

DATOS ESPECÍFICOS DEL CURSO

1. ESTRUCTURA DEL MERCADO TURÍSTICO:

1.1.OBJETIVOS

Identificar y conocer los conceptos básicos de la actividad turística que permita ilustrar con claridad los recursos del área receptiva así como modelar contrariedades.

Objetivos específicos:

- Reconocer los agentes turísticos que intervienen en el mercado turístico
- Conocer la situación actual del Turismo en el marco económico, social, político y cultural
- Entender las motivaciones y necesidades del ser humano para el aprovechamiento de su tiempo libre y/o de ocio.
- Asimilar el comportamiento en grupo de las sociedades ante el Turismo
- Descifrar las claves del Turismo como fuente de ingresos
- Saber cuáles son las empresas proveedoras de servicios turísticos
- Identificar los flujos y corrientes turísticas en la estructura de un área
- Recordar las diferentes tipologías de Turismo
- Comprender la importancia de una correcta comercialización de productos turísticos

1.2.DURACIÓN DEL MÓDULO

74 horas para las 9 Unidades Didácticas: U.1/12 horas, U.2/10 Horas, U.3/5 horas, U.4/5 horas, U.5/8 horas, U.6/10 horas, U.7/10 horas, U.8/5 horas, U.9/9 horas

1.3.CONTENIDO FORMATIVO DEL MÓDULO

Contenidos Teóricos

- U.1. Conceptos, definiciones y clasificaciones del mercado turístico:
 - U.1.1. Oferta, demanda y agentes turísticos
 - U.1.2. Relaciones Internacionales y el Turismo
- U.2. Marco económico, social, político y cultural del Turismo
- U.3. Psicología del Turismo
- U.4. Sociología del Turismo
- U.5. Economía del Turismo
- U.6. La empresa Turística:
 - U.6.1 Agencias de Viajes
 - U.6.2 Alojamientos
 - U.6.3 Transporte
 - U.6.4 Restauración y gastronomía
 - U.6.5 Oferta complementaria

- U.7. Núcleos Turísticos:
 - U.7.1 Emisor
 - U.7.2 Receptor
- U.8. Actividades Turísticas: tipología en Turismo
- U.9. Comunicación comercial: Marketing , Publicidad y Relaciones Públicas

Contenidos Procedimentales:

- Investigar un destino local : análisis y diagnóstico de la estructura turística
- Inventariar y evaluar los recursos turísticos de un destino local
- Poner en valor los recursos turísticos locales de un territorio: objetivo y estrategia
- Crear un producto turístico: recursos, soportes y agentes implicados en la gestión un destino turístico
- Describir y demostrar los puntos fuertes de un producto turístico local
- Apreciar los aspectos a mejorar sobre un producto turístico local

Contenidos Actitudinales:

- Entender el conjunto de actividades que tiene lugar en el mercado turístico
- Conocer los recursos y destinos de mayor éxito

1.4.ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

- Visita formativa al Centro de Interpretación Puerta del Atlántico-Huelva
- Charla "Funciones del Informador Turístico ". Evento guiado por un Informador Turístico del Ayuntamiento de Huelva

1.5.METODOLOGÍA

Exposición de diapositivas para los contenidos teóricos y elaboración de un producto turístico siguiendo cada uno de los contenidos prácticos.

Uso de técnicas de trabajo en equipo a través del método escéptico: se formarán 5 equipos de trabajo, para permitir a los alumnos defender las propuestas de producto turístico y permitiendo a estos, sacar sus propias conclusiones.

1.6.SITEMA DE EVALUACIÓN

Examen final teórico:	70%
Valoración trabajo grupal:	25% (Propuestas de producto turístico)
Participación:	5%

2. ATENCIÓN AL TURISTA Y CALIDAD EN EL SERVICIO

2.1.OBJETIVOS

Asesorar y orientar tanto al Turista como al prestador de servicios turísticos, fomentando los recursos locales y la oferta turística.

Objetivos específicos:

- Conocer cómo es un Turista en la actualidad
- Comprender la Calidad del servicio como herramienta competitiva ante otros productos turísticos
- Entender las funciones de un Técnico en Información Turísticas y su puesta en valor
- Aplicar la ética profesional en la atención al público
- Hacer uso de las técnicas de atención al público para ofrecer un servicio de calidad
- Contrastar las herramientas disponibles para prestar un servicio óptimo
- Dar importancia a la gestión de formularios que forman parte de los procedimientos en los sistemas de calidad cuantitativos y cualitativos

2.2.DURACIÓN DEL MÓDULO

79 horas para las 7 unidades didácticas: U.1/8 horas, U.2/15 horas, U.3/8 horas, U.4/7 horas, U.5/25 horas, U.6/6 horas, U.7/ 10 horas

2.3.CONTENIDO FORMATIVO DEL MÓDULO

Contenidos Teóricos

- U.1. El perfil del Turista del siglo XXI
- U.2. Calidad y Excelencia en el servicio
- U.3. Funciones del Técnico en Información Turística:
 - U.3.1 Dar información sobre puntos de interés
 - U.3.2 Asistir al Turista
- U.4. Ética Profesional
- U.5. Técnicas de atención al Turista:
 - U.5.1 Conocimiento del lugar y entidad
 - U.5.2 Escucha activa
 - U.5.3 Lenguaje corporal
 - U.5.4 Atención telefónica
 - U.5.4 Atención 2.0.
 - U.5.4.1 Optimización de la información a través de las TIC's
 - U.5.5 Tiempo de respuesta
 - U.5.6 Éxito y Actitud
 - U.5.7 Turista insatisfecho
- U.6. Infraestructura: recursos del servicio prestado

U.7. Evaluación del sistema de atención al turista

Contenidos Procedimentales

- Ejercicios de Role-playing
- Estudio de casos
- Simulación de respuestas a solicitudes informativas por Web
- Autoevaluaciones
- Elaboración de Manual de Buenas Prácticas de atención al Turista

Contenidos Actitudinales

- Gestión de Reclamaciones
- Empatía
- Impecabilidad en la expresión oral y escrita

2.4.ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

- 2.4.1. Charla Representante Asociación Empresas Turísticas del Parque Natural Sierra de Aracena y Picos de Aroche.
- 2.4.2. Charla Representante "Culturaleza", empresa de Gestión Cultural y Dinamización del territorio.

2.5.METODOLOGÍA

Exposición de diapositivas para los contenidos teóricos y uso de técnicas de participación con alta intervención de los alumno/as : el formador/a propondrá situaciones diversas y los alumnos/as deberán resolverlas; estos mismos también evaluarán las diversas intervenciones .

Elaboración de un Manual de Buenas Prácticas de Atención al Turista , siendo éste, producto del análisis de actuación vs. consecuencia de cada una de las intervenciones prácticas de los alumnos/as.

2.6.SISTEMA DE EVALUACION

Examen final:	70% (Prueba teórico-práctica)
Trabajo Grupal:	25% (Valoración del Manual Buenas Prácticas)
Participación:	5% (Intervenciones en Role-Playing)

3. GEOGRAFÍA TURÍSTICA

3.1.OBJETIVOS

Identificar las actividades encaminadas a cubrir el tiempo libre o de ocio dedicadas al Turismo e interpretarlas en mapas, documentaciones y guías del Turista.

Objetivos específicos:

- Conocer cómo es un Turista en la actualidad
- Comprender la importancia de la ordenación de los espacios territoriales para un correcto uso del Turismo
- Analizar el impacto del Turismo sobre la economía, sociedad y naturaleza
- Entender qué es el Turismo Sostenible
- Recordar los factores que se tienen en cuenta para establecer el indicador de carga de un destino turístico
- Conocer los principales núcleos receptores y emisores de Turismo en Europa
- Saber los principales destinos turísticos y sus características en países no europeos
- Relacionar el conjunto de actividades turísticas como vitrina del destino
- Escoger las fuentes adecuadas para interpretar un destino turístico

3.2.DURACIÓN DEL MÓDULO

64 horas para las 9 unidades didácticas: U.1/5 horas, U.2/10 horas, U.3/5 horas, U.4/5 horas, U.5/8 horas, U.6/10 horas, U.7/10 horas, U.8/5 horas, U.9/6 horas

3.3.CONTENIDO FORMATIVO DEL MÓDULO

Contenidos Teóricos

- U.1. Definición de Geografía Turística
- U.2. Planificación del Espacio Turístico:
 - U.2.1 Infraestructura y acondicionamiento del territorio
 - U.2.2 El municipio turístico: ordenación
 - U.2.3 Centro de Interés Turístico en España
 - U.2.4 Turismo Rural Activo
- U.3. Impacto económico, social y medioambiente del Turismo
- U.4. Turismo Sostenible
- U.5. Indicadores de capacidad de carga de un destino
- U.6. Geografía turística de la U.E
- U.7. Geografía turística del Resto del mundo
- U.8. Actividades Turísticas vs. Destino Turístico
- U.9. Uso de las nuevas tecnologías y conocimiento de los destinos

Contenidos Procedimentales

- Listar los lugares de mayor interés turísticos
- Recopilar información sobre los lugares listados: uso de material informativo físico y de las fuentes tecnológicas necesarias
- Proponer itinerarios de visita a los lugares turísticos locales
- Interpretar un itinerario turístico manifestando ubicaciones, duración y distancias entre los recursos turísticos.
- Valorar las opciones de un mismo itinerario turístico.

Contenidos Actitudinales

- Conocer los recursos turísticos del área local como herramienta potenciadora para aumentar su número de visitas
- Explicar al Turista de forma clara , la ubicación de los recursos turísticos, sirviéndose de un mapa o plano

3.4.ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

- Visita al Centro Zumajo-Rio Tinto: Análisis del espacio natural y su aprovechamiento como recursos turístico
- Visita a las Minas de Rio Tinto: Charla sobre el impacto del Turismo en la zona.

3.5.METODOLOGÍA

Exposición de diapositivas para los contenidos teóricos y elaboración de un Itinerario Turístico a partir de la aportación paulatina de los contenidos prácticos.

Uso de técnicas de trabajo en equipo a través del método crítico: se formarán 5 equipos de trabajo, para permitir a los alumnos valorar los pros y contras de cada itinerario presentado.

3.6.SISTEMA DE EVALUACIÓN

Examen final:	70% (Prueba teórico-práctica)
Trabajo Grupal:	25% (Valoración de los Itinerarios Turísticos)
Participación:	5% (Intervenciones en las opiniones sobre propuestas de los/as alumnos)

4. TÉCNICAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

4.1.OBJETIVOS:

Seleccionar las fuentes de información susceptibles de empleo y recopilar información notable para brindar al Turista.

Objetivos específicos:

- Distinguir las características de la información turística
- Entender el crecimiento del Turismo electrónico y su ventaja competitiva en los mercados
- Saber las características de una Oficina de Información
- Conocer las características de una oficina de Turismo
- Recordar los principales Centros de Información Turística en la C.E.E.
- Seleccionar correctamente las fuentes de información turística
- Comprender el papel de las Agencias de Viajes en el sector turístico y los sistemas globales de distribución (Amadeus, Sabre, Galileo, Worldspan)
- Conocer plataformas de opiniones de Turistas sobre alojamiento, destinos, etc y de su importancia en la toma de decisión.
- Aplicar "Las buenas prácticas de atención al Turista" actuando como experto intermediador de servicios turísticos

4.2.DURACIÓN DEL MÓDULO

51 horas para las 9 unidades didácticas: U.1/6 horas, U.2/3 horas, U.3/5 horas, U.4/5 horas, U.5/9 horas, U.6/10 horas, U.7/5 horas, U.8/3 horas, U.9/5 horas

4.3.CONTENIDO FORMATIVO DEL MÓDULO

Contenidos Teóricos

- U.1. La información turística
- U.2. El Turismo electrónico
- U.3. Oficinas de Información
- U.4. Oficinas de Turismo
- U.5. Centros de Información Turística en la C.E.E.
- U.6. Fuentes de información turística
 - U.6.1 Valoración
 - U.6.2 Recopilación
 - U.6.3 Actualización
- U.7. Agencias de Viajes y GDS's
- U.8. Caso: Tripadvisor
- U.9. Intermediación para los prestadores de servicios turísticos

Contenidos Procedimentales

- Ejercicios de actuaciones ante demanda de información
- Hacer uso de la TIC's para recopilación de información
- Contrastar la veracidad de la información
- Construir un soporte de respuestas predefinida para solicitudes de información por vía presencial, telefónica o web

Contenidos Actitudinales

- Gestión de una base dinámica de datos turísticos
- Actualizar la recopilación de datos

4.4.ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

- Visita a una Ruta de senderos: recopilar información
- Visita Parque Nacional de Doñana: Charla “Gestión Centro de Visitantes”

4.5.METODOLOGÍA

Exposición de diapositivas para los contenidos teóricos y uso de método didáctico para transmitir al alumno el conocimiento de las fuentes de información.

Elaboración de una base de datos turística a partir de la aportación paulatina de los contenidos teóricos.

4.6.SISTEMA DE EVALUACIÓN

Examen final:	70% (Prueba teórico-práctica)
Trabajo Individual:	25% (Diseño de una Base de Datos)
Participación:	5%

5. INFORMÁTICA PARA LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN

5.1.OBJETIVOS

Utilizar las herramientas informáticas para gestionar la información recibida y

Objetivos específicos:

- Conocer terminología básica en Informática
- Crear un documento de texto, una hoja de cálculo, una presentación en diapositivas y realizar búsquedas en internet además de utilizar correo electrónico
- Comprender la evolución de los sistemas de reservas
- Manejar las redes sociales como instrumento de comunicación
- Hacer uso de los sistemas de seguridad en Informática
- Tener información de las últimas novedades de servicios prestados desde puntos de información turística utilizando las nuevas tecnologías

5.2.DURACIÓN DEL MÓDULO

36 horas para las 6 unidades didácticas: U.1/2 horas, U.2/22, U.3/5 horas, U.4/4 horas, U.5/1 horas, U.6/2 horas

5.3.CONTENIDO FORMATIVO DEL MÓDULO

Contenidos Teóricos

- U.1. Introducción a la Informática
- U.2. Operativa básica:
 - U.2.1 Procesador de textos
 - U.2.2 Hoja de cálculo
 - U.2.3 Presentaciones diapositivas
 - U.2.4 Internet y correo electrónico
 - U.2.5 Otras aplicaciones
- U.3. Centrales de Reservas: Amadeus, Expedia, Travelcity
 - U.3.1 Oficina Telemática de Servicios Turísticos de Andalucía: Séneca
- U.4. Networking: redes sociales
- U.5. Seguridad Informática
- U.6. Novedades: aplicaciones con redes inalámbricas, buscadores, tarjetas de fidelización

Contenidos Procedimentales

- Ejercicios prácticos de las aplicaciones Office
- Presentación de un Itinerario Turístico

Contenidos Actitudinales

- Construir documentos con aplicaciones Office
- Mantener copias de seguridad

5.4.ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

- Creación de un Blog
- Creación de una cuenta en Red Social

5.5.METODOLOGÍA

Exposición de diapositivas para los contenidos teóricos y aplicación de las herramientas informáticas en los ejercicios asignados por el/la formador conforme se presentan los contenidos teóricos.

5.6.SISTEMA DE EVALUACIÓN

Trabajo Individual: 95% (Valoración Presentación Itinerario Turístico)
Participación: 5%

6. ARCHIVO Y DOCUMENTACIÓN

6.1.OBJETIVOS

Aplicar sistemas y procedimientos de organización documental, para la recopilación, clasificación y archivo de datos.

Objetivos específicos:

- Conocer y clasificar los documentos de carácter interno
- Ordenar y localizar en lugar estratégico la documentación de difusión
- Manejar los documentos electrónicos para la atención pública y gestión interna
- Crear un dossier con los documentos existentes en la oficina
- Seleccionar las técnicas adecuadas al tipo de archivo así como clasificación del mismo
- Realizar un archivo de elaboración propia y puesta en común con el equipo para su practicidad y agilización de búsqueda de material

6.2.DURACIÓN DEL MÓDULO

17 horas para las 6 unidades didácticas. U.1/2 horas, U.2/4 horas, U.3/3 horas, U.4/3 horas, U.5/3 horas, U.6/2 horas

6.3.CONTENIDO FORMATIVO DEL MÓDULO

Contenidos Teóricos

- U.1. Documentos internos
 - U.1.1 Impresos Técnicos
 - U.1.2 Impresos de Control
- U.2. Documentos para su difusión
 - U.2.1 Folletos
 - U.2.2 Postales
 - U.2.3 Trípticos y otros
- U.3. Documentos Electrónicos
- U.4. Dossier de Documentación
- U.5. Archivos
 - U.5.1 Tipología
 - U.5.2 Aplicación de técnicas de archivo
- U.6. Información de elaboración propia

Contenidos Procedimentales

- Realizar una comparativa del estado de archivo y documentación entre dos Puntos de Información Turística

- Elaborar una base de datos para controlar el stock de documentación

Contenidos Actitudinales

- Velar por el buen cuidado de la documentación
- Actualizar y controlar el Stock de impresos

6.4.ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

- Visita a dos Puntos de Información Turística: analizar estado de su recursos

6.5.METODOLOGÍA

Exposición de diapositivas sobre los contenidos teóricos y elaboración de una base de datos aplicando el conocimiento de los contenidos teóricos. El formador incentivará la creación de ideas y conducirá al alumno/a a la representación de éstas a través de ejercicios prácticos.

6.6.SISTEMA DE EVALUACIÓN

Trabajo Grupal:	90%	(Valoración de la Base de Datos de Documentación)
Participación:	10%	

7. LEGISLACIÓN TURÍSTICA

7.1.OBJETIVOS

Interpretar y utilizar las disposiciones legales relacionadas con la actividad laboral en el área turística

Objetivos específicos:

- Conocer la estructura de la Legislación Turística y sus fuentes de información
- Interpretar las disposiciones legales en materia laboral
- Saber las actuaciones inspectoras que se pueden ejecutar
- Conocer la existencia de las diferentes disposiciones en materia de publicidad, inscripción y régimen sancionador
- Reconocer los distintivos de Información turística
- Contrastar las disposiciones referentes a los derechos y obligaciones de los usuarios de los establecimientos hoteleros

7.2.DURACIÓN DEL MÓDULO

17 horas para las 6 unidades didácticas: U.1/6 horas, U.2/2 horas, U.3/2 horas, U.4/ 2 horas, U.5/1 hora,U.6/4 horas

7.3.CONTENIDO FORMATIVO DEL MÓDULO

Contenidos Teóricos

- U.1. Legislación Turística
 - U.1.1 Órganos
 - U.1.2 Ordenación Turística
 - U.1.3 Oferta Turística : Establecimientos y Servicios
 - U.1.3.1 Oficinas de Turismo
 - U.1.3.2 Transporte
- U.2. Legislación Laboral
- U.3. Inspección Turística
- U.4. Promoción Turística
- U.5. Distintivos genéricos de las Oficinas de Turismo y de los Puntos de Información
- U.6. Derechos y Obligaciones del Turista

Contenidos Procedimentales

- Ejercicios de actuaciones ante una Hoja de Reclamaciones

- Actividades de identificación de derechos y obligaciones en el marco laboral durante el desempeño del trabajo en la actividad turística

Contenidos Actitudinales

- Extender las obligaciones como prestador de servicios
- Conocer las particularidades de la legislación actual derivadas de la C.E.E.

7.4.ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

- Charla de un miembro de la Concejalía de Turismo de Aracena: Actuaciones actuales de promoción para el destino de "Sierra de Aracena"

7.5.METODOLOGÍA

Exposición de diapositivas para los contenidos teóricos y presentación de los contenidos sin posibilidad de discusión con opción de opiniones ante la transmisión de conocimientos. El la formador/a dará una papel importante al conocimiento de las fuentes de información secundarias para búsqueda de material legislativo.

7.6.SISTEMA DE EVALUACIÓN

Examen final:	95% (prueba teórico tipo Test)
Participación:	5%

OBSERVACIONES PROGRAMACIÓN MODULO 1-MODULO 7:

Según el marco actual de la actividad turística, la propuesta de los objetivos específicos y contenidos de las unidades didácticas, ha implicado una modificación moderada de los objetivos generales de diversos módulos, en la que los avances tecnológicos y la digitalización de datos, tienen un papel notable. Cabe señalar que el módulo "Atención Telefónica" se ha integrado en el módulo "Calidad de Servicio y Atención al Cliente" como una unidad didáctica de éste, denominándose al conjunto del módulo; "Atención al Turista y Calidad en el Servicio"

Véase anexo: Temporización

8. INGLÉS COMERCIAL

8.1.OBJETIVOS

- Desarrollo de la competencia lingüística y comunicativa del alumno en lengua inglesa en el ámbito turístico en especial en las cuatro destrezas fundamentales (audición, lectura, escritura y conversación).
- Impulso de la capacidad comunicativa del alumno con vistas a la producción de discursos concretos en función de la situación y/o ámbito laboral pudiendo llegar a interpretar información oral y escrita.
- Inmersión cultural mediante el análisis de las pautas implícitas en el propio lenguaje turístico.

8.2.DURACIÓN DEL MÓDULO

90 horas (la temporalización de las unidades didácticas puede variar en función del avance de los alumnos en la materia): U.1/15 horas, U.2/10 horas, U.3/10 horas, U.3/10 horas, U.4/10 horas, U.5/10 horas, U.6/10 horas, U.7/15 horas, U.8/10 horas

8.3.CONTENIDO FORMATIVO DEL MÓDULO

Los contenidos combinan la teoría con la práctica, puesto que ambas son inseparables.

U.1. INTRODUCCIÓN AL INGLÉS TURÍSTICO

- U.1.1. Revisión de los conocimientos previos de la materia a impartir mediante cuestionarios y técnicas de dinámica de grupo.
- U.2.1. Introducción a las principales estructuras gramaticales (uso de verbos presente y pasado, verbos irregulares, artículos, verbos, estructura de la frase en Inglés, adjetivos y su gradación). Pronunciación. Números.Ejercicios.
- U.3.1. Saludos y presentaciones (personales y empresariales). Niveles Formal e Informal.
- U.4.1. Listening.
- U.5.1. Elaboración del Curriculum Vitae y carta de presentación.
- U.6.1. Role-plays: presentación personal, de compañeros y de empresa
- U.7.1. Evaluación

U.2. HOTELES. RECEPCIÓN

- U.1.1. Repaso de conceptos dados en la unidad anterior y de la evaluación. Resolución de dudas.
- U.2.1. Vocabulario de términos de oficina. Uso de los adverbios de frecuencia. Ejercicios.
- U.3.1. Estructura de la frase negativa, interrogativa e imperativa. Ejercicios.
- U.4.1. Descripción del puesto que se realiza. Funciones. Ejercicios
- U.5.1. Estructuras formales. Quejas y problemas

- U.6.1. Números y horarios Ejercicios.
- U.7.1. Realización de reservas.
- U.8.1. Listening
- U.9.1. Role-play relacionados con la labor en recepción.
- U.10.1. Evaluación

U.3. OFICINA DE TURISMO. CONVERSACIONES TELEFÓNICAS

- U.1.1. Repaso de conceptos dados en la unidad anterior y de la evaluación. Resolución de dudas.
- U.2.1. Descripción del lugar del trabajo y funciones a realizar. Ejercicios
- U.3.1. Phrasal verbs
- U.4.1. Formalismos telefónicos. Expresar acuerdo y desacuerdo. Vocabulario.
- U.5.1. Concertar y modificar citas.
- U.6.1. Anotar, pedir y dar información.
- U.7.1. Control de transacciones e impagos.
- U.8.1. Viajes.
- U.9.1. Listening.
- U.10.1. Role-Playing: práctica de conversaciones telefónicas y labores en oficina
- U.11.1. Evaluación.

U.4. DOCUMENTOS I. CARTAS/E-MAILS/FAXES

- U.1.1. Repaso de conceptos dados en la unidad anterior y de la evaluación. Resolución de dudas.
- U.2.1. Uso de los distintos tipos de futuro. Present perfect, past perfect y condicional con would y could.
- U.3.1. Tipos de cartas. Vocabulario.
- U.4.1. Listening.
- U.5.1. Traducción y elaboración de las mismas partiendo de los modelos vistos.
- U.6.1. Lectura de fragmentos de las cartas elaboradas.
- U.7.1. Evaluación.

U.5. DOCUMENTOS II: RELACIONES COMERCIALES

- 8.3.5.1. Repaso de conceptos dados en la unidad anterior y de la evaluación. Resolución de dudas.
- U.1.1. Elaborar y atender pedidos. Ejercicios.
- U.2.1. Entorno financiero. Comercio nacional e internacional. Vocabulario.
- U.3.1. E-commerce (el comercio a través de Internet). Vocabulario.
- U.4.1. Oraciones condicionales. Ejercicios.
- U.5.1. Documentos a ver:
 - Facturas
 - Pedidos
 - Recibos
- U.6.1. Anuncios

- U.7.1. Elaboración de dichos documentos
- U.8.1. Role-plays basados en las relaciones comerciales.
- U.9.1. Evaluación

U.6. HOSTELERÍA

- U.1.1. Repaso de conceptos dados en la unidad anterior y de la evaluación. Resolución de dudas.
- U.2.1. Vocabulario del tema.
- U.3.1. Verbos modales. Ejercicios
- U.4.1. Comidas de negocio
- U.5.1. Listening
- U.6.1. Role-Playing: En el Restaurante.
- U.7.1. Evaluación

U.7. EL TURISMO Y LA CULTURA

- U.1.1. Repaso de conceptos dados en la unidad anterior y de la evaluación. Resolución de dudas.
- U.2.1. Expresar semejanzas, diferencias, gustos y preferencias basadas en el entorno turístico con respecto a la cultura y las rutas turísticas. Ejercicios.
- U.3.1. Listening
- U.4.1. Writing.
- U.5.1. Role-play
- U.6.1. Evaluación

U.8. REVISIÓN DEL CURSO

- U.1.1. Repaso de conceptos dados en las unidades anteriores y de la evaluación del tema anteriores. Resolución de dudas del curso.
- U.2.1. Ejercicios
- U.3.1. Práctica de listening, writing y role-plays
- U.4.1. Evaluación final.

8.4.METODOLOGÍA

El enfoque que se utilizará está centrado en el alumnado como componente activo en el proceso de enseñanza-aprendizaje, con lo cual se efectuará un análisis previo de los conocimientos de los alumnos y partiendo de este análisis, todo el curso estará adaptado al nivel de conocimientos resultante de dicho análisis, que será fundamental para el estudio de los contenidos y la práctica de los mismos.

8.5.SISTEMA DE EVALUACIÓN

Se revisará la consecución de los objetivos y los contenidos alcanzados por el alumnado mediante cuestionarios y ejercicios de listening y role-playing que determinarán sus destrezas a nivel escrito, de lectura y de comunicación en Inglés dentro del entorno turístico.

9. SENSIBILIZACIÓN MEDIOAMBIENTAL

9.1.OBJETIVOS

- Concienciarse e implicarse en el medio ambiente mediante un cambio de actitud hacia el mismo, fomentando los hábitos tanto en el consumo como en el comportamiento.
- Identificación y comprensión de los problemas que amenazan al medio ambiente, así como las repercusiones de la actividad empresarial a nivel medioambiental.
- Relación entre el medio ambiente y economía.
- Conocer las propuestas medioambientales realizadas por organismos oficiales, ongs, etc.
- Reconocimiento de la realidad medioambiental de la provincia y comunidad autónoma.

9.2.DURACIÓN DEL MÓDULO

5 horas

9.3.CONTENIDO FORMATIVO DEL MÓDULO

- U.1. Conceptos básicos medioambientales
- U.2. Contaminación y deterioro.
- U.3. Medio urbano vs medio rural.
- U.4. La administración en el tema medioambiental.
- U.5. Actuaciones y propuestas de las autoridades.
- U.6. Posibles aportación individuales.
- U.7. Prácticas medioambientales saludables.
- U.8. Conclusiones. Puesta en común de los puntos tratados.
- U.9. Evaluación

9.4.METODOLOGÍA

La exposición de los contenidos constituirá el punto de partida para generar debates, algunos de los cuales pueden ser generados por los propios alumnos, con lo cual se fomentará una dinámica activa y participativa para suscitar el interés del alumno a lo largo de este módulo.

9.5.SISTEMA DE EVALUACIÓN

Los ejercicios a realizar por cada punto del tema se basarán en debates y en juegos interactivos donde el alumno tenga que decidir sobre lo correcto o incorrecto de diversas actitudes con respecto al tema a tratar.

10.PREVENCIÓN DE RIESGOS

10.1. OBJETIVOS

- Conocer los principales riesgos en diversos ámbitos
- Poner en contacto al alumno con las fórmulas para evitar riesgos en diversos ámbitos
- Dar seguridad en situaciones que pueden resultar difíciles.

10.2. DURACIÓN DEL MÓDULO

5 horas

10.3. CONTENIDO FORMATIVO DEL MÓDULO

- U.1. Concepto y características de la prevención de riesgos
- U.2. Análisis de riesgos específicos. Causas y consecuencias
- U.3. Medidas concretas para solventar los riesgos
- U.4. Legislación vigente
- U.5. Derechos y deberes del trabajador
- U.6. Evaluación

10.4. METODOLOGÍA

Estudio de la materia mediante, terminología, legislación y casos prácticos que quedarán reforzados mediante ejercicios concretos individuales y grupales.

10.5. EVALUACIÓN

Se valorarán los conocimientos adquiridos en este tema mediante una serie de cuestionarios que estarán basados en la teoría y en los debates que se llevarán a cabo.

11.IGUALDAD DE GÉNERO

11.1. OBJETIVOS

- Conocer los instrumentos básicos que encaminan hacia la igualdad entre hombres y mujeres
- Analizar y detectar el impacto de la dicotomía de género en la sociedad.
- Aplicar la perspectiva de igualdad de género en el conjunto de la sociedad.

11.2. DURACIÓN DEL MÓDULO

5 horas

11.3. CONTENIDOS FORMATIVOS DEL MÓDULO

- U.1. Conceptos básicos
- U.2. El sexismo en la cultura, publicidad y lenguaje.
- U.3. Entorno laboral: división, discriminación y acoso en dicho entorno.
- U.4. Políticas de igualdad.
- U.5. Evaluación

11.4. METODOLOGÍA

Mediante los contenidos, los alumnos podrán reflexionar sobre las actitudes que pueden encaminar a la consecución de la plena igualdad de género a través de las explicaciones y ejemplificaciones de casos concretos. Se fomentará la participación y el debate a lo largo de este módulo.

11.5. SISTEMA DE EVALUACIÓN

Se efectuará un análisis de los aspectos más destacados de la igualdad de género al igual que la aplicación de los mismos mediante cuestionarios y técnicas de dinámica de grupo.

12.INSERCIÓN LABORAL

12.1. OBJETIVOS

- Proporcionar al alumno los mecanismos necesarios para guiarle en su formación con vistas a su incorporación a un puesto de trabajo.
- Analizar la situación del mercado laboral actual.
- Conocer la cultura emprendedora

12.2. DURACIÓN DEL MÓDULO

5 horas

12.3. CONTENIDOS

- U.1. Técnicas y recursos para la búsqueda de empleo
- U.2. Trabajo individual vs trabajo en equipo.
- U.3. El Curriculum Vitae tradicional y virtual.
- U.4. La Entrevista personal
- U.5. La carta de presentación.
- U.6. Evaluación.

12.4. METODOLOGÍA

Al alumno se le proporcionará las herramientas suficientes que le permitan integrarse en el mercado de trabajo aportando experiencias personales y profesionales que posibiliten el enriquecimiento global de todos los miembros del curso, con lo cual será imprescindible la participación en los debates que se realizarán al respecto.

12.5. SISTEMA DE EVALUACIÓN

Se valorará en qué medida ha asimilado el alumnado los distintos objetivos del módulo mediante una serie de cuestionarios que pongan de manifiesto las distintas habilidades que pueden ser aplicables a un puesto de trabajo.

ANEXO: TEMPORARIZACIÓN

semana 1	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	semana 11	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
9:00-10:00	1	1	1	1	1	9:00-10:00	4	4	4	4	4
10:00-11:00	1	1	1	1	1	10:00-11:00	4	4	4	4	4
11:00-12:00	1	1	1	1	1	11:00-12:00	4	4	4	4	4
12:00-13:00	9	9	9	9	1	12:00-13:00	9	4	9	4	4
13:00-14:00	9	9	9	9	1	13:00-14:00	9	4	9	4	4

semana 2	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	semana 12	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
9:00-10:00	1	1	1	1	1	9:00-10:00	4	4	4	4	4
10:00-11:00	1	1	1	1	1	10:00-11:00	4	4	4	4	4
11:00-12:00	1	1	1	1	1	11:00-12:00	9	4	9	4	4
12:00-13:00	9	9	9	9	1	12:00-13:00	9	4	9	4	4
13:00-14:00	9	9	9	9	1	13:00-14:00	9	4	9	4	4

semana 3	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	semana 13	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
9:00-10:00	1	1	1	0	0	9:00-10:00	4	4	10	6	6
10:00-11:00	1	1	1	0	0	10:00-11:00	4	4	10	6	6
11:00-12:00	1	1	1	0	0	11:00-12:00	9	4	10	6	6
12:00-13:00	9	1	1	0	0	12:00-13:00	9	4	10	6	6
13:00-14:00	9	1	1	0	0	13:00-14:00	9	14	10	6	6

semana 4	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	semana 14	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
9:00-10:00	1	1	1	1	1	9:00-10:00	6	6	6	6	6
10:00-11:00	1	1	1	1	1	10:00-11:00	6	6	6	6	6
11:00-12:00	1	1	1	1	1	11:00-12:00	6	6	6	6	6
12:00-13:00	9	9	9	9	1	12:00-13:00	6	9	6	9	6
13:00-14:00	9	9	9	9	1	13:00-14:00	6	9	6	9	6

semana 5	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	semana 15	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
9:00-10:00	0	1	1	1	2	9:00-10:00	6	6	6	6	6
10:00-11:00	0	1	1	1	2	10:00-11:00	6	6	6	6	6
11:00-12:00	0	1	1	1	2	11:00-12:00	6	6	6	6	6
12:00-13:00	0	9	9	1	2	12:00-13:00	6	9	6	9	6
13:00-14:00	0	9	9	14	2	13:00-14:00	6	9	6	9	14

semana 6	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	semana 16	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
9:00-10:00	2	2	2	2	2	9:00-10:00	8	8	8	8	8
10:00-11:00	2	2	2	2	2	10:00-11:00	8	8	8	8	8
11:00-12:00	2	2	2	2	2	11:00-12:00	8	8	8	8	8
12:00-13:00	2	2	9	9	2	12:00-13:00	8	9	8	9	8
13:00-14:00	2	2	9	9	2	13:00-14:00	8	9	8	9	8

semana 7	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	semana 17	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
9:00-10:00	2	2	2	2	2	9:00-10:00	8	8	8	8	7
10:00-11:00	2	2	2	2	2	10:00-11:00	8	8	8	8	7
11:00-12:00	2	2	2	2	2	11:00-12:00	8	8	8	14	7
12:00-13:00	9	9	9	2	2	12:00-13:00	8	9	8	9	7
13:00-14:00	9	9	9	2	2	13:00-14:00	8	9	8	9	7

semana 8	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	semana 18	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
9:00-10:00	10	3	3	3	3	9:00-10:00	7	7	7	5	5
10:00-11:00	10	3	3	3	3	10:00-11:00	7	7	7	5	5
11:00-12:00	10	3	3	3	3	11:00-12:00	7	7	7	5	5
12:00-13:00	10	9	9	9	3	12:00-13:00	7	9	7	9	5
13:00-14:00	10	9	9	9	3	13:00-14:00	7	9	14	9	5

semana 9	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	semana 19	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
9:00-10:00	3	3	3	3	3	9:00-10:00	5	11	11	12	13
10:00-11:00	3	3	3	3	3	10:00-11:00	5	11	11	12	13
11:00-12:00	3	3	3	3	3	11:00-12:00	5	9	11	12	13
12:00-13:00	9	9	3	3	3	12:00-13:00	5	9	9	12	13
13:00-14:00	9	9	3	3	14	13:00-14:00	5	9	9	12	13

semana 10	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	semana 20	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
9:00-10:00	10	4	4	4	4	9:00-10:00	0	5			
10:00-11:00	10	4	4	4	4	10:00-11:00	0	5			
11:00-12:00	10	4	4	4	4	11:00-12:00	0	5			
12:00-13:00	10	4	9	4	4	12:00-13:00	0	5			
13:00-14:00	10	4	9	4	4	13:00-14:00	0	14			

	HORAS
1 ESTRUCTURA DEL MERCADO TURISTICO	74
2 CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCION AL CLIENTE	45
3 ATENCION TELEFÓNICA	34
4 GEOGRAFÍA TURÍSTICA	64
6 TÉCNICA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA	51
8 INFORMÁTICA PARA LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN	36
7 ARCHIVO Y DOCUMENTACIÓN	17
5 LEGISLACIÓN TURÍSTICA	17
9 INGLES	90
10 ORIENTACIÓN LABORAL	15
11 IGUALDAD DE GÉNERO	5
12 SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO	5
13 MEDIOAMBIENTE	5
14 EVALUACION	7
TOTAL	465

DIA FESTIVO
CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCION AL CLIENTE
ATENCION TELEFÓNICA

* Modulo: Atención al Turista y Calidad en el servicio