistrats.
- 1.2 Terminologia específica del sector dels serveis turístics.
- 1.3 Idees principals i secundàries.
- 1.4 Diferents accents de la llengua oral.

2. Interpretació de missatges escrits:

- 2.1 Comprensió de missatges, textos, articles professionals i quotidians.
- 2.2 Suports convencionals: correu postal, fax, burofax, entre d'altres, i suports telemàtics: correu electrònic, telefonia mòbil, agenda electrònica, entre d'altres.
- 2.3 Terminologia específica dels serveis turístics.

3. Producció de missatges orals:

- 3.1 Registres emprats en l'emissió de missatges orals. Terminologia específica del sector turístic.
- 3.2 Manteniment i seguiment del discurs oral: utilització del torn de paraula, manteniment i cessió. Suport, demostració de la comprensió, petició d'aclariment i altres.
- 3.3 Expressió fònica, entonació i ritme.
- 3.4 Entonació com a recurs de cohesió del text oral: ús dels patrons d'entonació.
- 3.5 Marcadors lingüístics de protocol en l'àmbit professional i social, normes de cortesia i diferències de registre.

4. Emissió de textos escrits:

- 4.1 Compleció de documents professionals del sector i de la vida quotidiana.
- 4.2 Elaboració de textos professionals del sector i de la vida quotidiana.

4.3 Adequació del text al context comunicatiu.

4.4 Registre.

4.5 Selecció lèxica, selecció d'estructures sintàctiques i selecció de contingut rellevant.

4.6 Coherència en el desenvolupament del text.

5. Coneixement de l'entorn sociocultural i professional:

5.1 Identificació i interpretació dels elements culturals més significatius dels països on s'utilitza la llengua anglesa.

5.2 Valoració de les normes socioculturals i protocol·làries en les relacions internacionals.

5.3 Ús dels recursos formals i funcionals en situacions que requereixen un comportament socioprofessional per tal de projectar una bona imatge de l'empresa.

5.4 Reconeixement de la llengua estrangera per aprofundir en coneixements que resultin d'interès al llarg de la vida personal i professional.

5.5 Ús de registres adequats segons el context de la comunicació, l'interlocutor i la intenció dels interlocutors.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

NF1.- Anglès Aplicat (33 h)						
Activitats				Avaluació		
d'Ensenyament i Aprenentatge		RA	Continguts	CA	Instruments d'Avaluació	
A1- Practical lectures		4.5 h	1 - 5			
Descripció	<i>El professor explica els conceptes lingüístics donant exemples de la seva utilització per part de la comunitat de parla anglesa en el context indicat.</i>			1 - 5	5	Continguts inclosos al exàmens de cada trimestre.
A2 – Interactive classes		2.5 h	1 - 5			
Descripció	<i>El professor interactua amb els alumnes amb la finalitat d'explicar i aclarir conceptes lingüístics, socioculturals i professionals.</i>			1 – 5	5	Continguts inclosos al exàmens de cada trimestre.
A3 – Exercise completion		8.5 h	1 - 4			
Descripció	<i>Els alumnes practiquen els corresponents exercicis gramaticals i lingüístics, a més de documents relacionats amb el món del turisme.</i>			4	4	Continguts inclosos al exàmens de cada trimestre i tasques a fer a casa com deures.
A4 – Speaking activities		5 h		3	3, 5.5	Presentacions i role plays fets a llarg del curs.

Descripció	Pràctiques d'activitats orals sobre temes relacionats amb el sector del turisme.	3 & 5			
A5 – Listening comprehension activities		5 h	1 & 5	1	1, 5.5
Descripció	Els alumnes practiquen diversos tipus d'exercicis de compressió oral.				
A6 – Reading Comprehension activities		5 h	2 & 5	2	2
Descripció	Els alumnes practiquen diversos tipus d'exercicis de comprensió escrita.				
A7 – Pronunciation		2.5 h	3 & 5	3	1
Descripció	Es faran diferents tipus d'exercicis per millorar la pronunciació.				

c) Metodologia de la unitat formativa

La metodologia que s'utilitzarà serà la unió de varies activitats: classes magistrals (practical lectures), classes interactives, realització d'exercicis variats, activitats de producció oral, activitats comprensió oral i escrita. S'incentivarà la participació dels alumnes i els treballs en grup.

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

Per la avaluació continuada s'utilitzarà la següent equació:

$$\text{Nota Trimestre 1 (T1)} = \text{Examen Trimestral 1 (ET1)} \times 0,8 + \text{Gramàtica Trimestre 1 (GT1)} \times 0.2$$

$$\text{Nota Trimestre 2 (T2)} = \text{Examen Trimestral 2 (ET2)} \times 0,8 + \text{Gramàtica Trimestre 2 (GT2)} \times 0.2$$

$$\text{Nota Trimestre 3 (T3)} = \text{Examen Trimestral 3 (ET3)} \times 0,8 + \text{Gramàtica Trimestre 3 (GT3)} \times 0.2$$

$$\text{Nota final Curso (•)} = (\text{T1} + \text{T2} + \text{T3}) / 3$$

En la recuperació final el alumne realitzarà un examen final en el que s'avaluaran els cinc resultats d'aprenentatge.

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

Les classes es duran a terme a l'aula que el centre determini. S'utilitzarà equipament informàtic i audiovisual (ordinadors de sobretaula, connexió a Internet/Wi-Fi, impressores, fotocopiadores, pantalla de televisió amb reproductor de vídeo/DVD...). Per a la docència es farà ús d'un ordinador amb projector fix, altaveus i pissarra amb retoladors.

Bibliografia

Peter Strutt. *English for International Tourism. Intermediate*. Pearson. 2013.

Mann, Malcom & Taylore-Knowles, Steve. *Destination B1*. MacMillan.

Mann, Malcom & Taylore-Knowles, Steve. *Destination B2*. MacMillan. 2008

Webgrafia

<http://www.englisch-hilfen.de/en/>

<http://www.myenglishpages.com/>

<http://www.better-english.com/>

<http://www.englishpage.com/>

FAMÍLIA: Hosteleria i turisme	
CICLE: Tècnic superior en Gestió Agències de Viatges	GS
MÒDUL PROFESSIONAL: Mòdul 10: Segona llengua estrangera	CODI: codi_MP
HORES TOTALS: 132 hores	HLLD: 0 hores

1.- RELACIÓ D'UNITATS FORMATIVES I NUCLIS FORMATIUS

MP 10:) Segona llengua estrangera (132 + 0 h)				
Unitats Formatives	Hores mín. + HLLD	Durada	Data in.	Data fin.
UF1: Segona llengua estrangera (Alemany)	132+0	132	19/09/2018	18/06/2019

2.- ESTRATÈGIES METODOLÒGIQUES I ORGANITZACIÓ DEL MP

El mòdul segona llengua estrangera, en aquest cas alemany, està dissenyat per als alumnes que no tenen coneixements de l'idioma o que tenen uns coneixements bàsics però els volen millorar. Es pretén que l'alumne assoleixi un grau de correcció en la pronunciació suficient per no dificultar la comunicació. També es treballarà perquè l'alumne pugui tenir una mínima conversació amb turistes de parla alemanya en els diferents àmbits turístics. Pel desenvolupament de les competències es tractaran diversos temes a través de continguts funcionals, lèxics, gramaticals i culturals. Poden ser expressió i comprensió, tant de forma oral com escrita, la seva adequació a situacions professionals quotidianes com instrument de comunicació i l'anàlisi de les normes de convivència socioculturals amb la finalitat de donar una imatge adequada en les relacions professionals.

3.- AVALUACIÓ I QUALIFICACIÓ DEL MP

Per avaluar la part QMP es farà una avaluació contínua que constarà de:

1. Petits Tests després de cada 1 o 2 lliçons, més 1 examen després de cada bloc. Aquesta part valdrà un 30% del total de la part QMP
2. Diferents lectures per avaluar la comprensió escrita que valen un 15 %.
3. Diferents comprensions orals per avaluar aquesta destresa que també valen un 15%
4. Diàlegs típics d'una situació turística, els temes de les quals proposarà la professora. Aquests petits "Vorträge" es duran a terme pels alumnes en petits grups. Aquesta part és obligatòria per tal d'avaluar l'expressió oral, la qual val un 30%.

En la puntuació d'aquesta destresa es tindran en compte els següents criteris: adequació del vocabulari a la situació, competència gramatical, pronunciació i entonació, interacció correcta, així com la presència d'elements adients de cohesió i coherència del discurs. Hi haurà diferents proves al llarg del semestre i una prova final al finalitzar l'assignatura. La nota oral d'avaluació contínua es pot mantenir, si l'alumne ho desitja, per la convocatòria extraordinària.

5. Redaccions (bé proposades com a tasca a realitzar a casa, bé a realitzar a

classe sense anunciar-ho prèviament), prospectes, catàlegs, etc... Aquesta part equival a un 10%.

Les redaccions s'hauran de presentar en un termini màxim d'una setmana a partir del dia en què la professora l'hagi demanat. Les redaccions s'hauran de lliurar directament a la professora.

4.- ESPAIS, EQUIPAMENTS I RECURSOS DEL MP

Les classes s'impartiran a l'aula assignada pel centre. Es farà ús dels recursos audiovisuals instal·lats a l'aula: ordinador, projector, altaveus i pissarres. De manera puntual es podrà impartir la classe a l'aula d'informàtica.

5.- PROGRAMACIÓ D'UNITATS FORMATIVES.

UF 1. Segona llengua estrangera: Alemany (132 hores)

1. Reconeix informació professional i quotidiana continguda en discursos orals clars i senzills emesos en llengua estàndard, identificant el contingut global del missatge.

Criteris d'avaluació:

- 1.1 Situa el missatge en el seu context professional.
- 1.2 Capta la idea principal del missatge.
- 1.3 Comprèn la informació específica del missatge.
- 1.4 Identifica l'actitud i la intenció del interlocutor.
- 1.5 Extreu les idees principals d'un missatge emesos per un mitjà de comunicació.
- 1.6 Identifica el fil argumental en situacions comunicatives enregistrades i/o visionades.
- 1.7 Determina els rols que apareixen en situacions comunicatives enregistrades i/o visionades.

2. Interpreta informació professional continguda en textos escrits senzills, analitzant de forma comprensiva els seus continguts.

Criteris d'avaluació:

- 2.1 Llegeix de forma comprensiva textos específics de l'àmbit professional.
- 2.2 Identifica amb precisió la terminologia utilitzada.
- 2.3 Extreu informació rellevant d'un text relatiu a l'àmbit professional.
- 2.4 Realitza traduccions directes i inverses de textos senzills utilitzant material de suport si s'escau.
- 2.5 Interpreta missatges tècnics rebuts a través de mitjans diversos: correu postal, fax, correu electrònic, entre d'altres.
- 2.6 Interpreta instruccions extenses i complexes, relacionats amb l'àmbit professional.
- 2.7 Relaciona textos amb el sector professional.
- 2.8 Selecciona materials de consulta i diccionaris tècnics, i utilitza suports de traducció tècnics i les eines de traducció assistida o automatitzada de textos.

3. Emet missatges orals senzills, clars i ben estructurats, utilitzant els registres adequats a cada situació.

Criteris d'avaluació:

- 3.1 Es comunica utilitzant formules senzilles, nexes d'unió i estratègies d'interacció.
- 3.2 Utilitza correctament la terminologia de la professió.
- 3.3 Descriviu amb una certa fluïdesa l'entorn professional proper.
- 3.4 Seqüència les funcions i activitats més habituals pròpies de l'àmbit professional.
- 3.5 Fa presentacions, de forma clara, breus i preparades sobre un tema de l'àmbit professional.
- 3.6 Utilitza normes de protocol en presentacions adaptades al seu nivell.
- 3.7 Respon a preguntes breus relacionades amb l'àmbit professional.
- 3.8 Intercanvia amb una certa fluïdesa informació específica.

4. Elabora textos senzills en llengua estàndard relacionats amb l'àmbit professional o la vida quotidiana, utilitzant els registres adequats a cada situació.

Críteris d'avaluació:

- 4.1 Completa informació bàsica en els documents professionals més habituals.
 - 4.2 Confecciona sol·licituds d'ocupació a partir d'ofertes de treball donades.
 - 4.3 Redacta un currículum vitae.
 - 4.4 Elabora informes amb objectius específics de comunicació de l'àmbit professional.
 - 4.5 Redacta cartes comercials a partir d'instruccions detallades i models donats.
 - 4.6 Resumeix les idees principals d'informacions donades, utilitzant els seus propis recursos lingüístics.
 - 4.7 Organitza la informació de manera coherent i cohesionada.
 - 4.8 Utilitza les formes de cortesia pròpies del document a elaborar.
5. Aplica actituds i comportaments professionals en situacions de comunicació, seguint les convencions internacionals.

Críteris d'avaluació:

- 5.1 Defineix els trets més significatius dels costums i usos del sector professional en l'ús de la llengua estrangera.
- 5.2 Descriu els protocols i normes de relació social propis del país on s'utilitza la llengua estrangera.
- 5.3 Identifica els valors i creences pròpies de la comunitat on s'utilitza la llengua estrangera.
- 5.4 Identifica els aspectes socioprofessionals propis del sector en qualsevol tipus de text i/o conversa.
- 5.5 Aplica els protocols i normes de relació social propis del país on s'utilitza la llengua estrangera.

Continguts

1. Comprensió de missatges orals:

- 1.1 Reconeixement de missatges professionals del sector i quotidians. Missatges directes, telefònics, radiofònics, gravats.
- 1.2 Terminologia específica del sector dels serveis turístics.
- 1.3 Idees principals i secundàries.
- 1.4 Diferents accents de llengua oral.

2. Interpretació de missatges escrits:

- 2.1 Comprensió de missatges, textos, articles professionals i quotidians.
- 2.2 Suports convencionals: correu postal, fax, burofax, entre d'altres, i suports telemàtics: correu electrònic, telefonia mòbil, agenda electrònica, entre d'altres.
- 2.3 Terminologia específica dels serveis turístics.

3. Producció de missatges orals:

- 3.1 Registres utilitzats en l'emissió de missatges orals. Terminologia específica del sector dels serveis turístics.
- 3.2 Manteniment i seguiment del discurs oral: utilització del torn de paraula, manteniment i cessió. Suport, demostració de comprensió, petició d'aclariment, i altres.
- 3.3 Expressió fònica, entonació i ritme.
- 3.4 Entonació com a recurs de cohesió del text oral: ús dels patrons d'entonació.
- 3.5 Marcadors lingüístics de protocol en l'àmbit professional i social, normes de cortesia i diferències de registre.

4. Emissió de textos escrits:

- 4.1 Realització de documents professionals del sector i de la vida quotidiana.
- 4.2 Elaboració de textos senzills professionals del sector i de la vida quotidiana.
- 4.3 Adequació del text al context comunicatiu.
- 4.4 Registre.
- 4.5 Selecció lèxica, selecció d'estructures sintàctiques i selecció de contingut rellevant.
- 4.6 Ús dels signes de puntuació.
- 4.7 Coherència en el desenvolupament del text.

5. Coneixement de l'entorn sociocultural i professional:

- 5.1 Identificació i interpretació dels elements culturals més significatius dels països on s'utilitza la llengua estrangera.
- 5.2 Valoració de les normes socioculturals i protocol·làries en les relacions internacionals.
- 5.3 Ús dels recursos formals i funcionals en situacions que requereixen un comportament socioprofessional per tal de projectar una bona imatge de l'empresa.

5.4 Reconeixement de la llengua estrangera per aprofundir en coneixements que resultin d'interès al llarg de la vida personal i professional.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

NF1.- Segona llengua (Alemany)					
Activitats				Avaluació	
d'Ensenyament i Aprenentatge		RA	Continguts	CA	Instrumentes d'Avaluació
Descripció	Leseverstehen (comprensió escrita) 15h Els alumnes realitzen diferents lectures i contesten diferents preguntes per avaluar la comprensió escrita, tenint en compte el missatge global, el context i el vocabulari específic.	2-5	2,5	2,5	Els tests realitzats durant els blocs destinats a avaluar aquesta disciplina
Descripció	Hörverstehen (comprensió oral) 20h Els alumnes escolten diferents converses o explicacions i contesten diverses qüestions per avaluar la comprensió oral, tenint en compte el missatge global, el context i el vocabulari específic.	1,5	1,5	1,5	Els tests realitzats durant els blocs destinats a avaluar aquesta disciplina
Descripció	Grammatik + Wortschatz (exercicis de gramàtica i vocabulari) 30h Els alumnes realitzen diferents exercicis per practicar i consolidar tant la gramàtica com el vocabulari que es va treballant en cada bloc.	2,4	2,4	2,4	Els tests realitzats durant els blocs destinats a avaluar aquesta disciplina
Descripció	Sprechen (oral) 30h Pràctiques orals sobre temes relacionats amb el sector turístics, aquestes activitats poden ser individuals o en grup. Aquí també es treballa intensament la fonètica	3,5	1,3,5	3,5	Els orals realitzats durant els blocs destinats a avaluar aquesta disciplina
Descripció	Schreiben (escrit) 07h Pràctiques escrites sobre temes relacionats amb el sector turístics, aquestes activitats poden ser individuals o en grup.	4,5	2,4,5	2,4,5	Les redaccions realitzades durant els blocs destinats a avaluar aquesta disciplina

Descripció	Classes Participatives 30h El professor interactua amb els alumnes, explicant gramàtica i vocabulari així com la cultura dels països de parla alemanya i resol el dubtes dels alumnes i si s'escau s'inicia un debat sobre el tema.	1-5	1-5	1-5	Continguts inclosos en els tests i escrits de cada bloc
------------	--	-----	-----	-----	---

c) Metodologia de la unitat formativa

La metodologia que s'utilitzarà serà la realització de diferents activitats: classes interactives: explicació per part del professor d'un tema determinat i la realització d'exercicis per parts dels alumnes, s'incentivarà la participació activa a classe. Preparació de les diferents situacions que es treballaran al llarg del curs: activitats de producció oral, activitats de comprensió oral i escrita, realització de lectures i d'exercicis tant gramaticals com d'exercicis de comprensió oral a realitzar a casa amb material facilitat per la professora. Aquesta feina individual realitzada a casa per part de l'alumne finançarà les 4 destreses que es treballen a classe.

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

UF1 = RA1 que val un 15%, RA2 que val un 15%, RA3 que val un 10%, RA4 que val un 30% i la RA5 que val un 30%

En la recuperació final l'alumne farà un examen dividit en diferents apartats per tal d'avaluar les 4 destreses que ha d'adquirir l'alumne (comprensió oral i escrita i expressió oral i escrita).

	Act. 1 ½ primer bloc	Act. 2 2/2 primer bloc	Act. 3 ½ segon bloc	Act.4 2/2 segon bloc	Act.5 ½ tercer bloc	Act.6 2/2 tercer bloc	Observacions	Total
RA1 Leseverstehen		0,15	0,15	0,15	0,15	0,15	0,25	1
RA2 Hörverstehen		0,15	0,15	0,15	0,15	0,15	0,25	1
RA3 Schreiben		0,25		0,25		0,25	0,25	1
RA4 Sprechen	0,10	0,10	0,10	0,10	0,15	0,20	0,25	1
RA5 Grammatik + Wortschatz +Landeskunde	0,10	0,10	0,10	0,15	0,15	0,15	0,25	1

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

Les classes s'impartiran a l'aula assignada pel centre. Es farà ús dels recursos audiovisuals instal·lats a l'aula: ordinador, projector, altaveus i pissarres. De manera puntual es podrà impartir la classe a l'aula d'informàtica.

Bibliografia

1. Llibre de text de classe.

A classe s'utilitzarà un Dossier preparat per la professora que s'anirà complementant per part dels alumnes amb el treball realitzat tant a classe, de manera conjunta, com a casa de manera més individual.

2. Llibres de Temes turístics.

- Ja, gerne. Deutsch im Tourismus. Cornelsen. 2014
- Zimmer Frei neu. Editorial Langenscheidt. 2002
- Herzlich Willkommen neu. Editorial Langenscheidt. 2002
- Hotellerie und Gastronomie. Teil 1. Editorial Dürr+Kessler
- Deutsch im Hotel. Gespräche führen. Editorial Hueber. 2001
- Reisen Deutsch als Fremdsprache für das Tourismusstudium. Lehrbuch. Arbeitsbuch. Editorial Sintesis. 1999.

2. Gramàtiques i llibres d'exercicis.

- Corcoll, B. y R. Programm. Alemán para Hispanohablantes. Herder, Barcelona 2002.
- Dreyer – Schmidt, Leh-r und Übungsbuch der deutschen Grammatik. München 2009. (alemany-espanyol).
- Reimann, M. Grundstufen-Grammatik. Hueber Verlag. München, 2009.

3. Diccionaris.

- Diccionario Langenscheidt de los idiomas alemán y español, Berlin – München 2014.
- Slaby, R.J. y Grossmann, diccionario de las lenguas española y alemana. Barcelona, Herder 209.
- Wahrig, G. Deutsches Wörterbuch. Bertelsmann Lexikon Verlag. München 2002.

4. Referències Webs:

- *Diccionaris, ajudes ortogràfiques, taules verbals*

LEO Online-Wörterbuch: <http://www.leo.org/> [Consulta: 14/06/17]

PONS. Das Sprachenportal: <http://www.pons.de/> [Consulta: 14/06/17]

Orthographietrainer: <http://www.orthografietrainer.net/uebung/uebungsauswahl.php> [Consulta: 14/06/17]

Verbformen: <http://www.verbformen.de/> [Consulta: 14/06/17]

Die Konjugation: <http://www.die-konjugation.de/> [Consulta: 14/06/17]

- *Gramàtiques amb exercicis*

Gramàtica alemanya: <http://www.gramatica-alemana.es/> [[Consulta: 14/06/17]

Gramàtica bàsica de l'alemany: <http://www2.udec.cl/~aluaem/alegram.html> [Consulta: 14/06/17]

Mein Deutschbuch: <http://www.mein-deutschbuch.de> [Consulta: 14/06/17]

Deutsch interaktiv: <http://www.homepage.bnv-bamberg.de/deutsch-interaktiv/> [Consulta: 14/06/17]

Lingolia: <http://deutsch.lingolia.com/de/> [Consulta: 14/06/17]

- *Recalls d'exercicis*

Allesdeutsch: <http://www.allesdeutsch.com.ar/aleman5.htm> [Consulta: 14/06/17]

Grammatiktraining: <http://www.grammatiktraining.de> [Consulta: 14/06/17]

DaF Online-Übungen: <http://www.daf-links.de/linksammlung/uebungen.html> [Consulta: 14/06/17]

Schubert. Online-Aufgaben Deutsch als Fremdsprache: <http://www.aufgaben.schubert-verlag.de/> [Consulta: 14/06/17]

Deutsch als Fremdsprache: <http://www.deutschalsfremdsprache.ch/> [Consulta: 14/06/17]

- *Materials audiovisuals*

- Vídeos per nivell

- Grüße aus Deutschland (PodCasts) (<http://www.goethe.de/lrn/prj/gad/deindex.htm>) [Consulta: 14/06/17]
- Netvibes (PodCasts) (http://www.netvibes.com/dpohl#Deutsch_A1) [Consulta: 14/06/17]

b) - Sèries amb/sense subtítols

- Jojo sucht das Glück (<http://www.dw.de/deutsch-lernen/jojo-staffel-1/s-31564>) [Consulta: 14/06/17]
- Erste Wege in Deutschland (<http://www.goethe.de/lrn/prj/wnd/deu/mse/deindex.htm>) [Consulta: 14/06/17]
- Deutsch. Warum nicht? (<http://www.dw.de/learn-german/deutsch-warum-nicht/s-2548>) [Consulta: 14/06/17]
- Deutsch Plus (Youtube, amb subtítols en alemany) (<http://www.youtube.com/watch?v=4lk9rS7n-4Q>) [Consulta: 14/06/17]
- Extr@ (German) (YouTube, amb subtítols en alemany) (http://www.youtube.com/watch?v=4IWQW5_CPGQ) [Consulta: 14/06/17]

c) - Curs d'alemany online gratuït amb vídeos, àudios i molts exercicis

- Harry - Gefangen in der Zeit (<http://www.dw.com/en/learn-german/harry/s-13232>) [Consulta: 14/06/17]

FAMÍLIA: Hosteleria i turisme	
CICLE: Tècnic superior en Agències de viatges i gestió d'esdeveniments	GS
MÒDUL PROFESSIONAL: Segona llengua estrangera : Francès	CODI: MP10
HORES TOTALS: 132 hores	HLLD: 0 hores

1.- RELACIÓ D'UNITATS FORMATIVES I NUCLIS FORMATIUS

MP 10:) Segona llengua estrangera (132 + 0 h)				
Unitats Formatives	Hores mín. + HLLD	Durada	Data in.	Data fin.
UF1: Segona llengua estrangera (Francès)	132+0	132	19/09/2018	18/06/2019

2.- ESTRATÈGIES METODOLÒGIQUES I ORGANITZACIÓ DEL MP

Explicació prèvia a l'alumnat en iniciar la unitat formativa sobre :

- . Nuclis formatius
- . Criteris d'avaluació
- . Organització de les classes
- . Deures a realitzar a casa

Organització del grup segons el tipus d'activitats :

- . Grup classe : explicació de conceptes nous
- . Grups homogenis i/o heterogenis : treball a l'aula
- . Per parelles : treball a l'aula / fora de l'aula
- . Individuals : comprensió escrita, tests

Els alumnes tindran un llibre de text que servirà de suport : "Tourisme.com" 2e édition Français professionnel Clé International. Corbeau, S (2013)

S'utilitzarà material complementari (moodle) que es treballarà a classe i/o a casa.

En cada nucli formatiu, el alumne observarà i trobarà elements lingüístics a partir de documents professionals sonors o escrits. Seguidament, realitzarà activitats escrites i orals en el mateix context professional. Treballaran les destreses bàsiques : la comprensió lectora, la comprensió auditiva, la producció oral i la producció escrita.

Els punts gramaticals seran abordats de forma progressiva i en funció de la tasca professional que hauran de complir.

Cada nucli formatiu acabarà amb un test (QCM : questionnaire à choix multiples).

S'intentarà que la classe sigui participativa, reduint al mínim les intervencions magistrals del professor.

Els alumnes tindran la possibilitat de demanar informació o dubtes durant les classes i en les tutories.

3.- AVALUACIÓ I QUALIFICACIÓ DEL MP

La qualificació del Mòdul Professional serà :

QMP = QUF1

S'obtindrà amb :

- . Controls escrits. Incloent una part de comprensió auditiva, gramàtica, lèxic i comprensió escrita.
- . Una prova per cada nucli formatiu programat.
- . Controls orals.
- . Notes dels diferents exercicis fets a casa.

La nota final del mòdul s'obtindrà amb :

- . Exàmens escrits (gramàtica, vocabulari, comprensió escrita i auditiva) : 70%
- . Proves orals : 20%
- . Feines lliurades , controls (Graella d'observació) : 10%

La UF1 s'aprovarà amb un 5. Si queda suspesa, es recuperarà a la convocatòria de juny, en el període de recuperacions.

4.- ESPAIS, EQUIPAMENTS I RECURSOS DEL MP

Les classes es duran a terme a l'aula assignada pel centre. Els estudiants disposen d'una aula d'informàtica per a cercar més informació de forma complementària.

Per reforçar l'aprenentatge del temari, s'impartiran classes de formació complementària en l'aula informàtica. En aquesta aula es farà ús dels equips informàtics compostats per PCs amb connexió a la xarxa.

El professor utilitzarà el canó així com els equips tradicionals.

Es mostrarà material audiovisual basat en reportatges (curts), es donarà accés a pàgines web i enllaços per descobrir la cultura francesa a través de la Plataforma d'aprenentatge Moodle.

5.- PROGRAMACIÓ D'UNITATS FORMATIVES.

UF 1. Segona llengua estrangera

RESULTATS D'APRENTATGE:

- RA1 Reconeix informació professional i quotidiana continguda en discursos orals clars i senzills emesos en llengua estàndard, identificant el contingut global del missatge.
- RA2 Interpreta informació professional continguda en textos escrits senzills, analitzant de forma comprensiva els seus continguts.
- RA3 Emet missatges orals senzills, clars i ben estructurats, utilitzant els registres adequats a cada situació.
- RA4 Elabora textos senzills en llengua estàndard relacionats amb l'àmbit professional o la vida quotidiana, utilitzant els registres adequats a cada situació.
- RA5 Aplica actituds i comportaments professionals en situacions de comunicació, seguint les convencions internacionals.

CRITERIS D'AVUACIÓ :

- 1.a. Situa el missatge en el seu context professional.
- 1.b. Capta la idea principal del missatge.
- 1.c. Comprèn la informació específica del missatge.
- 1.d. Identifica l'actitud i la intenció del interlocutor.
- 1.e. Extreu les idees principals d'un missatge emès per un mitjà de comunicació.
- 1.f. Identifica el fil argumental de situacions comunicatives enregistrades i/o visionades.
- 1.g. Determina els rols que apareixen en situacions comunicatives enregistrades i/o visionades.

-
- 2.a. Llegeix de forma comprensiva textos específics de l'àmbit professional.
 - 2.b. Identifica la terminologia utilitzada.
 - 2.c. Extreu informació rellevant d'un text relatiu a l'àmbit professional.
 - 2.d. Realitza traduccions directes i inverses de textos senzills utilitzant material de suport si s'escau.
 - 2.e. Interpreta missatges tècnics rebuts a través de mitjans diversos: correu postal, fax, correu electrònic, entre d'altres.
 - 2.f. Interpreta instruccions extenses i complexes, relacionats amb l'àmbit professional.
 - 2.g. Relaciona textos amb el sector professional.
 - 2.h. Selecciona materials de consulta i diccionaris tècnics, i utilitza suports de traducció tècnics i les eines de traducció assistida o automatitzada de textos.
-
- 3.a. Es comunica utilitzant formules senzilles, nexes d'unió i estratègies d'interacció.
 - 3.b. Utilitzat correctament la terminologia de la professió.
 - 3.c. Descriu amb una certa fluïdesa l'entorn professional proper.
 - 3.d. Seqüència les funcions i activitats més habituals pròpies de l'àmbit professional.
 - 3.e. Fa presentacions, de forma clara, breus i preparades sobre un tema de l'àmbit professional.
 - 3.f. Utilitza normes de protocol en presentacions adaptades al seu nivell.
 - 3.g. Respon a preguntes breus relacionades amb l'àmbit professional.
 - 3.h. Intercanvia amb una certa fluïdesa informació específica.
-
- 4.a. Completa informació bàsica en els documents professionals més habituals.
 - 4.b. Confecciona sol·licituds d'ocupació a partir d'ofertes de treball donades.
 - 4.c. Redacta un currículum vitae.
 - 4.d. Resumeix les idees principals d'informacions donades, utilitzant els seus propis recursos lingüístics.
 - 4.e. Organitza la informació de manera coherent i cohesionada.
 - 4.f. Resumeix les idees principals d'informacions donades, utilitzant els seus propis recursos lingüístics.
-
- 5.a. Defineix els trets més significatius dels costums i usos del sector professional en l'ús de la llengua estrangera.
 - 5.b. . Descriu els protocols i normes de relació social propis del país on s'utilitza la llengua estrangera.
 - 5.c. Identifica els valors i creences pròpies de la comunitat on s'utilitza la llengua estrangera.
 - 5.d. Identifica els aspectes socio professionals propis del sector en qualsevol tipus de text i/o conversa.
 - 5.e. Aplica els protocols i normes de relació social propis del país on s'utilitza la llengua estrangera.

CONTINGUTS :

1. Comprensió de missatges orals:
 - 1.a. Reconeixement de missatges professionals del sector i quotidians. Missatges directes, telefònics, radiofònics, gravats.
 - 1.b. Terminologia específica del sector dels serveis turístics.
 - 1.c. Idees principals i secundàries.
 - 1.d. Diferents accents de llengua oral.
2. Interpretació de missatges escrits:
 - 2.a. Comprensió de missatges, textos, articles professionals i quotidians.
 - 2.b. Suports convencionals: correu postal, fax, burofax, entre d'altres, i suports telemàtics: correu electrònic, telefonia mòbil, agenda electrònica, entre d'altres.
 - 2.c. Terminologia específica dels serveis turístics.

3. Producció de missatges orals:

3.a. Registres utilitzats en l'emissió de missatges orals. Terminologia específica del sector dels serveis turístics.

3.b. Manteniment i seguiment del discurs oral: utilització del torn de paraula, manteniment i cessió.

Suport, demostració de comprensió, petició d'aclariment, i altres.

3.c. Expressió fònica, entonació i ritme.

3.d. Entonació com a recurs de cohesió del text oral: ús dels patrons d'entonació.

3.e. Marcadors lingüístics de protocol en l'àmbit professional i social, normes de cortesia i diferències de registre.

4. Emissió de textos escrits:

4.a. Realització de documents professionals del sector i de la vida quotidiana.

4.b. Elaboració de textos senzills professionals del sector i de la vida quotidiana.

4.c. Adequació del text al context comunicatiu.

4.d. Registre.

4.e. Selecció lèxica, selecció d'estructures sintàctiques i selecció de contingut rellevant.

4.f. Ús dels signes de puntuació.

4.g. Coherència en el desenvolupament del text.

5. Coneixement de l'entorn sociocultural i professional:

5.a. Identificació i interpretació dels elements culturals més significatius dels països on s'utilitza la llengua estrangera.

5.b. Valoració de les normes socioculturals i protocol·làries en les relacions internacionals.

5.c. Ús dels recursos formals i funcionals en situacions que requereixen un comportament socio professional per tal de projectar una bona imatge de l'empresa.

5.d. Reconeixement de la llengua estrangera per aprofundir en coneixements que resultin d'interès al llarg de la vida personal i professional.

Activitats d'ensenyament i aprenentatge

NUCLIS FORMATIUS (NF) I ACTIVITATS D'ENSENYAMENT I APRENTATGE (EA)	Hores:	
NF 1.1: Premiers contacts <ul style="list-style-type: none"> ▪ EA 1.1.1: Se présenter, présenter son métier ▪ EA 1.1.2: Présenter son entreprise ▪ EA 1.1.3: Savoir répondre au téléphone et prendre un message ▪ EA 1.1.4: Comprendre et rédiger un CV 	34h	12h 8h 8h 6h
NF 1.2: Accueil <ul style="list-style-type: none"> ▪ EA 1.2.1: Lire un plan, indiquer la direction ▪ EA 1.2.2: Accueillir et servir les passagers à bord d'un avion ▪ EA 1.2.3: Lire un indicateur horaire et informer sur les horaires ▪ EA 1.2.4: Expliquer un billet de train, prendre une réservation 	25h	6h 5h 5h 9h
NF 1.3: Animation <ul style="list-style-type: none"> ▪ EA 1.3.1: Concevoir, rédiger et présenter un programme ▪ EA 1.3.2: Concevoir et présenter des animations ▪ EA 1.3.3: Renseigner sur le programme des manifestations ▪ EA 1.3.4: Évaluer une prestation touristique 	25h	5h 5h 7h 8h

NF 1.4: Promotion d'una destinacion	24h
<ul style="list-style-type: none"> ▪ EA 1.4.1: Renseigner sur les activités proposées par une ville ▪ EA 1.4.2: Comprendre une lettre publipostage ▪ EA 1.4.3: Comprendre la demande d'un visiteur et proposer une documentation 	<p style="text-align: right;">9h</p> <p style="text-align: right;">8h</p> <p style="text-align: right;">7h</p>
NF 1.5: Vente d'un produit touristique	24h
<ul style="list-style-type: none"> ▪ EA 1.5.1: Connaître les caractéristiques techniques d'un produit ▪ EA 1.5.2: Se familiariser avec la mise en forme, le style des brochures ▪ EA 1.5.3: Connaître les différentes étapes d'un entretien de vente 	<p style="text-align: right;">9h</p> <p style="text-align: right;">7h</p> <p style="text-align: right;">8h</p>

NF1					
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge		RA	Continguts	Avaluació	
				CA	Instruments d'Avaluació
A1- Resolució d'exercicis		2 4	1.a-b-c- 2.a-b-c 4.a-b	1.b-c-e-f 2.a-b-c 4.c	Aquesta activitat no puntuarà
DeDescripció	Exercicis preparatoris de comprensió auditiva, de comprensió escrita, de conjugació i de gramàtica. Comprensió escrita. (Plataforma d'aprenentatge)				
A2- Classes participatives		3 5	3.a-c-d-e 5.d	3.e	Aquesta activitat no puntuarà.
Descripció	Exercici oral en una taula rodona.				
A3- Elaboració de treballs		2 4 5	2.c 4.a-b-c-e-f 5.d	4.c-d-e	Es valorarà dins del Apartat "Feines lliurades"
Descripció	. Producció d'un CV				

NF1					
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge		RA	Continguts	Avaluació	
				CA	Instruments d'Avaluació
A4- Treball en equip		2 3 4	2.a 3.b 4.a-b-f-g	4.a-d-e-f	Aquesta activitat no puntuarà Es valorarà dins del Apartat "Proves orals"
DeScripció	Resolució del exercici següent : "Vous êtes agent d'accueil au comptoir information au premier étage de l'aérogare d'Orly Sud, à l'aide d'un plan, indiquez le chemin". Producció d'un diàleg, per parelles.				
A5- Exposició dels estudiants		3	3.a-c-d	3.a-b-c	Aquesta activitat no puntuarà
Descripció	Producció d'un diàleg, per parelles				
A6- Prova avaluació		1 2 3	1.a 2.a-b-c 3.a-c-d	1.b-c-e-f 2.c 3.a-b 4.a	Es valorarà dins del Apartat "Proves orals" Es valorarà dins del Apartat "Feines lliurades"
Descripció	Prova oral (presentació) Prova oral (presentació d'una empresa) Prova oral (Diàleg : reservar un bitllet de tren). Prova oral (Presentació d'un programa d'animació) Control escrit (els verbs). tests Exàmens				

Metodologia de la unitat formativa

Veure apartat : 2.- ESTRATÈGIES METODOLÒGIQUES I ORGANITZACIÓ DEL MP

Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

Resultats d'aprenentatge	Activitats 1	Activitats 2	Activitats 3	Activitats 4	Observacions
RA1-2-3-4-5	Proves escrites	Proves orals	Feines lliurades	Exercicis pràctics a l'aula No avaluable	Assistència i comportament a l'aula
Total 1	0,70	0,20	0,10	0	0

Veure apartat : 3.- AVALUACIÓ I QUALIFICACIÓ DEL MP

Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

Veure apartat : 4.- ESPAIS, EQUIPAMENTS I RECURSOS DEL MP

Bibliografia

- . Tourisme.com 2^e édition – Français professionnel *CLE International Sophie Corbeau, Chantal Dubois, Jean-Luc Penforis (2013)*
- . Le Français du tourisme – *Hachette Anne-Marie Calmy (2004)*
- . Vocabulaire Niveau débutant – *CLE International Thierry Gallier (2003)*
- . Phonétique progressive du français, niveau débutant (600 exercices) – *Clé International Charliac, Lucille (2003)*
- . La grammaire des premiers temps – *PUG Abry, Dominique (2009)*
- . Exercices de grammaire en contexte, niveau intermédiaire – *Hachette Anne Akyüz (2000)*
- . Exercices de grammaire en contexte, niveau avancé – *Hachette Anne Akyüz (2001)*
- . Grammaire du français A1-B1 Focus – *Hachette A.Akyüz, B.Bazelle-Shahmaei, J.Bonenfant, M.F. Orne-Glieman (2015)*
- . Bescherelle La conjugaison pour tous (L'art de conjuguer), *Hatier (SGEL) (2006)*
- . Jouer, Communiquer, Apprendre – *Hachette Livre François Weiss (2002)*
- . DELF A2 – *CLE International Richard Lescure (2006)*
- . DELF B1 – *CLE International Anatole Bloomfield, Anna Mubanga Beya (2006)*

- . Dictionnaires :
- . Le Nouveau Petit Robert de la langue française 2010
- . Larousse Gran diccionario Español-Francés – Français-Espagnol 2000

Webgrafia

Dictionnaires

<http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais>

<http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais-espagnol>

Phonétique

<http://phonetique.free.fr/>

Conjugaison

http://bescherelle.com/?id_article=376897

<http://exercices.free.fr/francais/conjug/>

Lexique

<http://lexiquefle.free.fr/>

Orthographe

<http://www.lalanguefrancaise.com/les-40-regles-de-base-de-lorthographe-francaise>

Expression écrite

<http://w3.restena.lu/amifra/exos/>

Dictées

http://dictee.tv5monde.com/dictee/la-langue-de-moliere/demarrer?utm_source=facebook&utm_medium=reseaux+sociaux&utm_campaign=langue+francaise

Compréhension orale

<http://www.bonjourdefrance.com/index/indexappdeb.htm>

http://www1.rfi.fr/lffr/statiques/accueil_apprendre.asp

<http://apprendre.tv5monde.com/>

<http://www.arte.tv/guide/fr/plus7/?country=ES>

<https://francebienvenue1.wordpress.com/>

Civilisation

<http://web.cortland.edu/flteach/civ/voyage/voyage.htm>

<http://www.scoop.it/t/passion-fle>

<https://savoirs.rfi.fr/fr>

Jeux pédagogiques

http://www.ccdmd.qc.ca/fr/jeux_pedagogiques/?id=1072&action=animer

Blog

<http://coursfrangrado.canalblog.com>

Plataforma d'aprenentatge Moodle

FAMÍLIA: Hosteleria i turisme

CICLE: Agències de Viatges i Esdeveniments
--

GS

MÒDUL PROFESSIONAL: Formació i Orientació Laboral	CODI:
HORES TOTALES: 99 hores	HLLD: 0

1.- RELACIÓ D'UNITATS FORMATIVES I NUCLIS FORMATIUS

MP				
Unitats Formatives	Hores mín. + HLLD	Durada	Data in.	Data fin.
UF 1: Incorporació al treball	66	66	19/09/18	05/03/19
UF 2: Prevenció de riscos laborals	33	33	06/03/19	10/04/19

2.- ESTRATÈGIES METODOLÒGIQUES I ORGANITZACIÓ DEL MP

Les classes consistiran en l'explicació teòrica i pràctica dels temes que componen les dues unitats formatives. En el cas de la primera, "*Incorporació al treball*", analitzarem des del fet de com i on s'ha de buscar feina, fins els drets i obligacions dels treballadors i de l'empresari, els tipus de contractes, els diferents tipus d'acomiadaments, el funcionament de la jurisdicció social, estudi del conveni col.lectiu del sector etc., intentant, donat que és una matèria molt feixuga, fer les classes el més divertides que es pugui. Això s'aconsegueix fent que l'alumne vegi a la pràctica el que hem explicat: visualització de vídeos referents a temes sobre el mercat laboral, sobre la situació actual d'algunes empreses, etc; articles de premsa que s'hauran de comentar a classe; lectura i estudi d'alguns articles de lleis aplicables, demandes reals, escrits del jutjat social, etc..

En relació a la segona Unitat formativa "*La Prevenció de Riscos Laborals*" s'estudiarà el tema partint de l'anàlisi de la llei de riscos laborals, base de la matèria. Com a complement i per tal d'aconseguir que els alumnes entenguin millor a què ens referim i les classes siguin més pràctiques es projectaran vídeos sobre la prevenció dels riscos, veurem la simbologia que s'utilitza i compararem la nostra prevenció amb la d'altres països europeus.

3.- AVALUACIÓ I QUALIFICACIÓ DEL MP

Per tal d'aprovar el mòdul de FOL s'hauran d'acreditar que s'han assolit els resultats d'aprenentatge dels que consten l'UF1 i l'UF2 i que consten al punt 5.

L'avaluació de l'alumne en el cas de l'UF1 sortirà del resultat d'una prova escrita que constarà de dues parts. A la primera hauran de respondre dues algunes preguntes sobre el que s'ha explicat a classe. A la segona hauran de fer 3 o 4 preguntes consistents en alguna pràctica o bé donar alguna opinió personal. La nota final de l'examen surt de la mitja d'ambdues parts. La primera part val 5 punts i la segona 5 més. S'ha de treure al menys un 3 a la primera part de l'examen per tal de corregir la segona part pràctica. Ambdues s'han d'aprovar per fer la mitja.

En el cas de la unitat formativa 1 i donat que té el doble d'hores i de matèria que la unitat formativa 2, el resultat final sorgirà del resultat de tres proves, una a realitzar a la primera avaluació o primer trimestre i una segona prova que es farà al segon trimestre i una tercera al tercer trimestre. La prova del tercer trimestre es farà juntament amb la de riscos laborals.

La prova de la part de Prevenció de riscos laborals (UF 2) es deixarà per al tercer trimestre. L'avaluació de l'alumne sortirà del resultat d'una prova tipus test de 20 preguntes. Cada pregunta valdrà 0.5 punts. Les que estiguin malament restaran 0.25. Les no contestades no puntuen ni resten.

La nota final de l'assignatura de FOL surt de sumar la mitja d'ambdues parts.

$$QMP = UF1 (RA1+RA2+RA3+RA4) + UF2 (RA1+RA2+RA3)$$

4.- ESPAIS, EQUIPAMENTS I RECURSOS DEL MP

Les classes es realitzen a l'aula teòrica del centre. Els alumnes poden utilitzar tant la biblioteca com la sala d'ordinadors per tal de cercar la documentació que se'ls demani.

S'utilitzarà l'equipament informàtic i audiovisual que l'escola posa a disposició de l'alumnat i dels docents.

5.- PROGRAMACIÓ D'UNITATS FORMATIVES.

UF 1. Incorporació al treball (66 hores)

a) Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Selecciona oportunitats d'ocupació, identificant possibilitats d'inserció i les alternatives d'aprenentatge al llarg de la vida.

Criteris d'avaluació

- 1.1. Valora la importància de la formació permanent com a factor clau per a l'ocupabilitat i l'adaptació a les exigències del procés productiu.
- 1.2. Identifica els itineraris formatius i professionals relacionats amb el perfil professional del tècnic o tècnica superior en Gestió d'allotjaments turístics.
- 1.3. Planifica un projecte de carrera professional
- 1.4. Determina les aptituds i actituds requerides per a l'activitat professional relacionada amb el perfil del títol.
- 1.5. Identifica els principals jaciments d'ocupació i d'inserció laboral per al tècnic o tècnica superior en gestió d'allotjaments turístics
- 1.6. Determina les tècniques utilitzades en el procés de recerca d'ocupació
- 1.7. Preveu les alternatives d'autoocupació als sectors professionals relacionats amb el títol
- 1.8. Realitza la valoració de la personalitat, aspiracions, actituds i formació pròpies per prendre decisions

-
2. Aplica les estratègies del treball en equip valorant-ne l'eficàcia i eficiència per assolir els objectius de l'organització.

Criteris d'avaluació

- 2.1. Valora els avantatges del treball en equip en situacions de treball relacionades amb el perfil del tècnic o tècnica superior en gestió d'allotjaments turístics
- 2.2. Identifica els equips de treball que es poden constituir en una situació real de treball
- 2.3. Determina les característiques de l'equip de treball eficaç davant els equips ineficaços
- 2.4. Valora positivament l'existència necessària de diversitat de rols i opinions assumits pels membres d'un equip
- 2.5. Reconeix la possible existència de conflicte entre els membres d'un grup com un aspecte característic de les organitzacions
- 2.6. Identifica els tipus de conflictes i les seves fonts
- 2.7. Determina els procediments per resoldre conflictes
- 2.8. Resol els conflictes presentats en un equip
- 2.9. Aplica les habilitats comunicatives en el treball en equip

3. Exerceix els drets i compleix les obligacions que es deriven de les relacions laborals, reconeixent-les en els diferents contractes de treball.

Criteris d'avaluació

- 3.1. Identifica les característiques que defineixen els nous entorns d'organització del treball
 - 3.2. Identifica els conceptes bàsics del dret del treball
 - 3.3. Distingeix els organismes que intervenen en la relació laboral
 - 3.4. Determina els drets i deures derivats de la relació laboral.
 - 3.5. Analitza el contracte de treball i les principals modalitats de contractació aplicables al sector de l'allotjament turístic.
 - 3.6. Identifica les mesures de foment de la contractació per a determinats col·lectius
 - 3.7. Valora les mesures de foment del treball
 - 3.8. Identifica el temps de treball i les mesures per a la conciliació de la vida laboral i familiar
 - 3.9. Identifica les causes i efectes de la modificació, suspensió i extinció de la relació laboral
 - 3.10. Analitza el rebut de salaris i hi identifica els principals elements que l'integren
 - 3.11. Analitza les diferents mesures de conflicte col·lectiu i els procediments de sol·lució de conflictes
 - 3.12. Determina els elements de la negociació a l'àmbit laboral
 - 3.13. Identifica la representació dels treballadors a l'empresa
 - 3.14. Interpreta els elements bàsics d'un conveni col·lectiu aplicable a un sector professional relacionat amb el títol de tècnic o tècnica superior en gestió d'allotjaments turístics i la seva incidència en les condicions de treball
4. Determina l'acció protectora del sistema de la Seguretat Social davant de les diferents contingències cobertes, identificant-ne les diferents classes de prestacions.

Criteris d'avaluació

- 4.1. Valora el paper de la Seguretat Social com a pilar essencial per a la millora de la qualitat de vida dels ciutadans
- 4.2. Enumera les diverses contingències que cobreix el sistema de Seguretat Social.
- 4.3. Identifica els règims existents en el sistema de la Seguretat Social aplicable al sector del turisme
- 4.4. Identifica les obligacions d'empresari i treballador en el sistema de la Seguretat Social.
- 4.5. Identifica les bases de cotització d'un treballador i les quotes corresponents a treballador i empresari
- 4.6. Classifica les prestacions del sistema de Seguretat Social
- 4.7. Identifica els requisits de les prestacions
- 4.8. Determina les possibles situacions legals d'atur.
- 4.9. Reconeix la informació i els serveis de la plataforma de la Seguretat Social

Continguts:

1. Recerca activa d'ocupació

- 1.1. Valoració de la importància de la formació permanent per a la trajectòria laboral i professional del tècnic o tècnica superior en gestió d'allotjaments turístics
- 1.2. Anàlisi dels interessos, aptituds i motivacions personals per a la carrera professional.
- 1.3. Les capacitats clau del tècnic o tècnica superior en gestió d'allotjaments turístics
- 1.4. El sistema de qualificacions professionals. Les competències i les qualificacions professionals del títol i de la família professional de d'Hoteleria i turisme.
- 1.5. Identificació d'itineraris formatius i professionals relacionats amb el títol. Titulacions i estudis de la família professional d'hoteleria i turisme
- 1.6. Planificació de la carrera professional.
- 1.7. Definició i anàlisi del sector professional turístic.
- 1.8. Jaciments d'ocupació en turisme
- 1.9. Procés de recerca d'ocupació en empreses del sector
- 1.10. Oportunitats d'aprenentatge i ocupació a Europa
- 1.11. Tècniques i instruments de recerca d'ocupació
- 1.12. El procés de presa de decisions
- 1.13. Ofertes formatives adreçades a grups amb dificultats d'integració laboral
- 1.14. Igualtat d'oportunitats entre homes i dones
- 1.15. Valoració de l'autoocupació com a alternativa per a la inserció laboral
- 1.16. Valoració dels coneixements i les competències obtingudes mitjançant la formació continguda en el títol

2. Gestió del conflicte i equips de treball:

- 2.1. Valoració dels avantatges i inconvenients del treball en equip per a l'eficàcia de l'organització

- 2.2. Equips al sector de l'allotjament turístic segons les funcions que exerceixen
- 2.3. Formes de participació en l'equip de treball
- 2.4. Conflicte: característiques, fonts i etapes
- 2.5. Mètodes per resoldre o suprimir el conflicte
- 2.6. Aplicació d'habilitats comunicatives en el treball en equip

3. Contractació

- 3.1. Avantatges i inconvenients de les noves formes d'organització: flexibilitat, beneficis socials, entre d'altres.
- 3.2. El Dret del Treball: concepte i fonts
- 3.3. Anàlisi de la relació laboral individual.
- 3.4. Drets i deures que se'n deriven de la relació laboral i la seva aplicació
- 3.5. Determinació dels elements del contracte de treball, de les principals modalitats de contractació que s'apliquen en el sector del turisme i de les mesures de foment del treball
- 3.6. Les condicions de treball: temps de treball i conciliació laboral i familiar
- 3.7. Interpretació del rebut del salari.
- 3.8. Modificació, suspensió i extinció del contracte de treball
- 3.9. Organismes laborals. Sistemes d'assessorament dels treballadors respecte als seus drets i deures.
- 3.10. Representació dels treballadors
- 3.11. El conveni col·lectiu com a fruit de la negociació col·lectiva
- 3.12. Anàlisi del conveni o convenis aplicables al treball de tècnic o tècnica superior en gestió d'allotjaments turístics

4. Seguretat Social, ocupació i desocupació

- 4.1. Estructura del Sistema de la Seguretat Social.
- 4.2. Determinació de les principals obligacions d'empresaris i treballadors en matèria de Seguretat Social: afiliació, altes, baixes i cotització.
- 4.3. Requisits de les prestacions
- 4.4. Situacions protegides en la protecció per desocupació
- 4.5. Identificació de la informació i els serveis de la plataforma de la Seguretat Social

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF 1. Incorporació al treball (66 hores)			
Activitats			Avaluació

d'Ensenyament i Aprenentatge		RA	Continguts	CA	Instruments d'Avaluació
A1- Classes teòriques		56 h			
Descripció	- Classes magistrals	1	1.1 a 1.16	1.1 a 1.8	- Prova escrita que consta d'una part pràctica
		2	2.1 a 2.6	2.1 a 2.9	
		3	3.1 a 3.12	3.1 a 3.14	
		4	4.1 a 4.5	4.1 a 4.9	
A2-Visionat de Vídeos/pràctiques		10			
Descripció	- Pràctiques	1	1.1 a 1.8	1.1 a 1.8	- Estudi de casos
		3	3.1 a	3.1 a	
		20	3.14	3.14	
			4.1 a 4.9	4.1 a 4.9	

¹ Les activitats poden ser del següent tipus:

(1) Anàlisi/estudi de casos; (2) Aprenentatge basat en problemes (PBL); (3) Altres; (4) Assistència a actes externs; (5) Cerca d'informació; (6) Classes Expositives; (7) Classes participatives; (8) Debat; (9) Elaboració de treballs; (10) Exposició dels estudiants; (11) Lectura/Comentari de textos; (12) Pràctiques en empreses/institucions; (13) Prova d'avaluació; (14) Resolució d'exercicis; (15) Seminaris; (16) Sortida de camp; (17) Simulacions; (18) Treball en equip; (19) Tutories; (20) Visionat/audició de documents.

Avaluació i Qualificació UF1

Instruments d'avaluació %				
Qualificació dels RA	P.Escrita	Pràctiques	Actitud	TOTAL
RA1	65%	10%	25%	100%
RA2	65%	10%	25%	100%
RA3	65%	10%	25%	100%
RA4	65%	10%	25%	100%

c) Metodologia de la unitat formativa

S'iniciarà el curs amb un petit examen per tal d'esbrinar quins són els actuals coneixements de l'alumne no solament sobre el món laboral sinó també polític, social o del nostre país en general.

En relació a la unitat formativa en sí s'analitzarà des del fet de com i on s'ha de buscar feina, legislació aplicable, els drets i obligacions dels treballadors i de l'empresari, els tipus de contractes i situacions que afecten al contracte de treball, els diferents tipus d'acomiadaments, el funcionament

de la jurisdicció social, estudi del conveni col·lectiu del sector, estudi de la nova modificació del mercat laboral, etc., intentant, donat que és una matèria molt feixuga, fer les classes el més divertides que es pugui. Això s'aconsegueix fent que l'alumne vegi a la pràctica la teoria: visualització de vídeos referents a temes sobre el mercat laboral, sobre la situació actual d'algunes empreses, etc; articles de premsa que s'hauran de comentar a classe; lectura i estudi d'alguns articles de lleis aplicables, demandes reals, escrits del jutjat social, etc..

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

Per tal d'aprovar el mòdul de FOL s'hauran d'acreditar que s'han assolit els resultats d'aprenentatge dels que consten l'UF1 i l'UF2 i que consten al punt 5.

L'avaluació de l'alumne en el cas de l'UF1 sortirà del resultat d'una prova escrita que constarà de dues parts. A la primera hauran de respondre dues algunes preguntes sobre el que s'ha explicat a classe. A la segona hauran de fer 3 o 4 preguntes consistents en alguna pràctica o bé donar alguna opinió personal. La nota final de l'examen surt de la mitja d'ambdues parts. La primera part val 5 punts i la segona 5 més. S'ha de treure al menys un 3 a la primera part de l'examen per tal de corregir la segona part pràctica. Ambdues s'han d'aprovar per fer la mitja.

En el cas de la unitat formativa 1 i donat que té el doble d'hores i de matèria que la unitat formativa 2, el resultat final sorgirà del resultat de tres proves, una a realitzar a la primera avaluació o primer trimestre i una segona prova que es farà al segon trimestre i una tercera al tercer trimestre. La prova del tercer trimestre es farà juntament amb la de riscos laborals. La prova de riscos és un test de 20 preguntes.

Aquestes proves d'avaluació, tant de l'UF1 com de l'UF2, comptaran el 65% de la nota final. Les proves de l'UF1 que els alumnes suspenguin podran intentar recuperar-les a la següent avaluació.

Les pràctiques seran el 10% de la nota final.

Es valorarà l'actitud de l'alumne a classe i l'assistència de manera que aquestes comptaran un 25% de la nota final.

Per als alumnes que no aprovin una de les avaluacions se senyalarà una data del mes de juny per tal de recuperar aquella avaluació concreta que s'hagi suspès.

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

Les classes es realitzen a l'aula teòrica del centre. Els alumnes poden utilitzar tant la biblioteca com la sala d'ordinadors per tal de cercar la documentació que se'ls demani.

S'utilitzarà l'equipament informàtic i audiovisual que l'escola posa a disposició de l'alumnat i dels docents.

Bibliografia

Sistema normatiu espanyol i català en matèries transferides.

Webgrafia

www.noticiasjuridicas.com

UF 2. . Prevenció de riscos laborals (33 hores)

a) Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Avalua els riscos derivats de l'activitat professional, analitzant les condicions de treball i els factors de risc presents en l'entorn laboral

Criteris d'avaluació

- 1.1. Valora la importància de la cultura preventiva en tots els àmbits i activitats de l'empresa.
- 1.2. Relaciona les condicions laborals amb la salut del treballador o treballadora.
- 1.3. Classifica els factors de risc en l'activitat i els danys que se'n poden derivar.
- 1.4. Identifica les situacions de risc més habituals en els entorns de treball del tècnic o tècnica superior en gestió d'allotjaments turístics
- 1.5. Determina l'avaluació de riscos en l'empresa
- 1.6. Determina les condicions de treball amb significació per a la prevenció en els entorns de treball relacionats amb el perfil professional del tècnic o tècnica superior en gestió d'allotjaments turístics
- 1.7. Classifica i descriu els tipus de danys professionals, amb especial referència a accidents de treball i malalties professionals, relacionats amb el perfil professional del tècnic o tècnica superior en gestió d'allotjaments turístics

2. Participa en l'elaboració d'un pla de prevenció de riscos en una petita empresa, identificant-ne les responsabilitats de tots els agents.

Criteris d'avaluació

- 2.1. Determina els principals drets i deures en matèria de prevenció de riscos laborals.
- 2.2. Classifica les diferents formes de gestió de la prevenció en l'empresa en funció dels diferents criteris establerts en la normativa sobre prevenció de riscos laborals
- 2.3. Determina les formes de representació dels treballadors en l'empresa en matèria de prevenció de riscos.
- 2.4. Identifica els organismes públics relacionats amb la prevenció de riscos laborals.
- 2.5. Valora la importància de l'existència d'un pla preventiu en l'empresa, que inclogui la seqüenciació d'actuacions que cal realitzar en cas d'emergència
- 2.6. Defineix el contingut del pla de prevenció en un centre de treball relacionat amb el sector professional del tècnic o tècnica superior en gestió d'allotjaments turístics
- 2.7. Proposa millores en el pla d'emergència i evacuació de l'empresa

3. Aplica mesures de prevenció i protecció individual i col·lectiva, analitzant les situacions de risc en l'entorn laboral del tècnic o tècnica superior en gestió d'allotjaments turístics

Críteris d'avaluació

- 3.1. Determina les tècniques de prevenció i de protecció individual i col·lectiva que s'han d'aplicar per evitar els danys en el seu origen i minimitzar-ne les conseqüències en cas que siguin inevitables
- 3.2. Analitza el significat i l'abast dels diferents tipus de senyalització de seguretat
- 3.3. Analitza els protocols d'actuació en cas d'emergència
- 3.4. Identifica les tècniques de classificació de ferits en cas d'emergència en què hi hagi víctimes de diversa gravetat
- 3.5. Identifica els procediments d'atenció sanitària immediata
- 3.6. Identifica la composició i l'ús de la farmaciola de l'empresa
- 3.7. Determina els requisits i condicions per a la vigilància de la salut del treballador o treballadora i la seva importància com a mesura de prevenció

Continguts:

1. Avaluació de riscos professionals:

- 1.1. L'avaluació de riscos en l'empresa com a element bàsic de l'activitat preventiva
- 1.2. Importància de la cultura preventiva en totes les fases de l'activitat professional.
- 1.3. Efectes de les condicions de treball sobre la salut. L'accident de treball, la malaltia professional i les malalties inespecífiques.
- 1.4. Risc professional. Anàlisi i classificació de factors de risc
- 1.5. Anàlisi de riscos relatiu a les condicions de seguretat.
- 1.6. Anàlisi de riscos relatiu a les condicions ambientals.
- 1.7. Anàlisis de riscos relatiu a les condicions ergonòmiques i psicosocials.
- 1.8. Riscos genèrics en el sector del turisme
- 1.9. Danys per a la salut ocasionats pels riscos.
- 1.10. Determinació dels possibles danys a la salut dels treballadors que poden derivar-se de les situacions de risc detectades en el sector del turisme

2. Planificació de la prevenció de riscos en l'empresa:

- 2.1. Determinació dels drets i deures en matèria de prevenció de riscos laborals
- 2.2. Sistema de gestió de la prevenció de riscos a l'empresa
- 2.3. Organismes públics relacionats amb la prevenció de riscos laborals.
- 2.4. Pla de la prevenció de riscos a l'empresa. Estructura. Accions preventives. Mesures específiques
- 2.5. Identificació de les responsabilitats en matèria de prevenció de riscos laborals.

3. Aplicació de mesures de prevenció i protecció en l'empresa:

- 3.1. Determinació de les mesures de prevenció i protecció en l'empresa
- 3.2. Interpretació de la senyalització de seguretat
- 3.3. Consignes d'actuació davant d'una situació d'emergència
- 3.4. Protocols d'actuació davant d'una situació d'emergència
- 3.5. Identificació dels procediments d'atenció sanitària immediata
- 3.6. Primeres actuacions en emergències amb ferits.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF2.- Prevenció de riscos laborals (33 h)							
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge				RA	Continguts	Avaluació	
						CA	Instruments d'Avaluació
A1- Classes teòriques		27 h	1	1.1 a 1.10	1.1 a 1.7	- Prova escrita	
Descripció	-Classes magistrals		2	2.1 a 2.7	2.1 a 2.7		
			3	3.1 a 3.6	3.1 a 3.7		
A2- Pràctiques		6 h	1	1.1 a 1.10	1.1 a 1.7	- Estudi de casos i l'aplicació de la llei riscs laborals	
Descripció	- Pràctiques		2	2.1 a 2.7	2.1 a 2.7		
			3	3.1 a 3.6	3.1 a 3.7		
			20				

(1) Anàlisi/estudi de casos; (2) Aprenentatge basat en problemes (PBL); (3) Altres; (4) Assistència a actes externs; (5) Cerca d'informació; (6) Classes Expositives; (7) Classes participatives; (8) Debat; (9) Elaboració de treballs; (10) Exposició dels estudiants; (11) Lectura/Comentari de textos; (12) Pràctiques en empreses/institucions; (13) Prova d'avaluació; (14) Resolució d'exercicis; (15) Seminaris; (16) Sortida de camp; (17) Simulacions; (18) Treball en equip; (19) Tutories; (20) Visionat/audició de documents.

INSTRUMENTS			
AVALUACIÓ %			
Qualificació dels RA	Pe1	Actitud	TOTAL
RA1	75%	25%	100%
RA2	75%	25%	100%

RA3	75%	25%	100%
-----	-----	-----	------

c) Metodologia de la unitat formativa

En relació a la segona Unitat formativa “*La Prevenció de Riscos Laborals*” s’estudiarà el tema partint de l’anàlisi de la Llei de riscos laborals, base de la matèria. Com a complement i per tal d’aconseguir que els alumnes entenguin millor a què ens referim i les classes siguin més pràctiques es projectaran vídeos sobre la prevenció dels riscos laborals sobre tot en els hotels i sobre enfermetats professionals produïdes per una mala gestió de riscos, veurem la simbologia que s’utilitza, hauran de buscar la llei a internet, comentar-la, etc.

d) Instruments d’avaluació i recuperació de la unitat formativa

La prova de la part de Prevenció de riscos laborals (UF 2) es deixarà per al tercer trimestre. L’avaluació de l’alumne sortirà del resultat d’una prova tipus test de 20 preguntes. Cada pregunta valdrà 0.5 punts. Les que estiguin malament restaran 0.25. Les no contestades no puntuen ni resten.

El resultat de la prova escrita tipus test comptarà un 75% de

la nota final. L’actitud de l’alumne a classe comptarà un 25%

de la nota final.

Per als alumnes que no aprovin l’avaluació es senyalarà una data del mes de juny per tal de recuperar l’avaluació no superada i poder acreditar que s’han assolit els resultats d’aprenentatge adients sobre la matèria de riscos laborals.

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

Les classes es realitzen a l’aula teòrica del centre. Els alumnes poden utilitzar tant la biblioteca com la sala d’ordinadors per tal de cercar la documentació que se’ls demani.

S’utilitzarà l’equipament informàtic i audiovisual que l’escola posa a disposició de l’alumnat i dels docents.

Bibliografia

Sistema normatiu espanyol i català en matèries transferides

Webgrafia

www.noticiasjuridicas.com

FAMÍLIA: Hosteleria i turisme	
CICLE: Tècnic superior en Gestió d'Entitats d'Intermediació Turística	GS
MÒDUL PROFESSIONAL: Empresa i iniciativa emprenedora	CODI: codi_MP
HORES TOTALS: 66 hores	HLLD: 0

1.- RELACIÓ D'UNITATS FORMATIVES I NUCLIS FORMATIUS

MP				
Unitats Formatives	Hores mín. + HLLD	Durada	Data in.	Data fin.
UF 1: Empresa i iniciativa emprenedora	66	66	19/09/18	08/05/19

2.- ESTRATÈGIES METODOLÒGIQUES I ORGANITZACIÓ DEL MP

L'alumne haurà d'assumir els conceptes teòrics que es treballaran a les classes expositives de forma participativa, on el docent proporcionarà suport a l'hora de que el alumne treballi de forma individual i en grup els diferents continguts del mòdul, a més de dirigir activitats individuals i de treball en equip on els alumnes hauran de posar en pràctica els continguts demostrant haver assolit els conceptes esmentats.

3.- AVALUACIÓ I QUALIFICACIÓ DEL MP

Per superar el mòdul professional cal superar la unitat formativa i la qualificació del mòdul professional s'obté segons la següent ponderació:

QMP1= 1.Quf1

4.- ESPAIS, EQUIPAMENTS I RECURSOS DEL MP

Les classes expositives es portaran a terme a l'aula teòrica assignada pel centre. S'organitzaran visites i activitats fora del centre que dependran de l'ajustament d'agendes de les diferents entitats que les realitzen.

Hi ha una bibliografia bàsica que serà facilitada als alumnes el primer dia de classe i que es pot trobar a la biblioteca del centre.

5.- PROGRAMACIÓ D'UNITATS FORMATIVES

UF 1. Empresa i iniciativa emprenedora (66 hores)

a) Resultats d'aprenentatge, criteris d'avaluació i continguts

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Reconeix les capacitats associades a la iniciativa emprenedora, analitzant-ne els requeriments derivats dels llocs de treball i de les activitats empresarials.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica el concepte d'innovació i la seva relació amb el progrés de la societat i l'augment en el benestar dels individus.
- 1.2 Analitza el concepte de cultura emprenedora i la seva importància com a font de creació d'ocupació i benestar social.
- 1.3 Identifica la importància que la iniciativa individual, la creativitat, la formació i la col·laboració tenen en l'èxit de l'activitat emprenedora.
- 1.4 Analitza la capacitat d'iniciativa en el treball d'una persona ocupada en una empresa relacionada amb el sector d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
- 1.5 Analitza el desenvolupament de l'activitat emprenedora d'un empresari que s'iniciï en el sector d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
- 1.6 Analitza el concepte de risc com a element inevitable de tota activitat emprenedora.
- 1.7 Analitza el concepte d'empresari i els requisits i actituds necessaris per desenvolupar l'activitat empresarial.
- 1.8 Relaciona l'estratègia empresarial amb la missió, la visió i els valors de l'empresa.
- 1.9 Reconeix les noves eines i recursos per al foment de l'autoocupació, en especial els vivers d'empreses.
- 1.10 Defineix una determinada idea de negoci del sector que ha de servir de punt de partida per elaborar un pla d'empresa i que ha de facilitar unes bones pràctiques empresarials.

2. Defineix l'oportunitat de creació d'una microempresa, valorant-ne l'impacte sobre l'entorn d'actuació i incorporant-hi valors ètics.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Identifica les funcions de producció o prestació de serveis, economicofinanceres, socials, comercials i/o de màrqueting i administratives d'una empresa.
- 2.2 Analitza l'empresa dins el sistema econòmic global.
- 2.3 Interpreta el paper que té l'empresa en el sistema econòmic local.
- 2.4 Analitza els components principals de l'entorn general que envolta una microempresa del sector d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
- 2.5 Analitza la influència de les relacions d'empreses del sector d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments amb els principals integrants de l'entorn específic.
- 2.6 Analitza els conceptes de cultura empresarial i imatge corporativa i la seva relació amb els objectius empresarials.
- 2.7 Analitza el fenomen de la responsabilitat social de les empreses i la seva importància com un element de l'estratègia empresarial i com un mecanisme de retorn a la societat.
- 2.8 Elabora el balanç social d'una empresa relacionada amb les agències de viatges i gestió d'esdeveniments, incorporant els costos socials en què incorre i els beneficis socials que produeix.
- 2.9 Identifica pràctiques que incorporen valors ètics i socials en empreses relacionades amb les agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
- 2.10 Identifica els valors que aporten a l'empresa les polítiques de foment de la igualtat dins l'empresa.
- 2.11 Reconeix les oportunitats i amenaces existents en l'entorn d'una microempresa d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
- 2.12 Determina la viabilitat econòmica i financera d'una microempresa relacionada amb les agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
- 2.13 Identifica els canals de suport i els recursos que l'Administració pública facilita a l'emprenedor o l'emprenedora.

3. Realitza activitats per a la constitució i posada en marxa d'una microempresa d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments, seleccionant-ne la forma jurídica i identificant-ne les obligacions legals associades.

criteris d'avaluació

- 3.1 Analitza les diferents formes jurídiques i organitzatives d'empresa més habituals.
- 3.2 Identifica els trets característics de l'economia cooperativa.
- 3.3 Especifica el grau de responsabilitat legal dels propietaris de l'empresa, en funció de la forma jurídica escollida.
- 3.4 Diferencia el tractament fiscal establert per a les diferents formes jurídiques de l'empresa.
- 3.5 Analitza els tràmits exigits per la legislació vigent per constituir una microempresa del sector d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments, segons la forma jurídica escollida.
- 3.6 Identifica els organismes i entitats que intervenen a l'hora de posar en funcionament una microempresa.
- 3.7 Cerca els diferents ajuts per crear microempreses del sector d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments disponibles a Catalunya i a la localitat de referència.
- 3.8 Especifica els beneficis que aporten la imatge corporativa i l'organització de la comunicació interna i externa a l'empresa.
- 3.9 Identifica les eines per estudiar la viabilitat econòmica i financera d'una microempresa.
- 3.10 Inclou en el pla d'empresa tots els aspectes relatius a l'elecció de la forma jurídica, estudi de viabilitat econòmica i financera, tràmits administratius, ajuts i subvencions, i el pla de màrqueting.
- 3.11 Identifica les vies d'assessorament i gestió administrativa externes existents a l'hora de posar en funcionament una microempresa.

4. Realitza activitats de gestió administrativa i financera d'una microempresa d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments, identificant-ne les obligacions comptables i fiscals principals i coneixent-ne la documentació.

criteris d'avaluació

- 4.1 Analitza els conceptes bàsics de la comptabilitat i les tècniques de registre de la informació comptable.
- 4.2 Identifica les tècniques bàsiques d'anàlisi de la informació comptable, en especial referent a la solvència, liquiditat i rendibilitat de l'empresa.
- 4.3 Defineix les obligacions fiscals d'una microempresa relacionada amb el sector d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
- 4.4 Diferencia els tipus d'impostos al calendari fiscal.
- 4.5 Identifica la documentació bàsica de caràcter comercial i comptable per a una microempresa del sector d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments, i els circuits que la documentació esmentada segueix dins l'empresa.
- 4.6 Identifica els principals instruments de finançament bancari.
- 4.7 Situa correctament la documentació comptable i de finançament en el pla d'empresa.

Continguts

1. Iniciativa emprenedora:

- 1.1 Innovació i desenvolupament econòmic. Característiques principals de la innovació en l'activitat del sector d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments (materials, tecnologia, organització de la producció).
- 1.2 Factors clau dels emprenedors: iniciativa, creativitat, formació i lideratge empresarial.
- 1.3 L'actuació dels emprenedors com a empleats d'una empresa relacionada amb el sector d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
- 1.4 L'actuació dels emprenedors com a empresaris d'una empresa relacionada amb el sector d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
- 1.5 Instruments per identificar les capacitats que afavoreixen l'esperit emprenedor.
- 1.6 L'empresari. Actituds i requisits per exercir l'activitat empresarial.
- 1.7 Objectius personals *versus* objectius empresarials. Missió, visió i valors d'empresa.
- 1.8 El pla d'empresa i la idea de negoci en l'àmbit d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
- 1.9 Les bones pràctiques empresarials.
- 1.10 Els serveis d'informació, orientació i assessorament. Els viviers d'empreses.

2. L'empresa i el seu entorn:

-
- 2.1 Funcions bàsiques de l'empresa: de producció o prestació de serveis, economicofinanceres, socials, comercials i/o de màrqueting i administratives d'una empresa.
 - 2.2 L'empresa com a sistema: recursos, objectius i mètodes de gestió de la qualitat i mediambiental.
 - 2.3 Components del macroentorn: factors politicolegals, econòmics, socioculturals, demogràfics i/o ambientals i tecnològics.
 - 2.4 Anàlisi del macroentorn d'una microempresa del sector d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
 - 2.5 Components del microentorn: els clients, els proveïdors, els competidors, els productes o serveis substitutius i la societat.
 - 2.6 Anàlisi del microentorn d'una microempresa del sector d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
 - 2.7 Elements de la cultura empresarial i valors ètics dins l'empresa. Imatge corporativa.
 - 2.8 Relacions d'una microempresa d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments amb els agents socials.
 - 2.9 La responsabilitat social de l'empresa.
 - 2.10 Elaboració del balanç social: costos i beneficis socials per a l'empresa.
 - 2.11 Igualtat i empresa: estratègies empresarials per aconseguir la igualtat dins l'empresa.
 - 2.12 Detecció d'oportunitats i amenaces del sector d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments. Instruments de detecció.
 - 2.13 Determinació de la viabilitat econòmica i financera d'una microempresa relacionada amb el sector d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
 - 2.14 Detecció de noves oportunitats de negoci. Generació i selecció d'idees. Tècniques per generar idees de negoci.
 - 2.15 Recerca d'ajuts i subvencions per a la creació d'una microempresa.
 - 2.16 Instruments de suport de l'Administració pública a l'emprenedor o l'emprenedora.

3. Creació i posada en funcionament de l'empresa:

- 3.1 Tipus d'empresa més comuns del sector d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
- 3.2 Característiques de les empreses cooperatives i les societats laborals.
- 3.3 Organització d'una empresa del sector d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments: estructura interna.
Organització de la comunicació interna i externa a l'empresa.
- 3.4 Elecció de la forma jurídica i la seva incidència en la responsabilitat dels propietaris.
- 3.5 La fiscalitat d'empreses del sector d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
- 3.6 Tràmits administratius per constituir una empresa del sector d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
- 3.7 Recerca i tractament d'informació en els processos de creació d'una microempresa del sector d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
- 3.8 Imatge corporativa de l'empresa: funcions i relació amb els objectius empresarials.
- 3.9 Pla d'empresa: elecció de la forma jurídica, estudi de viabilitat econòmica i financera, tràmits administratius i gestió d'ajuts i subvencions d'una microempresa relacionada amb el sector d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
- 3.10 Organització i responsabilitat en l'establiment del pla d'empresa.

4. Gestió empresarial:

- 4.1 Elements bàsics de la comptabilitat.
- 4.2 Comptes anuals exigibles a una microempresa.
- 4.3 Anàlisi de la informació comptable.
- 4.4 La previsió de resultats.
- 4.5 Obligacions fiscals de les empreses: requisits i terminis de presentació de documents.
- 4.6 Les formes de finançament d'una empresa.
- 4.7 Tècniques bàsiques de gestió administrativa d'una empresa relacionada amb el sector d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
- 4.8 Documentació bàsica comercial i comptable i connexió entre elles.
- 4.9 Importància de la informació comptable de l'empresa.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF1: Empresa i iniciativa emprenedora (66 hores)

Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge		RA	Continguts	Avaluació	
				CA	Instruments d'Avaluació
A1- Classes Expositives	32 h	1, 2, 3, 4	1 - 4	1.1-4.9	- Activitats voluntaries i assistència
<p><i>El docent acompanyarà a l'alumnat en la comprensió del manual utilitzat a classe i es treballaran els casos pràctics i les activitats proposades al manual individualment i/o en grup.</i></p>					
A2- Pràctica_1	34 h	1, 2, 3, 4	1 - 4	1.1-4.9	- Treball
<p><i>Els alumnes realitzaran individualment un treball que consistirà en la creació d'una petita empresa utilitzant els continguts treballats a l'assignatura.</i></p>					

(1) Anàlisi/estudi de casos; (2) Aprenentatge basat en problemes (PBL); (3) Altres; (4) Assistència a actes externs; (5) Cerca d'informació; (6) Classes Expositives; (7) Classes participatives; (8) Debat; (9) Elaboració de treballs; (10) Exposició dels estudiants; (11) Lectura/Comentari de textos; (12) Pràctiques en empreses/institucions; (13) Prova d'avaluació; (14) Resolució d'exercicis; (15) Seminaris; (16) Sortida de camp; (17) Simulacions; (18) Treball en equip; (19) Tutories; (20) Visionat/audició de documents.

c) Metodologia de la unitat formativa

La metodologia que s'utilitzarà serà la unió de varies activitats. Les activitats que formen part de cada unitat formativa son les classes expositives que donarà el docent i les activitats pràctiques que hauran de realitzar els alumnes.

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

Avaluació continua / Segona Convocatòria:

Implica que l'alumne ha d'assistir a un 80% de les classes obligatòriament i realitzar el treball proposat. Donat que es proposa una docència on l'alumne ha d'aprendre a treballar amb diferents informacions i desenvolupar un criteri de selecció d'aquesta, més que la memorització de continguts, es proposa l'aplicació dels continguts mitjançant un treball. L'incompliment de l'assistència, així com de la realització del treball proposat, implica que l'alumne passarà automàticament a Avaluació no continua / Segona Convocatòria. En cas que no s'assoleixi amb el treball el mínim per passar la Primera Convocatòria (4/10), es podrà recuperar a Segona Convocatòria presentant les millores proposades d'aquest o la realització d'un examen amb preguntes teòriques i pràctiques del manual proposat (es permetran apunts i esquemes/resums realitzats per l'alumne).

Avaluació no continua / Segona Convocatòria:

És realitzarà un únic examen al tercer trimestre amb preguntes teòriques i pràctiques del manual proposat (es permetran apunts i esquemes/resums realitzats per l'alumne).

UF1: Empresa i iniciativa emprenedora		
	Activitat1	Activitat2
RA1: Reconeix les capacitats associades a la iniciativa emprenedora, analitzant-ne els requeriments derivats dels llocs de treball i de les activitats empresarials	Assistència i activitats voluntàries (30%)	Treball (70%)
RA2: Defineix l'oportunitat de creació d'una microempresa, valorant-ne l'impacte sobre l'entorn d'actuació i incorporant-hi valors ètics.	Assistència i activitats voluntàries (30%)	Treball (70%)
RA3: Realitza activitats per a la constitució i posada en marxa d'una microempresa d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments, seleccionant-ne la forma jurídica i identificant-ne les obligacions legals associades.	Assistència i activitats voluntàries (30%)	Treball (70%)
RA4: Realitza activitats de gestió administrativa i financera d'una microempresa d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments, identificant-ne les obligacions comptables i fiscals principals i coneixent-ne la documentació.	Assistència i activitats voluntàries (30%)	Treball (70%)

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

Les classes expositives es portaran a terme a l'aula teòrica que assigni el centre amb l'ajuda d'un ordinador i una pantalla on es treballarà conjuntament la informació continguda en el manual tant per el docent com per els alumnes.

Bibliografia

Salinas Sánchez, Jose Manuel et al. (2013) *Empresa e iniciativa emprenedora*. Ed. Mc Graw Hill Education.

Webgrafia

<http://innolandia.es/ideas-para-innovar-en-turismo-fitur-2014/>
<https://es.santanderadvance.com/pymestv/video/barreras-y-apoyos.html>
<http://www.atlanta.es/es/codigo-etico/>
<http://www.govesta.com/codigo-de-etica.html>