

PROGRAMA DE CURSO DE FORMACIÓN PROFESIONAL OCUPACIONAL

GUÍA DE RUTA[\[DATOS GENERALES DEL CURSO\]](#)[\[DATOS ESPECÍFICOS DEL CURSO\]](#)**DATOS GENERALES DEL CURSO**

1. FAMILIA PROFESIONAL: TURISMO Y HOSTELERIA
ÁREA PROFESIONAL: AGENCIAS DE VIAJE

2. DENOMINACIÓN DEL CURSO: GUIA DE RUTA

3. CÓDIGO: THAV20

4. TIPO: OCUPACIÓN

5. OBJETIVO GENERAL

Acompañar, asistir e informar a los visitantes, verificando el itinerario, horario, paradas, etc., coordinando los servicios entre las agencias de viajes y los prestatarios de servicios e informando a lo largo del recorrido sobre geografía, arte, gastronomía.

6. REQUISITOS DEL PROFESORADO

6.1. Nivel académico

- Técnico Superior en Información y comercialización (MEC).
- Técnico en Empresas y Actividades Turísticas o equivalente. Asimismo se considerará cualquier titulación de grado medio o superior relacionada con los contenidos de la ocupación.
- En caso de no ser posible la contratación de personas con la titulación indicada, se podrán seleccionar aquellos profesionales que, con otra titulación o sin ella, demuestren poseer conocimientos profesionales suficientes para la impartición de este curso.

6.2. Experiencia profesional

Deberá tener cinco años de experiencia profesional con cargo de Guía.

6.3. Nivel pedagógico

Será necesario tener formación metodológica o experiencia docente.

7. REQUISITOS DE ACCESO DEL ALUMNO

7.1. Nivel académico o de conocimientos generales

Se recomienda BUP o formación equivalente
Dominio de un idioma

7.2. Nivel profesional o técnico

No se precisa.

7.3. Condiciones físicas

Ninguna en especial, salvo aquellas que impidan el normal desarrollo de la profesión.

8. NÚMERO DE ALUMNOS

15

9. RELACIÓN SECUENCIAL DE MÓDULOS FORMATIVOS

- El sector turístico y la orientación profesional
- Calidad de servicio y atención al cliente.
- Técnicas de organización y conducción de grupos.
- El guía y las agencias de viajes.
- La animación turística en ruta.
- Geografía turística.
- Legislación turística.
- Seguridad e higiene en el trabajo.

10. DURACIÓN

Prácticas 240 horas
Contenidos teóricos 175 horas
Evaluaciones 45 horas
Duración total 460 horas

11. INSTALACIONES

11.1. Aula de clases teóricas

- Superficie: 50 m²
- Iluminación: 250 a 300 lux
- Ventilación: 4 renovaciones hora aprox.
- Mobiliario: Estará equipada con mobiliario docente para 15 plazas de adultos, además de elementos auxiliares.

11.2. Instalaciones para prácticas

- Taller con equipos, herramientas y materiales adecuados a los contenidos prácticos.
- El acondicionamiento eléctrico deberá cumplir las normas de baja tensión y estar preparado de forma que permita la realización de las prácticas.

11.3. Otras Instalaciones

- Un espacio mínimo de 50 m² para despachos de dirección, sala de profesores y actividades de coordinación.
- Una secretaría
- Aseos y servicios higiénico-sanitarios en número adecuado a la capacidad del centro.

Los centros deberán reunir las condiciones higiénicas, acústicas, de habitabilidad y de seguridad, exigidas por la legislación vigente, y disponer de licencia municipal de apertura como centro de formación.

12. EQUIPO Y MATERIAL

12.1. Equipo

- Equipo de música y audio.
- Equipo de vídeo.
- Teléfono.
- Fax.

12.2. Herramientas y utillaje

- Micrófono.
- Publicaciones y revistas turísticas.
- Mapas.
- Botiquín.
- Bibliografía.

12.3. Material de consumo

- Material de oficina.
- Material promocional
- Bonos.
- Modelos de reclamaciones.
- Billetes de viaje.
- Listado de clientes.
- Cuestionarios.

12.4. Material didáctico

A los alumnos se les proporcionará los medios didácticos y el material escolar, imprescindibles para el desarrollo del curso.

12.5. Elementos de protección

En el desarrollo de las prácticas se utilizarán los medios necesarios de seguridad e higiene en el trabajo y se observarán las normas oficiales al respecto.

13. INCLUSIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS

Adiestramiento en el manejo de los nuevos equipos/herramientas que afectan al área de Información y Comercialización, tales como megafonía, equipos de audio y video, etc. El objetivo es incorporar todo aquello que resulte novedoso para el Curso y que irá determinando el formador en función de cómo y cuándo vayan apareciendo estas novedades en el mercado.

DATOS ESPECÍFICOS DEL CURSO**14. DENOMINACIÓN DEL MÓDULO:**

EL SECTOR TURISTICO Y LA ORIENTACION PROFESIONAL

15. OBJETIVO DEL MÓDULO:

Identificar la estructura del mercado turístico. Reconocer la oferta existente en el mercado y tener una perspectiva sobre la influencia social y económica del turismo. Aplicar las técnicas de búsqueda de empleo para la incorporación e integración a la actividad laboral.

16. DURACIÓN DEL MÓDULO:

55 Horas

17. CONTENIDO FORMATIVO DEL MÓDULO.

A) Prácticas:

- Clasificar la oferta de restauración de la zona, en función de su contenido temático.
- Analizar la oferta complementaria en los hoteles de 4 estrellas de la zona.
- Analizar si nuestra zona es un núcleo receptor o emisor de turismo.
- Realizar un estudio de cada uno de los sistemas de transporte que llegan a nuestra zona, indicando si favorecen o no el desarrollo turístico de la misma.
- Escenificación de una entrevista de trabajo.
- Simular una entrevista de selección de personal.
- Redactar un currículum vitae.
- Identificar los organismos/instituciones autonómicas, nacionales y comunitarias encargadas de informar y/o gestionar el empleo por cuenta ajena y el autoempleo.

B) Contenidos teóricos:

- Evolución histórica.
- El fenómeno turístico y su incidencia social y económica.
- Turistas, visitantes y viajeros.
- Las grandes corrientes del turismo.
- Agencias de viajes y Tour operadores.
- Alojamientos turísticos: hoteleros y extrahoteleros
- Restauración y gastronomía
- Información turística
- Servicios turísticos complementarios.
- Influencia de los transportes en el turismo.
- La oferta y la demanda turística.
- La estacionalidad
- Proceso a seguir para iniciar la actividad laboral.
- Pautas para el desarrollo profesional en el sector turístico.
- Instituciones y agentes sociales.
- Normativa laboral.

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad:

Durante la impartición de este módulo se hará especial énfasis en:

- Ser consciente de la influencia del turismo en el desarrollo económico, social y cultural de España y, en especial, de determinadas zonas y regiones
- Asumir la importancia de determinados países emisores en el desarrollo turístico.
- La profesionalidad como base fundamental para el desarrollo del puesto.

14. DENOMINACIÓN DEL MÓDULO:

CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCION AL CLIENTE

15. OBJETIVO DEL MÓDULO:

Aplicar las técnicas de comunicación y atención al cliente para conseguir la máxima calidad de servicio y satisfacción del cliente desde su perspectiva.

16. DURACIÓN DEL MÓDULO:

45 Horas

17. CONTENIDO FORMATIVO DEL MÓDULO.**A) Prácticas:**

- Ejercicios sobre las diferentes formas de percibir las cosas.

- Hacer una lista de las expectativas del cliente interno y externo.
- Ejercicios de comunicación verbal y no verbal.
- Ejercicios de grupo.
- Elaboración de breves informes, notas o documentos relacionados con la ocupación.
- Juegos de roles sobre atención de quejas y reclamaciones.

B) Contenidos teóricos:

- La calidad de servicio:
 - ¿Qué es calidad?
 - Cliente interno y cliente externo.
 - La red cliente-proveedor.
 - La satisfacción del cliente desde su perspectiva.
 - Las necesidades y expectativas de los clientes.
- Técnicas de comunicación:
 - La comunicación verbal: mensajes facilitadores
 - La comunicación no verbal: los gestos, el contacto visual, el valor de la sonrisa.
 - La comunicación escrita.
- Los grupos de trabajo. El trabajo en equipo.
- La atención al cliente:
 - Actitudes positivas ante los clientes.
 - La acogida y despedida.
 - Atención de quejas y reclamaciones.
 - Clientes y situaciones difíciles.

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad:

Durante la impartición de este modulo se hará especial énfasis en:

- Actitud de empatía hacia el cliente.
- El "poder" de la sonrisa y del contacto visual.
- Expresión verbal amable y facilitadora de la relación.
- Resolución de situaciones imprevistas y de quejas y reclamaciones.

14. DENOMINACIÓN DEL MÓDULO:

TECNICAS DE ORGANIZACION Y CONDUCCION DE GRUPOS

15. OBJETIVO DEL MÓDULO:

Aplicar y utilizar las técnicas de organización y conducción de grupos, según las características y comportamiento de éstos y teniendo en cuenta las circunstancias, situaciones, lugares o número de integrantes que los forman.

16. DURACIÓN DEL MÓDULO:

55 Horas

17. CONTENIDO FORMATIVO DEL MÓDULO.

A) Prácticas:

- Hacer ejercicios de expresión oral -de forma directa o a través de microfonía- utilizando el volumen, tono de voz y gestos adecuados al tipo de clientes.
- Hacer un ejercicio de comunicación con el grupo en el que se les explique las precauciones que deben tomar durante su visita a la localidad.
- Durante un recorrido dado, dirigir a un grupo debidamente caracterizado, ejerciendo las funciones de líder, asistiéndole e informándole de todos aquellos aspectos de interés

- sobre los lugares por los que transcurre el viaje.
- Simulación de resolución de quejas y conflictos.

B) Contenidos teóricos:

- Los grupos y sus características. Clasificación.
- Dinámica de grupos. El liderazgo.
- La comunicación verbal con el grupo.
- La organización de los grupos. Los "microgrupos".
- Los viajes o visitas de los grupos: normas de actuación.
- Asistencia a los grupos.
- La megafonía.
- Solución de conflictos.
- Hablar en público.

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad:

Durante la impartición del módulo se hará especial énfasis en:

- La necesidad del liderazgo en la conducción de grupos.
- La importancia de solucionar o dar respuesta positiva, desde el primer momento, a los conflictos.

14. DENOMINACIÓN DEL MÓDULO:

EL GUIA Y LAS AGENCIAS DE VIAJES

15. OBJETIVO DEL MÓDULO:

Aplicar y desarrollar las relaciones existentes entre el guía y las agencias de viajes, mediante el estudio de los productos y destinos turísticos nacionales y la estructura de la oferta turística.

16. DURACIÓN DEL MÓDULO:

55 Horas

17. CONTENIDO FORMATIVO DEL MÓDULO.**A) Prácticas:**

- Identificar y describir los principales productos y destinos turísticos del mercado español.
- Describir la potencialidad turística de los productos y destinos anteriormente identificados, caracterizándolos adecuadamente.
- Relacionar las motivaciones de la demanda con los productos y destinos turísticos españoles.
- Distinguir los criterios que determinan el interés turístico de un producto o destino en función de su demanda.

B) Contenidos teóricos:

- Conocimientos básicos de las Agencias de Viajes.
- Las Agencias de Viajes y los prestatarios de servicios.
- Los circuitos:
 - Clasificación
 - Preparación
 - la salida
 - en ruta
 - en el hotel

- El informe final
- Principales circuitos en la programación de los tour operadores en España.
 - Andalucía
 - Cataluña y Levante
 - Portugal
 - Norte de España

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad:

Durante la impartición de este módulo se hará especial énfasis en:

- La comunicación entre el guía y la Agencia de Viajes
- La necesidad de conocer los productos turísticos de la Agencia de Viajes
- Las relaciones en ruta con los prestadores de servicios

14. DENOMINACIÓN DEL MÓDULO:

LA ANIMACION TURISTICA EN RUTA

15. OBJETIVO DEL MÓDULO:

Aplicar las técnicas necesarias para la animación de los grupos en las rutas turísticas

16. DURACIÓN DEL MÓDULO:

45 Horas

17. CONTENIDO FORMATIVO DEL MÓDULO.

A) Prácticas:

A partir de diferentes supuestos de viajes y visitas organizadas:

- Analizar las actitudes que el guía debe mantener a lo largo del viaje, relacionadas con diversas situaciones.
- Identificar y describir las técnicas de motivación y liderazgo aplicables al guía de grupos turísticos.
- Evaluar las características y comportamientos de los grupos y aplicar las técnicas de dinámica de grupos.

B) Contenidos teóricos:

- Conceptos básicos
- Técnicas de animación de grupos
- La animación en circuitos.
- El guía de ruta como animador.
- Análisis transaccional.

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad:

Durante la impartición de este módulo se hará especial énfasis en:

- La importancia de la animación en los viajes
- Las habilidades de conducción de grupos
- La participación de los grupos en las actividades de animación

14. DENOMINACIÓN DEL MÓDULO:

GEOGRAFIA TURISTICA

15. OBJETIVO DEL MÓDULO:

Interpretar mapas y planos diversos. Identificar y explicar las características de los recursos turísticos e itinerarios locales, regionales, nacionales y comunitarios así como los principales lugares de interés turístico del resto del mundo, al objeto de poder proporcionar información, a cuantas personas lo soliciten, durante el curso de la actividad.

16. DURACIÓN DEL MÓDULO:

45 Horas

17. CONTENIDO FORMATIVO DEL MÓDULO.

A) Prácticas:

- Trabajando sobre un plano, mapa o atlas, localizar:
 - Ciudades, accidentes geográficos, monumentos, lugares donde se desarrollan manifestaciones culturales de diversa índole.
- Sobre un itinerario prefijado y con la ayuda de mapas y otro material informativo, realizar un informe en el que se detalle:
 - El ámbito o localización geográfica del mismo.
 - El kilometraje.
 - Duración.
 - Puntos de interés en función de valores artísticos, culturales, religiosos, etc.
- Hacer una relación de los lugares de mayor interés turístico de la zona, especificando sus peculiaridades así como la forma de acceder a ellos.
- Identificar las fuentes de información de la localidad, región y/o país.
- Recopilar, a través de las fuentes disponibles, material informativo de la localidad, región y/o país.
- A partir de demandas concretas de información, asesorar adecuadamente al cliente, utilizando el material informativo previamente recopilado.

B) Contenidos teóricos:

- Geografía turística de España
 - Recursos turísticos locales, regionales, nacionales.
 - Itinerarios turísticos.
 - Condiciones socio-culturales y económicas.
- Geografía turística de la U.E.
 - Recursos turísticos de los distintos países de la U.E.
 - Itinerarios turísticos por países.
 - Condiciones socio-culturales y económicas.
 - Países emisores y receptores.
- Geografía turística del resto del mundo.
 - Situación geográfica de los destinos turísticos más destacados.
 - Requisitos de entrada y estancia.
 - Recursos turísticos.
 - Condiciones socio-culturales y económicas.
 - Diferencias horarias y climáticas.
 - Países emisores y receptores.
- Las denominaciones geoturísticas en el mundo turístico.

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad:

Durante la impartición del módulo se hará especial énfasis en:

- La interpretación de mapas y planos.
- La identificación de recursos turísticos tanto físicos como humanos y su

influencia en el desarrollo de la actividad turística.

- Las diferencias socio-culturales y económicas entre países y su influencia en el desarrollo del turismo emisor/receptor.

14. DENOMINACIÓN DEL MÓDULO:

DESARROLLO DEL TURISMO ALTERNATIVO. ECOTURISMO

15. OBJETIVO DEL MÓDULO:

Identificar las ofertas de turismo alternativo en España y aplicar sus posibilidades, según los recursos y características de las zonas.

16. DURACIÓN DEL MÓDULO:

85 Horas

17. CONTENIDO FORMATIVO DEL MÓDULO.

A) Prácticas:

- Identificar las características y recursos de un área para el turismo rural.
- Elaborar un programa sobre actividades de turismo alternativo.
- Identificar y situar los balnearios en España y las características de sus aguas.
- Identificar los Parques Naturales en una Comunidad Autónoma con sus características.

B) Contenidos Teóricos:

- Origen y desarrollo del Turismo Alternativo. El Ecoturismo.
- El Turismo Rural. Turismo Verde. Agroturismo.
- Parques Naturales. El impacto medioambiental.
- La población en el medio rural y su reconversión como factor decisivo para el desarrollo turístico.
- Actividades del Turismo Alternativo.
 - senderismo
 - mountain-bike
 - rafting
 - puenting
 - montañismo
 - acampadas
 - granjas
 - actividades culturales
- El alojamiento en el ambiente rural o alternativo (investigación, arqueología, etc.)
- Los balnearios y el turismo de salud.
- La comercialización y promoción del Turismo Alternativo y sus ofertas.
- El desarrollo del Turismo Alternativo en la CCAA: País Vasco, Asturias, Andalucía, como ejemplos más significativos.

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad:

Durante la impartición del módulo se hará especial énfasis en:

- La importancia del Ecoturismo como factor de equilibrio en el desarrollo turístico.
- El desarrollo del Turismo alternativo y su influencia en municipios en declive.
- Características de los alojamientos en los municipios rurales.

14. DENOMINACIÓN DEL MÓDULO:

LEGISLACION TURISTICA

15. OBJETIVO DEL MÓDULO:

Manejar aquellas disposiciones legales que afectan al desarrollo de la actividad laboral.

16. DURACIÓN DEL MÓDULO:

35 Horas

17. CONTENIDO FORMATIVO DEL MÓDULO.

A) Prácticas:

- En supuestos prácticos de presentación de reclamaciones.
 - Informar y asesorar adecuadamente los derechos y posibles acciones que se pueden emprender para la presentación de una reclamación.
 - Identificar la legislación vigente aplicable sobre protección del consumidor.
 - Proponer soluciones de consenso entre las partes afectadas, demostrando una actitud segura, correcta y objetiva.
 - Identificar los derechos y obligaciones que se derivan de las relaciones laborales, teniendo en cuenta el marco legal que regula la actividad turística.
 - Emplear las fuentes básicas de información del Derecho Laboral, distinguiendo los derechos y obligaciones que le incumben.

B) Contenidos teóricos:

- Legislación turística
 - Nacional
 - Internacional
- Legislación laboral
- Legislación de transportes
- Legislación de los alojamientos
- Derecho mercantil
 - Contratos
 - Formatos mercantiles

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad:

Durante la impartición de este módulo se hará especial énfasis en:

- La importancia de la legislación y sus diferentes aspectos de aplicación en el ámbito turístico y las particularidades actuales derivadas de las directivas de la CEE.

14. DENOMINACIÓN DEL MÓDULO:

SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

15. OBJETIVO DEL MÓDULO:

Aplicar las normas y medidas necesarias a adoptar para evitar, y en su caso, saber actuar ante situaciones de emergencia. Desarrollar una cuidada y pulcra higiene e imagen personal.

16. DURACIÓN DEL MÓDULO:

40 Horas

17. CONTENIDO FORMATIVO DEL MÓDULO.

A) Prácticas:

- Familiarizarse con los medios materiales más comunes a emplear ante una alarma de incendios: extintores, mangueras, sprinklers, alarmas, llaves de seguridad, interruptores, etc.
- Planteada una situación de peligro, realizar los primeros auxilios a la persona afectada.
- Discusión de grupo sobre las consecuencias positivas y negativas de una buena o mala higiene personal.
- Realizar una tormenta de ideas para evitar pérdidas, robos y hurtos

B) Contenidos teóricos:

- La seguridad e higiene en la hostelería y su importancia
- Primeros auxilios. Botiquín
- Higiene personal y uniformidad
- Descripción de las instalaciones y equipos básicos, que afectan a la normativa sobre incendios.
- Prevención de robos, hurtos y pérdidas.
- Desarrollo del trabajo: posturas y movimientos a evitar.

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad:

Durante la impartición del módulo se hará especial énfasis en:

- La importancia de aplicar en cada momento las normas de seguridad e higiene.
- Tener especial cuidado en la higiene personal.

