



# mediterrani

---

**PROGRAMACIONS 2019-2020**

**CFS AGÈNCIES DE VIATGES I ESDEVENIMENTS**

**CURS 2**

---

## Cicle Formatiu de Grau Superior Agències de Viatges i Esdeveniments

---

### Curs 2

Mòdul 5. Recursos Turístics

Mòdul 6. Gestió de Productes Turístics

Mòdul 7. Direcció d'Entitats d'Intermediació Turística

UF1. Entitats d'intermediació turística

UF2. Els RRHH en entitats d'intermediació

UF3. Rendibilitat econòmica

UF4. Gestió Administrativa i Comercial

UF5. Qualitat en els serveis d'intermediació.

Anglès aplicat

Mòdul 10. Segona llengua estrangera: Francès

Mòdul 10. Segona llengua estrangera: Alemany

Mòdul 12. Empresa e iniciativa emprenedora.

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

## 1.- RELACIÓ D'UNITATS FORMATIVES I NUCLIS FORMATIUS

<b>MP5: Recursos turístics (165 h)</b>				
<b>Unitats Formatives</b>	<b>Hores mín. + HLLD</b>	<b>Durada</b>	<b>Data in.</b>	<b>Data fin.</b>
UF 1: Patrimoni cultural.	70 hores	70	13/09/19	10/01/20
UF 2: Patrimoni natural.	50 hores	50	13/01/20	16/03/20
UF 3: Interpretació del patrimoni.	45 hores	45	20/03/19	19/06/20

## 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 nombrosos 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'existents 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			RA	Continguts	Avaluació	
d'Ensenyament i Aprenentatge					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	

Descripció	Explicació dels continguts, aclarament de dubtes, consells d'estudi, recerca i treball	b f	S'avalua amb les activitats descrites
------------	--	--------	--

#### 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'aconsegüís 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.<sup>a</sup> 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 [▶Página 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 prehistòric

<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.arteguias.com/arquitecturalombardocatalana.htm>

<http://www.arteguias.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		2h	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		5 h	1.1-1.4	1.4	a b f	Activitats orals i escrites amb suport TIC
Descripció	Activitats orals i escrites amb suport TIC					
A3- Classes Participatives		39h	1.1-1.7	1.1-1.7		S'avalua amb les activitats descrites
Descripció	Explicació dels continguts, aclariment de dubtes, consells d'estudi, recerca i treball					



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*, Colunma, 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/?vgnextoid=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 ciencias naturales: <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](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 Disseny 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 Disseny 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 Disseny 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			RA	Continguts	Avaluació	
d'Ensenyament i Aprenentatge					CA	Instruments d'Avaluació
A1Activitats 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		37 h	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 Interpetació del Patrimoni. Manual Hicira*, Diputació de Barcelona, Institut d'Edicions, Barcelona en: [www1.diba.cat/libreria/pdf/36577.pdf](http://www1.diba.cat/libreria/pdf/36577.pdf) o [Hicira 17x24.qxd](#)

<b>FAMÍLIA:</b> <a href="#">Hosteleria i turisme</a>
--

<b>CICLE:</b> <a href="#">Tècnic superior en agències de viatges i gestió d'esdeveniments</a>
---

<b>GS</b>
-----------

<b>MÒDUL PROFESSIONAL:</b> <a href="#">Gestió de productes turístics</a>	<b>CODI:</b> <a href="#">codi_MP</a>
<b>HORES TOTALES:</b> <a href="#">66+33 hores</a>	<b>HLLD:</b> <a href="#">0</a>

## 1.- RELACIÓ D'UNITATS FORMATIVES I NUCLIS FORMATIUS

MP				
Unitats Formatives	Hores mín. + HLLD	Durada	Data in.	Data fin.
<a href="#">UF 1: Els viatges combinats</a>	<a href="#">26+16,5</a>	<a href="#">42,5</a>	<a href="#">18/09/19</a>	<a href="#">24/01/20</a>
<a href="#">UF 2: Organització i gestió d'esdeveniments.</a>	<a href="#">40+16,5</a>	<a href="#">56,5</a>	<a href="#">27/01/20</a>	<a href="#">19/05/20</a>

## 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 81, 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, llindar 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			RA	Continguts	Avaluació	
d'Ensenyament i Aprenentatge					CA	Instrumentos d'Avaluació
A1- <a href="#">Classes magistrals_1</a>			25	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	El professor amb el recolzament d'un power point, transmetrà els diferents continguts de cada unitat formativa.					
A2- <a href="#">Planificació d'esdeveniment_2</a>			9 h	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	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.					

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 son 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/jamq3.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.

#### **Criteris 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 Dissenya 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 Acollida, 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- <a href="#">Classes magistrals_1</a> 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.
Descripció	<i>El professor amb el recolzament d'un power point, transmetrà els diferents continguts de cada unitat formativa.</i>				
A2- <a href="#">Planificació d'esdeveniment_2</a> 20 h		1, 2 i 3	1, 2 i 3	1.1-1.2 2.1-2.3 3.1-3.3	- 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- <a href="#">Exercicis diversos_2</a> 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 son 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.

La nota final de la unitat formativa s'obté a partir del següent càlcul: la prova escrita representarà el 50% de la nota final, un 50% la creació i realització d'un esdeveniment a les instal·lacions del centre així com la resta d'activitats realitzades dins l'aula. 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 del comportament i participació a l'aula (2 punts de fluctuació).

Cal tenir, així mateix, en compte que la nota de l'esdeveniment real vindrà determinada de la següent manera: participació obligatòria en l'esdeveniment organitzat pels companys del grup d'agències de viatges de segon (50%) i participació en la idea d'esdeveniment, muntatge d'escenaris, programació d'activitats a realitzar, desmuntatge... (50%)."

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.

<b>UF1: Planificació, desenvolupament i control d'esdeveniments</b>				
	<b>Activitat1</b>	<b>Activitat2</b>	<b>Activitat 3</b>	<b>Observacions</b>
<b>RA1:</b> 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%)
<b>RA2:</b> Organitza diversos tipus d'esdeveniments, establint les característiques de la planificació, programació i direcció d'aquests.	Examen continguts explicats pel professor (35%)	Organitz. Esdeveniment en grup (35%)	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 81, 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/>



<b>FAMÍLIA:</b> Hosteleria i turisme	
<b>CICLE:</b> Tècnic Superior en Agències de Viatges i Gestió d'Esdeveniments	GS
<b>MÒDUL PROFESSIONAL:</b> Direcció d'entitats d'intermediació turística	<b>CODI:</b> codi_MP
<b>HORES TOTALS:</b> 165 hores	<b>HLLD:</b> 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	19/09/19	25/11/19
UF 2: Els RRHH en entitats d'intermediació turística	40	40	28/11/19	30/03/20
UF 5: Qualitat en els serveis d'intermediació turística	20	20	02/04/20	18/05/20

## 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		8 h	1		
Descripció	<i>Explicació magistral amb power point dels conceptes teòrics més importants inclosos dins les entitats d'intermediació turística.</i>		1 2.1 2.3 3 4 6	1.1 1.2 1.4 1.9	Prova escrita on s'avaluaran els coneixements teòrics de les entitats d'intermediació turística.
A2- Anàlisi/estudi de casos		4 h			
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>		1 2.2 2.4 2.5	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.
A3- Resolució d'exercicis		8 h			
Descripció	<i>L'alumne/a haurà de cercar la normativa que regula les agències de viatges dins la comunitat autònoma catalana i fer un resum sobre els requisits per a la seva constitució, activitats pròpies/complementaries, tipologies...</i>		1 1 2.2 2.4 2.5	1.8 1.10	Treball escrit on s'avaluarà la capacitat de recerca i comprensió de la normativa legal actual.

**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 i de respecte.

Les activitats es duran a terme mitjançant classes magistral 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'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 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 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. 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 del comportament i participació a l'aula (2 punts de fluctuació).

Resultats d'aprenentatge	Activitat 1	Activitat 2	Activitat 3	Observacions
RA1	Prova escrita	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	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	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	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 02/06/2020 al 12/06/2020) 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](http://www.gencat.cat/diue/departament/normativa/turisme/index.html)
- [www.acav.net](http://www.acav.net)
- [www.aedave.es](http://www.aedave.es)
- [www.feaav.org](http://www.feaav.org)
- [www.uftaa.org](http://www.uftaa.org)
- [www.wata.net](http://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.
    - 3.1.1Concepte, teories i factors que afavoreixen la motivació.
    - 3.1.2Tècniques 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:
    - 3.2.1Tipus, causes i fases de desenvolupament dels conflictes.
    - 3.2.2Vies 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.

Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge		RA	Continguts	Avaluació	
				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	Prova escrita on s'avaluaran els coneixements teòrics inclosos dins la planificació, selecció de RRHH i direcció d'equips de treball.
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	Es valorarà la comprensió de la part teòrica i la seva aplicació pràctica en supòsits que apropen l'alumne a la vida real.
A3- Visionat/audició documents		6 h			
Descripció	<i>Visionat de "El método gronhölml" i "Casual day" i comentari grupal posterior.</i>		3.1.1 3.1.2 3.5	2.2 2.5 2.8 2.9	Es valorarà la capacitat d'atenció de l'alumne/a, la capacitat de raonament i la capacitat d'expressar i defendre les seves idees en públic.

### 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 obtenir, com a mínim, un cinc.

La nota final de la unitat formativa s'obtéindrà 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 del comportament i participació a l'aula (2 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	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, manual d'acollida...)	Exercicis pràctics a l'aula	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	No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF	No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF
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 02/06/2020 al 12/06/2020) 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 obtindre, com a mínim, un 5. Així mateix, la nota màxima que es podrà obtindre 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 Millàn, 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 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		RA	Continguts	Avaluació	
d'Ensenyament i Aprenentatge				CA	Instruments d'Avaluació
A1- Classes magistrals		12 h			
Descripció	<i>Explicació magistral amb power point dels conceptes teòrics més importants inclosos dins els sistemes de qualitat.</i>		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.
A2- Anàlisi/estudi de casos concrets		4 h			
Descripció	<i>Anàlisi de diferents programes d'excel·lència i qualitat en empreses del sector turístic</i>		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...
A3- Exposició dels estudiants		4 h			
Descripció	<i>Elecció d'empreses o productes/serveis turístics i proposta de millores de qualitat turística i mediambientals que poden aplicar-se.</i>		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...

**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 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 del comportament i participació a l'aula (2 punts de fluctuació).

Resultats d'aprenentatge	Activitat 1	Activitat 2	Activitat 3	Observacions
RA1	Prova escrita	Exercici pràctic (programes d'excel·lència empreses turístiques i millores qualitat mediambiental)  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
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 02/06/2020 al 12/06/2020) 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](http://www.aec.es)  
[www.aenor.es](http://www.aenor.es)  
[www.enac.es](http://www.enac.es)  
[www.iso.ch](http://www.iso.ch)  
[www.eoq.org](http://www.eoq.org)  
[www.infocalidad.com](http://www.infocalidad.com)  
[www.portalcalidad.com](http://www.portalcalidad.com)  
[www.thequalityportal.com](http://www.thequalityportal.com)  
[www.empresasostenible.org](http://www.empresasostenible.org)  
[www.mma.es](http://www.mma.es)

<b>FAMÍLIA:</b> Hosteleria i turisme	
<b>CICLE:</b> Tècnic superior en Gestió d'Entitats d'Intermediació Turística	GS
<b>MÒDUL PROFESSIONAL:</b> Direcció d'Entitats d'Intermediació Turística	<b>CODI:</b> codi_MP
<b>HORES TOTALS:</b> 165 hores	<b>HLLD:</b> 33

### 1.- RELACIÓ D'UNITATS FORMATIVES I NUCLIS FORMATIUS

MP				
Unitats Formatives	Hores mín. + HLLD	Durada	Data in.	Data fin.
UF 3: Rendibilitat econòmica i financera	32+0	32	19/09/19	12/03/20
UF 4: Gestió administrativa i comercial	20+0	20	19/03/20	18/06/20

### 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= A.Quf1+B.Quf2+C.Quf3+D.Quf4+C.Quf5

#### **4.- ESPAIS, EQUIPAMENTS I RECURSOS DEL MP**

Les classes expositives es portaran a terme a l'aula teòrica assignada pel centre.

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 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'exploració 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	26 h	1	1-9	1.1-1.14	- Examen de continguts, actitud, 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	6 h	1	2-3	1.1-1.2	- Pràctica
<p><b><i>L'alumne confeccionarà un balanç de situació i una compte de pèrdues i guanys a partir dels valors del diferents elements patrimonials del llibre major.</i></b></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 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 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 l'**avaluació no continua**.

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.

##### Avaluació no continua:

**L'alumne en primera convocatòria podrà realitzar un examen de tots els continguts del curs, tant teòrics com pràctics i si no supera aquest examen haurà de fer recuperació a segona convocatòria amb un examen del mateix estil.**

<b>UF3: Rendibilitat econòmica i financera</b>		
	<b>Activitat1</b>	<b>Activitat2</b>
RA1: Controla la rendibilitat de les entitats d'intermediació turística caracteritzant-ne els processos econòmics i financers.	Examen continguts (75%), actitud (5%), activitats voluntaries (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**

**Nieto Rodríguez, Agustín (2017) Dirección y gestión de entidades de intermediación turística, Ed. Síntesis.**

#### **Webgrafia**

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

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

<http://e-ducativa.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		RA	Continguts	Avaluació	
d'Ensenyament i Aprenentatge				CA	Instruments d'Avaluació
A1- Classes Expositives	20 h	1	1-2	1.1-1.8	- Examen de continguts, actitud
<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>					

--	--	--	--	--	--

(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 l'examen de continguts que hauran de realitzar els alumnes, així com les activitats proposades no avaluable.

### **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 **resums fets individualment** durant els exàmens. L'incompliment de l'assistència, així com de la realització dels exàmens proposats, implica que l'alumne passarà automàticament a l'**avaluació no continua**.

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.

#### Avaluació no continua:

L'alumne en primera convocatòria podrà realitzar un examen de tots els continguts del curs, tant teòrics com pràctics i si no supera aquest examen haurà de fer recuperació a segona convocatòria amb un examen del mateix estil.

	<b>Activitat1</b>
RA1: Realitza la gestió administrativa caracteritzant els processos de les empreses d'intermediació.	Examen de continguts (75%), actitud (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**

**Nieto Rodríguez, Agustín (2017) Dirección y gestión de entidades de intermedación 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>

<b>FAMÍLIA:</b> Hosteleria i turisme	
<b>CICLE:</b> CFGS en Agències de viatges i gestió d'esdeveniments	GS
<b>MÒDUL PROFESSIONAL:</b> Mòdul 9: Anglès	<b>CODI:</b> MP09
<b>HORES TOTALS:</b> 33 hores	<b>HLLD:</b> 0 hores

## 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	18/09/19	19/06/20

## 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, comprensió 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: pissarra interactiva, ordinador i altaveus.

## 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		Continguts inclosos al exàmens de cada trimestre.
<i>Descripció</i>	<i>El professor explica els conceptes lingüístics donant exemples de la seva utilització per part de la</i>		1 - 5	5	



	<i>comunitat de parla anglesa en el context indicat.</i>				
A2 – Interactive classes	2.5 h	1 - 5	1 – 5	5	Continguts inclosos al exàmens de cada trimestre.
<i>Descripció</i>	<i>El professor interactua amb els alumnes amb la finalitat d'explicar i aclarir conceptes lingüístics, socioculturals i professionals.</i>				
A3 – Exercise completion	8.5 h	1 - 4	4	4	Continguts inclosos al exàmens de cada trimestre i tasques a fer a casa com deures.
<i>Descripció</i>	<i>Els alumnes practiquen els corresponents exercicis gramaticals i lingüístics, a més de documents relacionats amb el mon del turisme.</i>				
A4 – Speaking activities	5 h	3 & 5	3	3, 5.5	Presentacions i role plays fets a llarg del curs.
<i>Descripció</i>	<i>Pràctiques d'activitats orals sobre temes relacionats amb el sector del turisme.</i>				
A5 – Listening comprehension activities	5 h	1 & 5	1	1, 5.5	Activitat de compressió oral que forma part dels exàmens trimestrals.
<i>Descripció</i>	<i>Els alumnes practiquen diversos tipus d'exercicis de compressió oral.</i>				
A6 – Reading Comprehension activities	5 h	2 & 5	2	2	Activitat de compressió escrita que forma part dels exàmens trimestrals.
<i>Descripció</i>	<i>Els alumnes practiquen diversos tipus d'exercicis de comprensió escrita.</i>				
A7 – Pronunciation	2.5 h		3	1	Apreciació de la pronunciació del alumne

Descripció	Es faran diferents tipus d'exercicis per millorar la pronunciació.	3 & 5			a les activitat d'expressió oral realitzades a llarg del curs.
------------	--	-------	--	--	--

### 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:

Nota Trimestre 1 (T1) = Examen Trimestral 1 (ET1) x 0,8 + Gramàtica Trimestre 1 (GT1) x 0.2

Nota Trimestre 2 (T2) = Examen Trimestral 2 (ET2) x 0,8 + Gramàtica Trimestre 2 (GT2) x 0.2

Nota Trimestre 3 (T3) = Examen Trimestral 3 (ET3) x 0,8 + Gramàtica Trimestre 3 (GT3) x 0.2

Nota final Curso (N) = (T1 + T2 + 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,...). Per a la docència es farà ús d'una pissarra interactiva, un ordinador, 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/>

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

## 1.- RELACIÓ D'UNITATS FORMATIVES I NUCLIS FORMATIUS

MP 10				
Unitats Formatives	Hores mín. + HLLD	Durada	Data in.	Data fin.
UF1 : Segona llengua estrangera : francès	132	132	17/09/20 19	30/06/202 0

## 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 : "Objectif Express 1", Anne-Lyse Dubois - Béatrice Tauzin, Hachette (2013). ISBN-13: 978-2011560070

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.

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**

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

1. Dos parcials per 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 diàlegs 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 continua es pot mantenir, si l'alumne ho desitja, per la convocatòria extraordinària.

5. Redaccions (proposades com a tasca a realitzar a casa, o 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 de dues setmanes a partir del dia en què la professora l'hagi demanat. Les redaccions s'hauran de lliurar directament a la professora.

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. Es farà ús dels recursos audiovisuals instal·lats a l'aula: ordinador, projector, altaveus i pissarres.

Els estudiants també disposen d'una aula d'informàtica per a cercar més informació de forma complementària. En aquesta aula hi ha equips informàtics compostats per PCs amb connexió a la xarxa.

El professor utilitzarà també els recursos tradicionals (fotocopies).

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 socioprofessionals 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 socioprofessional 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

NF1.- Segona llengua (Francès)				
Activitats			Avaluació	
d'Ensenyament i Aprenentatge	RA	Continguts	CA	Instruments d'Avaluació



Descripció	<b>Comprensió escrita 15h</b> 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	<b>Comprensió oral 20h</b> 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	<b>Gramàtica i vocabulari 30h</b> 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 parcials realitzats durant els blocs destinats a avaluar aquesta disciplina
Descripció	<b>Expressió oral 30h</b> 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	<b>Expressió escrita 07h</b> 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	<b>Classes Participatives 30h</b> 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

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 Comprensió escrita		0,15	0,15	0,15	0,15	0,15	0,25	1
RA2 Comprensió oral		0,15	0,15	0,15	0,15	0,15	0,25	1
RA3 Expressió escrita		0,25		0,25		0,25	0,25	1
RA4 Expressió oral	0,10	0,10	0,10	0,10	0,15	0,20	0,25	1
RA5 Gramàtica + Vocabulari +Landeskunde	0,10	0,10	0,10	0,15	0,15	0,15	0,25	1

## Bibliografia

- . **Tourisme.com 2<sup>e</sup> édition** – Français professionnel *CLE International Sophie Corbeau, Chantal Dubois, Jean-Luc Penfornis (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)*
- . **Bescherelle La conjugaison pour tous (L'art de conjuguer)**, *Hatier (SGEL) (2006)*
- . **Jouer, Communiquer, Apprendre** – *Hachette Livre François Weiss (2002)*
- . **DEL F A2** – *CLE International Richard Lescure (2006)*

Dictionnaires :

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

---

## **Webgrafia**

### **Diccionaris bilingües**

<http://www.larousse.com/es/diccionarios/espanol-frances>

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

<http://www.wordreference.com/fr/>

### **Diccionaris en francès**

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

### **Fonètica**

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

### **Conjugacions**

[http://bescherelle.com/?id\\_article=376897](http://bescherelle.com/?id_article=376897)

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

<https://leconjugueur.lefigaro.fr/>

### **Vocabulari**

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

### **Ortografia**

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

### **Expressió escrita**

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

### **Dictats**

<http://dictee.tv5monde.com/dictee/la-langue-de->

[moliere/demarrer?utm\\_source=facebook&utm\\_medium=reseaux+sociaux&utm\\_campaign=langue+francaise](http://dictee.tv5monde.com/dictee/la-langue-de-moliere/demarrer?utm_source=facebook&utm_medium=reseaux+sociaux&utm_campaign=langue+francaise)

### **Comprensió oral**

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

[http://www1.rfi.fr/lffr/statiques/accueil\\_apprendre.asp](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/>

### **Civilització**

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

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

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

### **Jocs pedagògics**

[http://www.ccdmd.qc.ca/fr/jeux\\_pedagogiques/?id=1072&action=animer](http://www.ccdmd.qc.ca/fr/jeux_pedagogiques/?id=1072&action=animer)

**Una revista online**

<http://www.lcf-magazine.fr/>

**Exercicis de gramàtica, vocabulari, comprensió oral, comprensió escrita, jocs i cançons**

<http://www.lepointdufle.net/>

**Aprendre amb vídeos**

<http://apprendre.tv5monde.com/fr/niveaux/a1-debutant>

**Practicar**

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

**Blog**

<http://Coursfrangrado.canalblog.com>

**Plataforma d'aprenentatge Moodle**

<b>FAMÍLIA:</b> Hosteleria i turisme	
<b>CICLE:</b> Tècnic superior en Agències de viatges i gestió d'esdeveniments	GS
<b>MÒDUL PROFESSIONAL:</b> Mòdul 10: Segona llengua estrangera	<b>CODI:</b> codi_MP
<b>HORES TOTALS:</b> 132 hores	<b>HLLD:</b> 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	19/06/2019

## 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:

6. Dos parcials per cada bloc. Aquesta part valdrà un 30% del total de la part QMP
7. Diferents lectures per avaluar la comprensió escrita que valen un 15 %.
8. Diferents comprensions orals per avaluar aquesta destresa que també valen un 15%
9. 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 continua es pot mantenir, si l'alumne ho desitja, per la convocatòria extraordinària.

10. 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 Utilitzat correctament la terminologia de la professió.
  - 3.3 Descriu amb una certa fluïdesa l'entorn professional proper.
  - 3.4 Seqüencia 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.

criteris 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.

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 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	Instrumentos d'Avaluació
Descripció	<b>Leseverstehen (comprensió escrita) 15h</b> 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	<b>Hörverstehen (comprensió oral) 20h</b> 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	<b>Grammatik + Wortschatz (exercicis de gramàtica i vocabulari) 30h</b> 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 parcials realitzats durant els blocs destinats a avaluar aquesta disciplina
Descripció	<b>Sprechen (oral) 30h</b> 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	<b>Schreiben (escrit) 07h</b> 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	<b>Classes Participatives 30h</b> 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 idomas 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.orthographietrainer.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]

- *Reculls 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

o Grüße aus Deutschland (PodCasts) (<http://www.goethe.de/lrn/prj/gad/deindex.htm>) [Consulta: 14/06/17])

o Netvibes (PodCasts) ([http://www.netvibes.com/dpohl#Deutsch\\_A1](http://www.netvibes.com/dpohl#Deutsch_A1)) [Consulta: 14/06/17])

b) - Sèries amb/sense subtítols

o Jojo sucht das Glück (<http://www.dw.de/deutsch-lernen/jojo-staffel-1/s-31564>) [Consulta: 14/06/17])

o Erste Wege in Deutschland (<http://www.goethe.de/lrn/prj/wnd/deu/mse/deindex.htm>) [Consulta: 14/06/17])

o Deutsch. Warum nicht? (<http://www.dw.de/learn-german/deutsch-warum-nicht/s-2548>) [Consulta: 14/06/17])

o Deutsch Plus (Youtube, amb subtítols en alemany) (<http://www.youtube.com/watch?v=4Ik9rS7n-4Q>) [Consulta: 14/06/17])

o Extr@ (German) (YouTube, amb subtítols en alemany) ([http://www.youtube.com/watch?v=4lWQW5\\_CPGQ](http://www.youtube.com/watch?v=4lWQW5_CPGQ)) [Consulta: 14/06/17])

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

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

<b>FAMÍLIA:</b> Hosteleria i turisme	
<b>CICLE:</b> Tècnic superior en Agències de viatges i gestió d'esdeveniments	GS
<b>MÒDUL PROFESSIONAL:</b> Mòdul 10: Segona llengua estrangera	<b>CODI:</b> codi_MP
<b>HORES TOTALES:</b> 132 hores	<b>HLLD:</b> 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	19/06/2019

## 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 assolixi 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:

11. Dos parcials per cada bloc. Aquesta part valdrà un 30% del total de la part QMP
12. Diferents lectures per avaluar la comprensió escrita que valen un 15 %.
13. Diferents comprensions orals per avaluar aquesta destresa que també valen un 15%
14. 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.

15. 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.

Críteris 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 Descriu amb una certa fluïdesa l'entorn professional proper.

3.4 Seqüencia 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	Instruments d'Avaluació
Descripció	<b>Leseverstehen (comprensió escrita) 15h</b> 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	<b>Hörverstehen (comprensió oral) 20h</b> Els alumnes escolten diferents converses o explicacions i contesten diverses qüestions per avaluar la comprensió oral, tenint en	1,5	1,5	1,5	Els tests realitzats durant els blocs destinats a avaluar aquesta disciplina

	compte el missatge global, el context i el vocabulari específic.				
Descripció	<b>Grammatik + Worstschatz (exercicis de gramàtica i vocabulari) 30h</b> 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 parcials realitzats durant els blocs destinats a avaluar aquesta disciplina
Descripció	<b>Sprechen (oral) 30h</b> 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	<b>Schreiben (escrit) 07h</b> 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	<b>Classes Participatives 30h</b> 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

2. 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.orthographietrainer.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/~aluaalem/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

o Grüße aus Deutschland (PodCasts) (<http://www.goethe.de/lrn/prj/gad/deindex.htm>) [Consulta: 14/06/17])

o Netvibes (PodCasts) ([http://www.netvibes.com/dpohl#Deutsch\\_A1](http://www.netvibes.com/dpohl#Deutsch_A1)) [Consulta: 14/06/17])

b) - Sèries amb/sense subtítols

o Jojo sucht das Glück (<http://www.dw.de/deutsch-lernen/jojo-staffel-1/s-31564>) [Consulta: 14/06/17])

o Erste Wege in Deutschland (<http://www.goethe.de/lrn/prj/wnd/deu/mse/deindex.htm>) [Consulta: 14/06/17])

o Deutsch. Warum nicht? (<http://www.dw.de/learn-german/deutsch-warum-nicht/s-2548>) [Consulta: 14/06/17])

o Deutsch Plus (Youtube, amb subtítols en alemany) (<http://www.youtube.com/watch?v=4Ik9rS7n-4Q>) [Consulta: 14/06/17])

o Extr@ (German) (YouTube, amb subtítols en alemany) ([http://www.youtube.com/watch?v=4lWQW5\\_CPGQ](http://www.youtube.com/watch?v=4lWQW5_CPGQ)) [Consulta: 14/06/17])

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

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

<b>FAMÍLIA:</b> Hosteleria i turisme	
<b>CICLE:</b> Tècnic superior en Agències de Viatges	GS
<b>MÒDUL PROFESSIONAL:</b> Formació i Orientació Laboral	<b>CODI:</b>
<b>HORES TOTALS:</b> 99 hores	<b>HLLD:</b> 0 hores

## 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	18/09/19	15/01/20
UF 2: Prevenció de riscos laborals	33	33	21/01/20	15/04/20

## 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 què és el dret en general per centrar-nos en el dret laboral, analitzarem 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, anàlisi de lleis com la llei d'igualtat, estudi del conveni col·lectiu del sector, estudi de les novetats més recents com el control de la jornada horària, etc. Com a complement veurem documentals referents a temes relacionats amb el que estiguem estudiant en aquell moment, 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 en el seu sector, veurem la simbologia que s'utilitza, hauran de buscar la llei a Internet, comentar-la, etc.

## 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 tres parts. A la primera hauran de respondre 10 preguntes de test. La segona part serà de desenvolupar una pregunta i la tercera de fer algun exercici pràctic que haguem vista a classe. Les preguntes valdran tres, tres i quatre punts respectivament. En la part de test les preguntes que estiguin bé valdran 0.3 punts. Les que estiguin malament restaran 0.15. Les que no es contestin ni sumen ni resten.

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 dues o tres proves, una a realitzar a la primera avaluació o primer trimestre i una segona prova que es farà al segon trimestre. En el cas de fer tres proves la darrera es farà juntament amb l'examen de l'UF2.



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.

##### Continguts

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

<sup>1</sup> 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	P.Escrita	Actitud	TOTAL
RA			
RA1	75%	25%	100%
RA2	75%	25%	100%
RA3	75%	25%	100%
RA4	75%	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.

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 què és el dret en general per centrar-nos en el dret laboral, analitzarem 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, anàlisi de lleis com la llei d'igualtat, estudi del conveni col·lectiu del sector, estudi de les novetats més recents com el control de la jornada horària, etc. Com a complement veurem documentals referents a temes relacionats amb el que estiguem estudiant en aquell moment, 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 tres parts. A la primera hauran de respondre 10 preguntes de test. La segona part serà de desenvolupar una pregunta i la tercera de fer algun exercici pràctic que haguem vista a classe. Les preguntes valdran tres, tres i quatre punts respectivament. En la part de test les preguntes que estiguin bé valdran 0.3 punts. Les que estiguin malament restaran 0.15. Les que no es contestin ni sumen ni resten.

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 dues o tres proves, una a realitzar a la primera avaluació o primer trimestre i una segona prova que es farà al segon trimestre. En el cas de fer tres proves la darrera es farà juntament amb l'examen de l'UF2.

Aquesta prova comptarà el 75% de la nota final.

Es valorarà l'actitud de l'alumne a classe de manera que aquesta comptarà 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.

Serà possible presentar-se de forma voluntària a la recuperació de l'avaluació anterior. En cas de no recuperar-se o no fer l'examen, l'alumne haurà d'anar al juny.

#### **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, normativa de l'UE i de la resta d'organismes internacionals dels quals formem part.

## Webgrafia

[www.noticiasjuridicas.com](http://www.noticiasjuridicas.com)

[https://europa.eu/european-union/topics/employment-social-affairs\\_es](https://europa.eu/european-union/topics/employment-social-affairs_es)

<https://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm>

<https://www.un.org/es>

## 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**

#### **criteris 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 relatius a les condicions de seguretat.
- 1.6. Anàlisi de riscos relatius a les condicions ambientals.
- 1.7. Anàlisis de riscos relatius 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			RA	Continguts	Avaluació	
d'Ensenyament i Aprenentatge					CA	Instruments d'Avaluació
A1- Classes teòriques		27 h	1	1.1 a 1.10	1.1 a 1.7	- Prova escrita consistent en un test
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 riscos 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	<b>Pe1</b>	<b>Actitud</b>	<b>TOTAL</b>
RA1	<b>75%</b>	<b>25%</b>	<b>100%</b>
RA2	<b>75%</b>	<b>25%</b>	<b>100%</b>
RA3	<b>75%</b>	<b>25%</b>	<b>100%</b>

### 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 alguns documentals que parlen sobre la matèria.

### 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, normativa de l'UE i de la resta d'organismes internacionals dels quals formem part.**

## Webgrafia

[www.noticiasjuridicas.com](http://www.noticiasjuridicas.com)

[https://europa.eu/european-union/topics/employment-social-affairs\\_es](https://europa.eu/european-union/topics/employment-social-affairs_es)

<https://www.ilo.org/global/lang-es/index.htm>

<https://www.un.org/es>

