

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL:

Guía de turistas y visitantes

<i>Familia Profesional:</i>	Hostelería y Turismo
<i>Nivel:</i>	3
<i>Código:</i>	HOT335_3
<i>Estado:</i>	BOE
<i>Publicación:</i>	RD 1700/2007
<i>Referencia Normativa:</i>	RD 930/2020

Competencia general

Divulgar el patrimonio, los bienes de interés cultural y natural y otros recursos turísticos inmateriales del ámbito específico del entorno urbano a turistas, de manera atractiva, responsable y sostenible interactuando con ellos y despertando su interés, así como prestarles servicios de acompañamiento y asistencia, utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa y/u otra lengua extranjera, de modo que se sientan atendidos en todo momento, se satisfagan sus expectativas de información y de disfrute lúdico y se cumplan los objetivos del prestatario del servicio.

Unidades de competencia

- UC1069_3:** Interpretar el patrimonio y bienes de interés cultural del ámbito de actuación a turistas y visitantes
- UC1070_3:** Interpretar espacios naturales y otros bienes de interés natural del ámbito de actuación a turistas y visitantes
- UC1071_3:** Prestar servicios de acompañamiento y asistencia a turistas y visitantes y diseñar itinerarios turísticos
- UC9999_3:** COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL
- UC9997_3:** COMUNICARSE EN UNA SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en el área del turismo, dedicada al guiado de turistas y a la prestación de otros servicios de información turística, en entidades de naturaleza pública o privada, con independencia del tamaño de la empresa, tanto por cuenta propia como ajena, con independencia de su forma jurídica. Desarrolla su actividad dependiendo, en su caso, funcional y/o jerárquicamente de un superior. Puede tener personal a su cargo en ocasiones, por temporadas o de forma estable. Su actividad profesional está sometida a regulación por la Administración competente. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal y diseño universal o diseño para todas las personas de acuerdo con la normativa aplicable.

Sectores Productivos

Se ubica en el sector productivo del turismo, concretamente en los servicios de acompañamiento, asistencia y atención a turistas durante la promoción del patrimonio, Bienes de Interés Cultural y espacios naturales urbanos.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Los términos de la siguiente relación de ocupaciones y puestos de trabajo se utilizan con carácter genérico y omnicomprendido de mujeres y hombres.

- Transferista
- Guía de turismo
- Jefe de grupo, director de tour o correo de turismo
- Acompañante de grupos turísticos
- Representante local de una agencia de viajes u otro mediador
- Asistente de grupos turísticos en servicios de receptivo, hoteles u otros
- Guía intérprete del patrimonio

Formación Asociada (690 horas)

Módulos Formativos

MF1069_3: Recursos turístico-culturales (180 horas)

MF1070_3: Recursos turístico-naturales (150 horas)

MF1071_3: Acompañamiento y asistencia (120 horas)

MF9999_3: COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL (120 horas)

MF9997_3: COMUNICACIÓN EN UNA SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL (120 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1

Interpretar el patrimonio y bienes de interés cultural del ámbito de actuación a turistas y visitantes

Nivel: 3
Código: UC1069_3
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Buscar y seleccionar información turística sobre bienes de interés cultural, otros recursos culturales y recursos/servicios turísticos de carácter general, interpretándola y procesándola, para adaptarla a los distintos tipos de receptores y contextos.

CR1.1 Las fuentes primarias y secundarias de información se identifican, discriminan, contrastan y seleccionan para su utilización en la obtención de información actual, exacta y veraz.

CR1.2 Los soportes informativos y los diferentes medios de acceso a la información se utilizan de forma eficiente a fin de determinar las opciones disponibles.

CR1.3 La información de interés sobre el ámbito de actuación o itinerario se selecciona y contrasta, especialmente la relativa a:

- Recursos patrimoniales: museos, monumentos, patrimonio histórico, artístico y cultural y otros bienes de interés cultural, susceptibles de ser visitados.
- Recursos turísticos de carácter general.
- Contexto geográfico, histórico, artístico, económico y cultural.
- Infraestructura básica: accesos, abastecimientos, transportes y otros.
- Infraestructura turística: alojamientos, servicios de restauración, oferta recreativa y otros.
- Tipo de grupo o turista al que se presta el servicio de información.
- Proveedores de servicios previstos.
- Ruta e itinerario, visita u otras actividades programadas.
- Otras informaciones de interés.

CR1.4 La información identificada y seleccionada se organiza, procesa y actualiza en función de los objetivos e hilos argumentales preestablecidos, interpretándola para adaptarla al receptor de la misma y al servicio objeto de prestación.

RP2: Integrar información sobre bienes de interés cultural y otros recursos culturales de su ámbito de actuación, de modo que se pueda adaptar y trasladar, posteriormente, de forma atractiva a turistas y visitantes, satisfaciendo sus requerimientos y expectativas.

CR2.1 La información sobre bienes de interés cultural y otros recursos del patrimonio cultural, correspondiente al itinerario o visita que se va a realizar y que ha sido objeto de selección y contraste, se analiza en profundidad e interpreta objetivamente.

CR2.2 Los datos y aspectos esenciales, correspondientes a dicha información analizada e interpretada previamente, se memorizan e interrelacionan.

RP3: Interpretar el patrimonio y bienes de interés cultural y otros recursos turísticos de carácter general relativos al ámbito específico de actuación, a turistas y visitantes, satisfaciendo sus requerimientos y expectativas.

CR3.1 La información se facilita de forma clara, secuenciada, amena, contextualizada y con rigor, evitando los agobios, seleccionando el idioma y nivel medio de comprensión de los participantes y estimulando la interacción, curiosidad e interés.

CR3.2 Las técnicas de comunicación y dinámica de grupo se aplican para estimular en los visitantes su curiosidad, interés y participación, propiciando el respeto y valoración del patrimonio cultural y del entorno que recorren.

CR3.3 La voz como herramienta para transmitir la información y los equipos de megafonía se adaptan al sitio en concreto donde se encuentre.

CR3.4 El lenguaje corporal como herramienta complementaria de la voz se domina y utiliza para reforzar la información verbal y motivar a los turistas y visitantes.

CR3.5 La información se transmite adaptándose a las demandas del grupo, turista o visitante, a su diversidad o identidad cultural, a sus previsibles experiencias vitales y procedencias geográficas y a los recursos cognitivos propios de su edad y formación.

CR3.6 Las preguntas formuladas se responden con claridad y corrección, ampliando la información cuando así se le requiere.

CR3.7 El conocimiento del patrimonio y bienes de interés cultural y el ámbito de actuación en cuyo marco se interpreta la información se demuestra a través de la capacidad de respuesta ante cualquier consulta o duda planteada.

CR3.8 Los tiempos empleados en transmitir la información se adaptan al programa, a la limitación temporal prevista en el itinerario o visita programado, a las características de los visitantes o grupos, a su disponibilidad de tiempo y, en su caso, a la necesidad de combinar tiempos de explicación y tiempos de ocio para garantizar que el cliente se encuentre en condiciones óptimas para recibir, asimilar y disfrutar la información.

CR3.9 La comunicación con los clientes es fluida, utilizando los medios más eficaces para conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.

Contexto profesional

Medios de producción

Medios y equipos ofimáticos. Material de oficina. Medios de transporte. Dependencias e instalaciones culturales y de los prestatarios de servicios turísticos en general. Equipos de sonido y audiovisuales.

Productos y resultados

Información sobre el patrimonio y bienes de interés cultural y sobre otros recursos turísticos de carácter general, correspondiente al ámbito de actuación, seleccionada, procesada, interpretada, integrada y prestada.

Información utilizada o generada

Todo tipo de información y documentación impresa, en soportes magnéticos y en páginas web, sobre mercados, destinos, productos, patrimonio y bienes de interés cultural y otros recursos y servicios turísticos del ámbito de actuación. Bibliografía general y específica. Planos y mapas. Legislación turística. Legislación sobre fórmulas de protección de bienes de interés cultural. Código deontológico de la profesión.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2

Interpretar espacios naturales y otros bienes de interés natural del ámbito de actuación a turistas y visitantes

Nivel: 3
Código: UC1070_3
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Buscar y seleccionar información turística sobre espacios naturales y otros recursos naturales, interpretándola y procesándola, para adaptarla a los distintos tipos de receptores y contextos, y para transmitir los valores específicos de los espacios naturales objeto de visita y las razones de su necesaria preservación.

CR1.1 Las fuentes primarias y secundarias de información se identifican, discriminan, contrastan y seleccionan para su utilización en la obtención de información actual, exacta y veraz.

CR1.2 Los soportes informativos y los diferentes medios de acceso a la información, incluyendo la información existente en los equipamientos de uso público, como centros de visitantes o museos temáticos, se utilizan de forma eficiente a fin de determinar las opciones disponibles.

CR1.3 La información de interés sobre el ámbito de actuación o itinerario se selecciona y contrasta, especialmente la relativa a:

- Geología.
- Geografía física.
- Zoología.
- Botánica.
- Ecosistemas
- Legislación y figuras de protección ambiental.
- Gestión de espacios protegidos, aprovechamientos tradicionales.

CR1.4 La información identificada e interpretada es objeto de síntesis y comprobación previas, actualizándola y adaptándola a los tipos de grupos o visitantes, al espacio natural objeto de visita y a los recorridos preestablecidos por la política de preservación ambiental del ente gestor, en caso de ser espacios protegidos.

RP2: Integrar información sobre espacios naturales y otros recursos naturales de su ámbito de actuación, de modo que se pueda adaptar y trasladar, posteriormente, de forma atractiva a turistas y visitantes, satisfaciendo sus requerimientos y expectativas.

CR2.1 La información sobre espacios naturales y otros recursos del patrimonio natural, correspondiente al itinerario o visita que se va a realizar y que ha sido objeto de selección y contraste, se analiza en profundidad e interpreta objetivamente.

CR2.2 El itinerario y actividades a realizar se comunican al gestor ambiental y se comprueba que se ha recibido la autorización correspondiente.

CR2.3 Los datos y aspectos esenciales, correspondientes a dicha información analizada e interpretada previamente, se memorizan e interrelacionan.

RP3: Interpretar el patrimonio y bienes de interés natural del ámbito específico de actuación a turistas y visitantes, satisfaciendo sus requerimientos y expectativas.

CR3.1 La información se facilita de forma clara, secuenciada, amena, contextualizada y con rigor, evitando los agobios, seleccionando el idioma y nivel medio de comprensión de los participantes y estimulando la interacción, curiosidad e interés.

CR3.2 Las técnicas de comunicación y dinámica de grupo se aplican para estimular en los visitantes su curiosidad, interés y participación, propiciando el respeto y valoración del patrimonio natural y del entorno que recorren.

CR3.3 La voz como herramienta para transmitir la información y los equipos de megafonía se adaptan al sitio en concreto donde se encuentre.

CR3.4 El lenguaje corporal como herramienta complementaria de la voz se domina y utiliza para reforzar la información verbal y motivar a los turistas y visitantes.

CR3.5 La información se transmite adaptándose a las demandas del grupo, turista o visitante, a su diversidad o identidad cultural, a sus previsibles experiencias vitales y procedencias geográficas y a los recursos cognitivos propios de su edad y formación.

CR3.6 Las preguntas formuladas se responden con claridad y corrección, ampliando la información cuando así se le requiere.

CR3.7 Los espacios y bienes de interés natural y el ámbito de actuación en cuyo marco se interpreta la información se conocen exhaustivamente, de modo que se tenga plena capacidad de improvisación y reacción ante cualquier circunstancia.

CR3.8 Los tiempos empleados en transmitir la información se adaptan al programa, a la limitación temporal prevista para la ruta o recorrido establecido, a las características de los visitantes o grupos, a su disponibilidad de tiempo y, en su caso, a la necesidad de combinar tiempos de explicación y tiempos de ocio para garantizar que el cliente se encuentre en condiciones óptimas para recibir, asimilar y disfrutar la información.

CR3.9 La comunicación con los clientes es fluida, utilizando los medios más eficaces para conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.

Contexto profesional

Medios de producción

Medios y equipos ofimáticos. Material de oficina. Medios de transporte. Espacios naturales y sus instalaciones. Equipamientos de uso público. Equipos de sonido y audiovisuales.

Productos y resultados

Información correspondiente al ámbito de actuación, seleccionada, procesada, interpretada, integrada y prestada, sobre espacios naturales y otros recursos naturales.

Información utilizada o generada

Todo tipo de información y documentación impresa, en soportes magnéticos y en páginas Web, sobre mercados, destinos, productos, espacios y recursos naturales del ámbito de actuación. Bibliografía general y específica. Planos y mapas. Legislación turística. Legislación sobre fórmulas de protección de espacios y recursos naturales. Código deontológico de la profesión.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3

Prestar servicios de acompañamiento y asistencia a turistas y visitantes y diseñar itinerarios turísticos

Nivel: 3
Código: UC1071_3
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Analizar el servicio de guía, acompañamiento y asistencia a turistas y visitantes que va a ser objeto de prestación, sugiriendo, en su caso, los cambios oportunos y gestionando los medios necesarios para su realización, de modo que se asegure el cumplimiento de los objetivos de la entidad organizadora y se cubran las expectativas del cliente.

CR1.1 La información sobre el perfil del grupo o turista, ruta o itinerario, transporte, alojamientos, visitas, actividades y proveedores previstos, así como la documentación de viaje, se interpreta.

CR1.2 La información que se debe suministrar al grupo o al turista en particular se adapta en función de sus peculiaridades.

CR1.3 El grado de adaptación de los servicios previstos a los requerimientos del cliente y a las características culturales del entorno, se evalúa y se proponen, si es preciso, alternativas que puedan mejorar el itinerario de viaje o ruta diseñado por la entidad organizadora.

CR1.4 Los medios necesarios para la prestación del servicio se determinan teniendo en cuenta las condiciones económicas establecidas, relativas a:

- Información sobre las características del grupo o turista.
- Información sobre las visitas.
- Información que se prevé utilizar en el recorrido.
- Medios de difusión previstos.
- Medios de transporte y demás proveedores de servicios, como restaurantes, museos y otros.
- Otros.

CR1.5 Se contacta con los prestatarios de los servicios, asegurándose de que se cumplen las condiciones, precios y plazos previstos, comprobando su idoneidad y pertinencia según el recorrido determinado, previendo las sustituciones necesarias y recogiendo información sobre las personas de contacto y recepción del grupo en destino.

CR1.6 Las posibles situaciones conflictivas se prevén, estableciendo de común acuerdo con la entidad organizadora los mecanismos necesarios para la solución de las mismas, de modo que se aseguren alternativas sólidas para cada una de las actividades y servicios programados.

RP2: Acompañar y asistir al turista o grupo, logrando que en todo momento se sienta convenientemente atendido y entretenido en los momentos en que sea preciso.

CR2.1 La información y documentación que se proporciona al cliente describe:

- Programa del viaje, recorrido o traslado.
- Lugar y hora de encuentro.
- Medios de identificación, tanto del turista o grupo de turistas como del acompañante.

- Información de interés general.
- Entradas y bonos para excursiones, visitas, espectáculos y demás eventos programados.
- Documentos de los que deben disponer.
- Medios para extender quejas sobre la organización del viaje o visita.

CR2.2 Su presencia en los lugares y momentos adecuados se asegura, solucionando los imprevistos con prontitud y eficacia.

CR2.3 La presencia de los participantes se comprueba, repasando y actualizando la lista facilitada por la entidad organizadora, recalcando la importancia de la puntualidad y cumplimiento de los horarios.

CR2.4 El embarque de los participantes en el viaje de ida, en el transfer, en los cambios de medio de transporte, en las excursiones y en el viaje de regreso se coordina, teniendo en cuenta, en su caso, los trámites de emigración y aduanas.

CR2.5 La asignación de asientos, camarotes o departamentos a los participantes se establece o coordina, intentando evitar la separación de personas que viajan juntas y asegurando la equidad de la distribución.

CR2.6 El embarque y desembarque de equipajes se comprueba y, en caso de extravíos, se presta ayuda al cliente en la cumplimentación de la reclamación.

CR2.7 Los trámites de llegada y salida se coordinan, verificando la asignación de habitaciones o asientos, comprobando que los servicios ofertados se ajustan a lo pactado con la entidad organizadora del viaje e intentando satisfacer, en la medida de lo posible, las demandas de los participantes.

CR2.8 Los bonos y demás documentos de viajes se manejan y complimentan con exactitud, asegurando que se ajustan a los servicios contratados para su posterior facturación por la entidad organizadora.

CR2.9 Se presta asistencia al turista individual o grupo, intentando que se sienta acompañado, seguro y convenientemente atendido, dando respuesta ante todo tipo de imprevistos.

CR2.10 Las actividades de animación que resulten adecuadas durante el trayecto o estancia se proponen, dinamizan y conducen, teniendo en cuenta el perfil del cliente, el lugar y el momento del día.

CR2.11 La comunicación con los clientes es fluida, utilizando los medios más eficaces para conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.

CR2.12 Las normas básicas de protocolo, atención al cliente y convivencia se aplican para mantener un adecuado nivel de comportamiento en el desarrollo de la actividad.

RP3: Proporcionar al turista o grupo en ruta, como acompañante o jefe de grupo, información general de interés sobre el destino o entorno inmediato, de modo que se satisfagan sus requerimientos y expectativas.

CR3.1 La información de interés general se facilita de forma secuenciada, serena y seleccionando el idioma y nivel medio de comprensión de los participantes.

CR3.2 La información de interés general se presta adaptándose a los requerimientos individuales y, en su caso, colectivos, para dar una visión global y sintética del país, región, ciudad o recurso objeto de visita, sin perjuicio de la información especializada que presten los guías locales y procurando establecer el marco en el que ajustar los restantes servicios de información en destino que vayan a recibir los clientes.

CR3.3 Las preguntas formuladas por los turistas se intentan responder con claridad y corrección, solucionando sus dudas y ampliando la información general cuando así se le requiere.

CR3.4 La comunicación con los clientes es fluida, utilizando los medios más eficaces para conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.

RP4: Ofertar y vender actividades facultativas, respetando y complementando el programa establecido, para ampliar las posibilidades de disfrute de los participantes y su conocimiento del entorno y para cumplir los objetivos económicos fijados.

CR4.1 La idoneidad de las actividades facultativas es objeto de comprobación, atendiendo a los requerimientos y condiciones de la agencia de viajes o entidad organizadora, a las posibilidades del lugar o lugares de destino y a las expectativas de los clientes.

CR4.2 La oferta disponible, los proveedores y los precios de las actividades seleccionadas son objeto de evaluación, informando a los participantes.

CR4.3 Se acompaña e informa a los integrantes del grupo que voluntariamente hayan participado en la actividad facultativa, atendiendo sus demandas y solucionando, en su caso, los imprevistos.

CR4.4 Los programas alternativos de carácter voluntario se establecen para los no participantes en actividades facultativas, comprobando la seguridad de las actividades que lo integran y grado de adecuación para su disfrute.

CR4.5 Las normas que se deben observar en los lugares que se prevé visitar, ya sean las establecidas previamente o las que establezca el propio acompañante del grupo, son objeto de explicación.

CR4.6 Las tarifas se establecen en función del número de participantes, informándoles previamente de las mismas y de los medios de pago disponibles.

CR4.7 La liquidación de lo obtenido por actividades complementarias se realiza.

CR4.8 La comunicación con los clientes es fluida, utilizando los medios más eficaces para conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.

RP5: Supervisar y dirigir el desarrollo del itinerario, ruta, visita o servicio en el que ejerce su función de guía, acompañante o asistente para asegurar el cumplimiento del programa o de las directrices de gestión de los espacios naturales, solucionando incidencias y evitando dificultades.

CR5.1 Son objeto de comprobación constante, verificando que se adecúan al programa previsto:

- El itinerario o ruta que se está realizando.
- Los servicios de transporte, alojamiento, restauración, guía de turismo y otros contratados, así como sus condiciones de prestación.
- Las visitas y otras actividades programadas.
- Los horarios y festividades que incidan en la apertura o cierre de los centros de interés turístico.

CR5.2 La programación contratada se cumple, adoptando con flexibilidad, en caso de situaciones imprevistas, las medidas oportunas que procuren la satisfacción del cliente, e informando cuanto antes al responsable de la entidad organizadora.

CR5.3 Las decisiones y soluciones adoptadas por la entidad organizadora o por el ente gestor del espacio protegido, en caso de que surjan imprevistos o tengan lugar desviaciones significativas con respecto a lo programado o esperado por los visitantes, se ponen en práctica de manera eficaz cuanto antes, minimizando su efecto sobre las expectativas de los mismos.

CR5.4 Las pautas de comportamiento en espacios naturales protegidos y las razones de su preservación son explicadas de forma clara y sencilla, buscando la implicación de los visitantes y concienciándolos acerca de su fragilidad.

CR5.5 El guía, durante su recorrido por espacios naturales protegidos, se comporta de forma que su actitud refuerce la transmisión del respeto por el patrimonio natural.

CR5.6 La puntualidad, el aprovechamiento del tiempo disponible, el cumplimiento de las reglas establecidas y la adaptabilidad a las circunstancias imprevistas se controlan en todo momento, para alcanzar los objetivos establecidos.

CR5.7 La ruta o itinerario por donde son conducidos los visitantes se sigue con el fin de minimizar el impacto sobre el entorno natural y garantizar su preservación y sostenibilidad.

CR5.8 La seguridad del grupo se intenta mantener en los momentos en que sea preciso, exigiendo las garantías necesarias a los proveedores y evitando extravíos, accidentes y situaciones potencialmente peligrosas o problemáticas.

CR5.9 Las incidencias interpersonales que puedan surgir a lo largo del trayecto, itinerario o visita se solucionan con eficacia y profesionalidad, adoptando, en su caso, una actitud mediadora y conciliadora entre partes.

CR5.10 La comunicación con los clientes es fluida, utilizando los medios más eficaces para conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.

RP6: Diseñar itinerarios de viaje y rutas, visitas, itinerarios o productos turísticos de interés cultural o natural, para agencias de viajes, otros operadores o sus propios clientes, de modo que resulten atractivos y susceptibles de comercialización.

CR6.1 El diseño de itinerarios de viaje se realiza mediante:

- La concreción del ámbito territorial y temporal del itinerario.
- La identificación y consulta de las fuentes de información turística.
- La síntesis y organización de la información recogida.
- La programación de los servicios y actividades.
- La justificación de la viabilidad del itinerario.

CR6.2 Los componentes de la oferta turística y el marco de actuación se identifican y consideran, especialmente lo relativo a:

- Los recursos culturales, como históricos, artísticos y otros, y recursos turísticos en general.
- Los recursos naturales, sus características, la política ambiental de los espacios naturales y de su entorno y la fragilidad del medio.
- Los posibles impactos de los visitantes sobre el medio y la capacidad de acogida ecológica y psicosocial.
- Las nuevas demandas de los visitantes.
- La infraestructura básica, como accesos, abastecimientos, transportes, señalización, aulas de interpretación, y otros.
- La infraestructura turística en el entorno, como alojamientos, servicios de restauración, oferta recreativa y otros.

CR6.3 La información recogida se analiza para evaluar las posibilidades de diseño de nuevos itinerarios, rutas, visitas o productos turísticos, según la oferta turística, demanda de la entidad organizadora, tendencias del mercado o política de gestión de los espacios naturales, estimando su viabilidad comercial, técnica, financiera y, en su caso, ambiental.

CR6.4 Los nuevos itinerarios, rutas, visitas o productos turísticos se diseñan a partir del análisis profundo de la zona o espacio natural, adaptándolos al entorno objeto de visita y maximizando el aprovechamiento de sus recursos patrimoniales.

CR6.5 El diseño de itinerarios, rutas o productos turísticos en el marco de espacios naturales se adapta a los objetivos divulgativos y lúdicos de la visita, maximizando el aprovechamiento interpretativo de los recursos naturales que mejor asegure y contribuya a su sostenibilidad y se realiza considerando su eficacia para la divulgación de los valores de dichos espacios y de sus políticas de protección ambiental.

CR6.6 Se contribuye con el diseño de los nuevos itinerarios, rutas o productos turísticos en espacios naturales a su preservación y a la generación de recursos económicos para los mismos y para la entidad organizadora.

CR6.7 Los parámetros de calidad establecidos por la entidad organizadora del viaje, o por la gestora del espacio natural, se asumen como mínimos en el diseño de nuevos itinerarios, rutas, visitas o productos turísticos.

RP7: Participar en la mejora de la calidad del proceso de prestación del servicio de guía, acompañamiento o asistencia a turistas y visitantes en el que interviene, evaluando la prestación de los servicios propios y ajenos, para elevar los estándares establecidos y el nivel de satisfacción de los clientes.

CR7.1 El trabajo se realiza cumpliendo o superando los estándares de calidad, conforme a los procedimientos establecidos y logrando la satisfacción de las expectativas de los clientes.

CR7.2 La información directa acerca de los clientes y sus expectativas, así como sobre las condiciones potencialmente adversas a la calidad, se aporta a la entidad organizadora del servicio o gestora del espacio natural, efectuando sugerencias de mejora con respecto a futuros programas.

CR7.3 La información que se obtiene al aplicar los métodos establecidos, como encuestas, cuestionarios de calidad y otros, para evaluar el grado de satisfacción de los clientes y el nivel de cumplimiento de los objetivos previstos, se recoge y guarda para su posterior procesamiento.

CR7.4 El grado de adecuación de la prestación de los servicios a las condiciones establecidas o comunicadas a los visitantes y acordadas con el cliente es objeto de valoración.

CR7.5 La información generada durante la prestación del servicio se organiza con el fin de:

- Proporcionar a la entidad contratante un informe sobre los resultados del servicio.
- Enriquecer sus conocimientos y recursos para mejorar sus servicios en futuras prestaciones.

CR7.6 Las quejas o reclamaciones de los clientes se atienden con amabilidad, eficacia y máxima discreción, siguiendo el procedimiento establecido, cumpliendo la normativa vigente y tomando las medidas oportunas para facilitar su resolución.

CR7.7 La comunicación con los clientes es fluida, utilizando los medios más eficaces para poder conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación.

RP8: Asistir como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia.

CR8.1 En situaciones de emergencia se genera un entorno seguro para el accidentado y acompañantes con el objetivo de prevenir riesgos mayores.

CR8.2 Se establece comunicación con el accidentado, si es posible, para recabar información sobre su estado y las causas del accidente.

CR8.3 Se efectúa la valoración primaria de la persona accidentada para determinar los procedimientos de intervención y su secuenciación.

CR8.4 El accidentado es colocado en la posición requerida para el tipo de intervención a efectuar, atendiendo a los objetivos básicos de máxima comodidad y mínimo riesgo.

CR8.5 El aviso urgente al servicio de emergencias y la consulta sobre las medidas que se deben aplicar como respuesta a la situación concreta que se esté produciendo se realizan.

CR8.6 Se aplican técnicas de soporte vital básico y primeros auxilios al accidentado.

CR8.7 En situaciones de emergencia se apoya emocionalmente al accidentado y familiares, atendiendo, en la medida de lo posible, todos sus requerimientos.

Contexto profesional

Medios de producción

Medios de transporte. Instalaciones de los prestatarios de servicios turísticos. Medios y equipos ofimáticos. Equipos de sonido y audiovisuales. Material recreativo. Botiquín. Equipo de protección individual. Sistema de comunicación. Protocolos de actuación en situaciones de emergencia. Material de señalización y balizamiento.

Productos y resultados

Servicio de guía, asistencia y acompañamiento analizado. Información y otros documentos derivados de la gestión del viaje o itinerario buscados, comprendidos o formalizados. Medios necesarios para la realización del servicio gestionados. Desarrollo del itinerario, ruta, visita o servicio dirigido y supervisado. Recogida, acogida, acompañamiento, asistencia y guía de turistas individuales y en grupo. Actividades facultativas vendidas. Informe de evaluación sobre el servicio prestado. Itinerarios de viajes, o itinerarios, rutas, visitas o productos turísticos de interés cultural o natural, diseñados. Participación en el proceso de mejora de la calidad efectuada. Asistencia al accidentado prestada.

Información utilizada o generada

Información y documentación impresa, en soportes magnéticos y en páginas web, de tipo general, sobre mercados, destinos, productos, recursos y servicios turísticos. Planos y mapas. Información y documentación de viaje específicas, tales como tipo de grupo o turista objeto de acompañamiento, programa de viaje, ruta e itinerario, visitas, transportes que deben utilizarse, medios de identificación, documentos para extender quejas o reclamaciones por extravíos, letras de canciones y otra información para actividades de animación, alojamientos, actividades programadas, actividades facultativas, proveedores previstos u otras de interés. Información sobre personas de contacto y recepción del grupo en destino. Información de promoción de la empresa o entidad organizadora del servicio. Requisitos exigibles y normativas aplicables a los viajeros nacionales e internacionales, a los profesionales de la actividad de guía, asistencia y acompañamiento de visitantes, turistas y grupos, y a los demás profesionales relacionados. Información sobre proveedores de servicios y actividades facultativas, precios y tarifas. Normativa interna de la entidad organizadora. Información específica adaptada y sintetizada para el turista o grupo. Informes de evaluación del servicio prestado. Legislación sobre fórmulas de protección de bienes de interés cultural o espacios naturales. Código deontológico de la profesión. Manuales de primeros auxilios. Protocolos de actuación. Informes de asistencia. Legislación sobre viajeros en tránsito y aduanas.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4

COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel: 3
Código: UC9999_3
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Interpretar la información oral en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, en el ámbito de especialización o de interés laboral/profesional, participando activamente a fin de identificar sus necesidades y garantizar servicio.

CR1.1 Las ideas e información, se interpretan con precisión, requiriendo en su caso, obviar ruidos de fondo, realizando las precisiones oportunas por el acento del interlocutor para su completa comprensión.

CR1.2 Las líneas generales de la información transmitida en un lenguaje técnico en diversos contextos, se interpretan en un contexto informal o institucional, con corrección y sin dificultad.

CR1.3 Las instrucciones, advertencias y consejos no protocolarios del ámbito de especialización, se interpretan con precisión intercambiando información y sobre el tema a tratar.

CR1.4 Las grabaciones y las llamadas telefónicas realizadas en sus actividades profesionales se interpretan, identificando el contenido de la información, así como los puntos de vista de los interlocutores.

CR1.5 La información transmitida por medios audiovisuales técnicos -vídeos, CD, DVD, u otros-, se interpretan discriminando patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación de uso común o específicos del medio.

RP2: Interpretar la información contenida de documentos escritos, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, organizados y lingüísticamente complejos, identificando su grado de importancia y demostrando autonomía, a fin de efectuar las actividades de gestión y comunicación propias o requeridas en el ámbito profesional.

CR2.1 La relevancia de una información escrita, contenida en materiales de uso cotidiano en la actividad profesional, se identifica demostrando con rapidez, fluidez y permitiendo decidir su explotación o su descarte.

CR2.2 Los informes y la correspondencia, en lengua inglesa y no estándar, se interpretan con autonomía, comprendiendo su contenido.

CR2.3 La información contenida en las diversas fuentes especializadas se recopilan, identificando opiniones e ideas, manejando el vocabulario específico de los distintos soportes, reutilizándolos con posterioridad.

CR2.4 Las informaciones relevantes contenidas en un texto largo, tanto de carácter general como específico, se sintetizan extrayendo la información, ideas y opiniones, reutilizándolos con posterioridad.

CR2.5 El acceso a las fuentes de información se realiza de forma periódica (diaria, semanal, quincenal u otros) detectando y extractando la información profesional clave actualizada que afecte al campo de especialización.

CR2.6 Las instrucciones sobre procedimientos del campo de especialización se interpretan, comprendiendo detalles sobre condiciones, procesos o avisos, utilizando en su caso, segundas lecturas en las secciones más técnicas.

CR2.7 La documentación producida por los clientes y/o usuarios referentes a la valoración de los servicios recibidos, tales como sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones, se interpretan satisfactoriamente, extrayendo la información, ideas y opiniones, captando su contenido con precisión.

CR2.8 Las dificultades en la comprensión de textos complejos se solventan con segundas lecturas, utilizando criterios de contextualización y de coherencia y en su caso, diccionarios o herramientas de traducción.

CR2.9 Los textos de muy alta complejidad o de ámbitos muy especializados, se transmiten a las personas competentes dentro o fuera de la organización, siguiendo los procedimientos internos establecidos asegurando la coherencia y congruencia de la traducción.

RP3: Transmitir información oral, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, a clientes y/o usuarios, con fluidez y espontaneidad, a través de presentaciones orales, telemáticas u otros soportes, aplicando las normas de cortesía y a fin de llevar a cabo las gestiones de comunicación requeridas.

CR3.1 La información a transmitir en reuniones, jornadas técnicas o exposiciones orales, presenciales o telemáticas, se planifica con antelación, valorando los efectos que van a causar en los clientes, usuarios o público al que va dirigido.

CR3.2 Las intervenciones orales en presentaciones, demostraciones, comunicados públicos u otras situaciones, se realizan de forma clara, espontánea y fluida, utilizando el nivel de exposición, argumentación, persuasión, adecuados al interlocutor.

CR3.3 Las narraciones complejas y descripciones se realizan con una entonación adecuada, estructurando de forma clara y detallada, tratando los asuntos apropiados y, en su caso, fijando las conclusiones oportunas, utilizando grabadoras si la complejidad de la situación lo exige.

RP4: Redactar textos claros, detallados y en cualquier soporte en lengua inglesa, relacionados con el campo de especialidad, extractando y describiendo de manera coherente, a fin de generar la documentación de su área de actuación profesional.

CR4.1 La documentación se redacta con corrección, resaltando los aspectos relevantes, argumentando de manera sistemática, distinguiendo los detalles necesarios y usando un vocabulario técnico adecuado.

CR4.2 Las respuestas a solicitudes de información, se redactan utilizando un lenguaje apropiado, mostrando al interlocutor la información solicitada, formulando una respuesta adecuada y permitiendo que la persona demandante se sienta atendida.

CR4.3 La comunicación activa con clientes a través de medios escritos postales, fax o correo electrónico, se mantiene con los clientes transmitiendo grados de emoción, enfatizando la relevancia personal de acontecimientos y comentando las noticias y opiniones de su interlocutor.

CR4.4 La estructura de los modelos de documentos oficiales y el lenguaje preciso en el ámbito profesional, se utilizan con detalle y claridad, de manera sistemática y resaltando los aspectos relevantes.

CR4.5 Las informaciones procedentes de fuentes diversas -revistas, folletos, Internet, u otros- sobre asuntos rutinarios y no rutinarios, se resumen con fiabilidad, utilizando las palabras y la ordenación de los textos originales, generando textos breves y sencillos en un formato convencional.

CR4.6 Los documentos producidos para los clientes y/o usuarios, se redactan considerando las características socioculturales del destinatario y el contexto en el que se produce la comunicación.

CR4.7 El lenguaje abreviado en las comunicaciones digitales, se emplea con precisión agilizando las comunicaciones telemáticas en foros, chat, SMS, u otros.

RP5: Comunicarse oralmente, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, con clientes y/o usuarios con fluidez y espontaneidad, interactuando activamente, a fin de llevar a cabo las actividades de asesoramiento, atención y resolución de posibles conflictos e incidencias.

CR5.1 Los aspectos destacados de una situación de asesoramiento oral, mantenida entre dos o más personas nativas, empleando un lenguaje estándar y un discurso estructurado, se comprende con facilidad siguiendo el ritmo de la comunicación sin dificultad y atendiendo sus intereses y necesidades.

CR5.2 Las comunicaciones telefónicas y telemáticas en situación de asesoramiento o atención de clientes y/o usuarios, se adecuan al registro formal o informal y a las condiciones socioculturales del uso de la lengua -normas de cortesía, cultura u otras-, expresándose con un alto grado de espontaneidad y corrección gramatical.

CR5.3 Los argumentos empleados en situaciones de asesoramiento o atención a clientes y/o usuarios, se expresan de acuerdo con un desarrollo sistemático, enfatizando los aspectos importantes, apoyando los detalles, cumpliendo con el manual de estilo y transmitiendo la imagen corporativa.

CR5.4 Los elementos técnicos contenidos en intercambios verbales, presenciales o realizados a través de medios técnicos con otros profesionales, se comprenden, interpretándose con precisión.

CR5.5 Las operaciones de cobro/pago en situación presencial o no presencial, se comprenden con exactitud, considerando en su caso, los elementos no verbales de la comunicación.

CR5.6 Las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones que puedan surgir en la relación comercial, en situación presencial o no presencial, se identifican con un alto grado de precisión, considerando en su caso, los elementos no verbales de la comunicación.

CR5.7 La información contextual y la información no verbal interpretan de manera precisa, identificando el significado de frases y palabras no habituales o técnicas.

CR5.8 Las comunicaciones informales -experiencias personales, profesionales, temas de actualidad y otros-, a través de conversaciones con otro u otros interlocutores, se desarrollan con fluidez, detalle, claridad y coherencia discursiva, utilizando un amplio repertorio léxico relacionado.

CR5.9 Las intervenciones en situaciones conflictivas y complejas -atención y presentación de consultas, quejas y reclamaciones u otras-, se producen argumentando con convicción y de manera formal las posiciones, respondiendo a las preguntas, comentarios u objeciones de forma fluida, espontánea y adecuada.

Contexto profesional

Medios de producción

Información oral y escrita. Lenguaje técnico y estándar. Interpretación. Grabaciones. Comunicaciones telefónicas y telemáticas. Medios audiovisuales técnicos: vídeos, CD, DVD, u otros. Informes. Correspondencia. Vocabulario. Sugerencias. Consultas. Quejas. Reclamaciones. Diccionarios. Herramientas de traducción. Reuniones. Jornadas técnicas. Exposiciones orales. Presentaciones. Demostraciones. Documentación. Respuestas a solicitudes de información. Medios postales. Fax. Correo electrónico. Foros. Chat. SMS. Asesoramiento oral. Intercambios verbales.

Productos y resultados

Información oral en lengua inglesa, interpretada. Información contenida de documentos escritos en lengua inglesa, interpretada. Grado de importancia, identificado. Autonomía, demostrada. Información oral en lengua inglesa, transmitida. Textos claros, detallados y en cualquier soporte en lengua inglesa, redactados. Comunicación oral, en lengua inglesa con clientes y/o usuarios con fluidez y espontaneidad.

Información utilizada o generada

Información oral y escrita. Interpretación. Patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación. Informes. Correspondencia. Ideas. Opiniones. Procedimientos e instrucciones internos. Sugerencias. Consultas. Quejas. Reclamaciones. Diccionarios. Narraciones complejas. Documentación. Respuestas a solicitudes de información. Asesoramiento oral. Intercambios verbales y no verbales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 5

COMUNICARSE EN UNA SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel: 3
Código: UC9997_3
Estado: BOE

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Interpretar la información oral en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario independiente, en el ámbito de especialización o de interés laboral/profesional, participando activamente a fin de identificar sus necesidades y garantizar servicio.

CR1.1 Las ideas e información, se interpretan con precisión, requiriendo en su caso, obviar ruidos de fondo, realizando las precisiones oportunas por el acento del interlocutor para su completa comprensión.

CR1.2 Las líneas generales de la información transmitida en un lenguaje técnico en diversos contextos, se interpretan en un contexto informal o institucional, con corrección y sin dificultad.

CR1.3 Las instrucciones, advertencias y consejos no protocolarios del ámbito de especialización, se interpretan con precisión intercambiando información y sobre el tema a tratar.

CR1.4 Las grabaciones y las llamadas telefónicas realizadas en sus actividades profesionales se interpretan, identificando el contenido de la información, así como los puntos de vista de los interlocutores.

CR1.5 La información transmitida por medios audiovisuales técnicos -vídeos, CD, DVD, u otros-, se interpretan discriminando patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación de uso común o específicos del medio.

RP2: Interpretar la información contenida de documentos escritos, en una en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario independiente, organizados y lingüísticamente complejos, identificando su grado de importancia y demostrando autonomía, a fin de efectuar las actividades de gestión y comunicación propias o requeridas en el ámbito profesional.

CR2.1 La relevancia de una información escrita, contenida en materiales de uso cotidiano en la actividad profesional, se identifica demostrando con rapidez, fluidez y permitiendo decidir su explotación o su descarte.

CR2.2 Los informes y la correspondencia, en lengua extranjera distinta del inglés y no estándar, se interpretan con autonomía, comprendiendo su contenido.

CR2.3 La información contenida en las diversas fuentes especializadas se recopilan, identificando opiniones e ideas, manejando el vocabulario específico de los distintos soportes, reutilizándolos con posterioridad.

CR2.4 Las informaciones relevantes contenidas en un texto largo, tanto de carácter general como específico, se sintetizan extrayendo la información, ideas y opiniones, reutilizándolos con posterioridad.

CR2.5 El acceso a las fuentes de información se realiza de forma periódica (diaria, semanal, quincenal u otros) detectando y extractando la información profesional clave actualizada que afecte al campo de especialización.

CR2.6 Las instrucciones sobre procedimientos del campo de especialización se interpretan, comprendiendo detalles sobre condiciones, procesos o avisos, utilizando en su caso, segundas lecturas en las secciones más técnicas.

CR2.7 La documentación producida por los clientes y/o usuarios referentes a la valoración de los servicios recibidos, tales como sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones, se interpretan satisfactoriamente, extrayendo la información, ideas y opiniones, captando su contenido con precisión.

CR2.8 Las dificultades en la comprensión de textos complejos se solventan con segundas lecturas, utilizando criterios de contextualización y de coherencia y en su caso, diccionarios o herramientas de traducción.

CR2.9 Los textos de muy alta complejidad o de ámbitos muy especializados, se transmiten a las personas competentes dentro o fuera de la organización, siguiendo los procedimientos internos establecidos asegurando la coherencia y congruencia de la traducción.

RP3: Transmitir información oral, en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario independiente, a clientes y/o usuarios, con fluidez y espontaneidad, a través de presentaciones orales, telemáticas u otros soportes, aplicando las normas de cortesía y a fin de llevar a cabo las gestiones de comunicación requeridas.

CR3.1 La información a transmitir en reuniones, jornadas técnicas o exposiciones orales, presenciales o telemáticas, se planifica con antelación, valorando los efectos que van a causar en los clientes, usuarios o público al que va dirigido.

CR3.2 Las intervenciones orales en presentaciones, demostraciones, comunicados públicos u otras situaciones, se realizan de forma clara, espontánea y fluida, utilizando el nivel de exposición, argumentación, persuasión, adecuados al interlocutor.

CR3.3 Las narraciones complejas y descripciones se realizan con una entonación adecuada, estructurando de forma clara y detallada, tratando los asuntos apropiados y, en su caso, fijando las conclusiones oportunas, utilizando grabadoras si la complejidad de la situación lo exige.

RP4: Redactar textos claros, detallados y en cualquier soporte en una segunda lengua extranjera distinta del inglés, relacionados con el campo de especialidad, extractando y describiendo de manera coherente, a fin de generar la documentación de su área de actuación profesional.

CR4.1 La documentación se redacta con corrección, resaltando los aspectos relevantes, argumentando de manera sistemática, distinguiendo los detalles necesarios y usando un vocabulario técnico adecuado.

CR4.2 Las respuestas a solicitudes de información, se redactan utilizando un lenguaje apropiado, mostrando al interlocutor la información solicitada, formulando una respuesta adecuada y permitiendo que la persona demandante se sienta atendida.

CR4.3 La comunicación activa con clientes a través de medios escritos postales, fax o correo electrónico, se mantiene con los clientes transmitiendo grados de emoción, enfatizando la

relevancia personal de acontecimientos y comentando las noticias y opiniones de su interlocutor.

CR4.4 La estructura de los modelos de documentos oficiales y el lenguaje preciso en el ámbito profesional, se utilizan con detalle y claridad, de manera sistemática y resaltando los aspectos relevantes.

CR4.5 Las informaciones procedentes de fuentes diversas -revistas, folletos, Internet, u otros- sobre asuntos rutinarios y no rutinarios, se resumen con fiabilidad, utilizando las palabras y la ordenación de los textos originales, generando textos breves y sencillos en un formato convencional.

CR4.6 Los documentos producidos para los clientes y/o usuarios, se redactan considerando las características socioculturales del destinatario y el contexto en el que se produce la comunicación.

CR4.7 El lenguaje abreviado en las comunicaciones digitales, se emplea con precisión agilizando las comunicaciones telemáticas en foros, chat, SMS, u otros.

RP5: Comunicarse oralmente, en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario independiente, con clientes y/o usuarios con fluidez y espontaneidad, interactuando activamente, a fin de llevar a cabo las actividades de asesoramiento, atención y resolución de posibles conflictos e incidencias.

CR5.1 Los aspectos destacados de una situación de asesoramiento oral, mantenida entre dos o más personas nativas, empleando un lenguaje estándar y un discurso estructurado, se comprende con facilidad siguiendo el ritmo de la comunicación sin dificultad y atendiendo sus intereses y necesidades.

CR5.2 Las comunicaciones telefónicas y telemáticas en situación de asesoramiento o atención de clientes y/o usuarios, se adecuan al registro formal o informal y a las condiciones socioculturales del uso de la lengua -normas de cortesía, cultura u otras-, expresándose con un alto grado de espontaneidad y corrección gramatical.

CR5.3 Los argumentos empleados en situaciones de asesoramiento o atención a clientes y/o usuarios, se expresan de acuerdo con un desarrollo sistemático, enfatizando los aspectos importantes, apoyando los detalles, cumpliendo con el manual de estilo y transmitiendo la imagen corporativa.

CR5.4 Los elementos técnicos contenidos en intercambios verbales, presenciales o realizados a través de medios técnicos con otros profesionales, se comprenden, interpretándose con precisión.

CR5.5 Las operaciones de cobro/pago en situación presencial o no presencial, se comprenden con exactitud, considerando en su caso, los elementos no verbales de la comunicación.

CR5.6 Las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones que puedan surgir en la relación comercial, en situación presencial o no presencial, se identifican con un alto grado de precisión, considerando en su caso, los elementos no verbales de la comunicación.

CR5.7 La información contextual y la información no verbal interpretan de manera precisa, identificando el significado de frases y palabras no habituales o técnicas.

CR5.8 Las comunicaciones informales -experiencias personales, profesionales, temas de actualidad y otros-, a través de conversaciones con otro u otros interlocutores, se desarrollan con fluidez, detalle, claridad y coherencia discursiva, utilizando un amplio repertorio léxico relacionado.

CR5.9 Las intervenciones en situaciones conflictivas y complejas -atención y presentación de consultas, quejas y reclamaciones u otras-, se producen argumentando con convicción y de

manera formal las posiciones, respondiendo a las preguntas, comentarios u objeciones de forma fluida, espontánea y adecuada.

Contexto profesional

Medios de producción

Información oral y escrita. Lenguaje técnico y estándar. Interpretación. Grabaciones. Comunicaciones telefónicas y telemáticas. Medios audiovisuales técnicos: vídeos, CD, DVD, u otros. Informes. Correspondencia. Vocabulario. Sugerencias. Consultas. Quejas. Reclamaciones. Diccionarios. Herramientas de traducción. Reuniones. Jornadas técnicas. Exposiciones orales. Presentaciones. Demostraciones. Documentación. Respuestas a solicitudes de información. Medios postales. Fax. Correo electrónico. Foros. Chat. SMS. Asesoramiento oral. Intercambios verbales.

Productos y resultados

Información oral en lengua extranjera distinta del inglés, interpretada. Información contenida de documentos escritos en lengua extranjera distinta del inglés, interpretada. Grado de importancia, identificado. Autonomía, demostrada. Información oral en lengua extranjera distinta del inglés, transmitida. Textos claros, detallados y en cualquier soporte en lengua extranjera distinta del inglés, redactados. Comunicación oral, en una lengua extranjera distinta del inglés con clientes y/o usuarios con fluidez y espontaneidad.

Información utilizada o generada

Información oral y escrita. Interpretación. Patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación. Informes. Correspondencia. Ideas. Opiniones. Procedimientos e instrucciones internos. Sugerencias. Consultas. Quejas. Reclamaciones. Diccionarios. Narraciones complejas. Documentación. Respuestas a solicitudes de información. Asesoramiento oral. Intercambios verbales y no verbales.

MÓDULO FORMATIVO 1

Recursos turístico-culturales

Nivel:	3
Código:	MF1069_3
Asociado a la UC:	UC1069_3 - Interpretar el patrimonio y bienes de interés cultural del ámbito de actuación a turistas y visitantes
Duración (horas):	180
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Describir y aplicar los procesos de búsqueda y selección de información sobre bienes de interés cultural, otros recursos culturales y recursos/servicios turísticos de carácter general, interpretándola y procesándola.

CE1.1 Identificar las fuentes de información primarias y secundarias más habituales sobre bienes de interés cultural y recursos o servicios turísticos de carácter general.

CE1.2 Explicar la utilización de los soportes informativos y los diferentes medios de acceso a la información.

CE1.3 En un supuesto práctico de análisis de información de interés, seleccionar y contrastar la información de interés especialmente la relativa en la zona a:

- Recursos patrimoniales: museos, monumentos y patrimonio histórico, artístico y cultural, susceptibles de ser visitados o explicados.
- Recursos turísticos.
- Contexto geográfico, histórico, artístico, económico y cultural.
- Infraestructura básica, tales como accesos, abastecimientos, transportes y otros.
- Infraestructura turística, tales como alojamientos, servicios de restauración, oferta recreativa y otros.
- Tipo de grupo o turista al que se presta el servicio de información.
- Proveedores de servicios.
- Ruta e itinerario, visita u otras actividades susceptibles de programación.
- Otras informaciones de interés.

CE1.4 En un supuesto práctico de tratamiento de la información:

- Organizar, procesar e interpretar la información seleccionada y contrastada, en función de los objetivos e hilos argumentales preestablecidos.
- Sintetizar y comprobar la información organizada, procesada e interpretada previamente, actualizándola y adaptándola a supuestos grupos o visitantes, al hipotético servicio que se presta y al bien de interés cultural objeto de supuesta visita.

C2: Integrar información sobre bienes de interés cultural y otros recursos culturales del entorno regional y local, de modo que posteriormente se pueda trasladar de forma atractiva a supuestos turistas y visitantes, satisfaciendo sus requerimientos y expectativas.

CE2.1 Analizar en profundidad e interpretar objetivamente información sobre bienes de interés cultural y otros recursos del patrimonio cultural.

CE2.2 Memorizar e interrelacionar datos y aspectos esenciales, correspondientes a información analizada e interpretada previamente, sobre bienes de interés cultural y otros recursos del patrimonio cultural, correspondiente a supuestos itinerarios o visitas en diferentes zonas.

C3: Interpretar bienes de interés cultural y otros recursos culturales del entorno regional y local, en supuestos itinerarios, rutas o visitas, adaptándose a diferentes contextos, perfiles y comportamientos de tipos de grupos o usuarios turísticos individuales.

CE3.1 Interpretar los bienes y recursos culturales con un discurso fluido, ameno y espontáneo, variando el enfoque en función de los posibles receptores.

CE3.2 Responder con amabilidad y eficiencia a las supuestas preguntas, dudas y necesidades de información demandada.

CE3.3 Controlar el tiempo disponible y adaptar el mensaje a las limitaciones temporales del supuesto itinerario, ruta o visita programado.

C4: Relacionar el conocimiento histórico y de geografía humana en general con la realidad histórico-geográfica del entorno regional y local para contextualizar la información correspondiente objeto de prestación.

CE4.1 Explicar el sistema de periodización histórica.

CE4.2 Describir puntos de vista diferentes al europeo para explicar los fenómenos históricos.

CE4.3 Identificar y localizar en el tiempo y en el espacio hechos históricos relevantes de carácter general y local.

CE4.4 Explicar las raíces históricas de situaciones que se dan en el entorno.

CE4.5 Describir los conceptos, hechos y fenómenos más característicos de la geografía humana.

CE4.6 Identificar y explicar sobre el terreno los distintos fenómenos y hechos geográfico-espaciales analizados y relacionarlos con el conocimiento histórico y de geografía humana.

CE4.7 Describir las principales actividades económicas del entorno regional y local.

CE4.8 Deducir las consecuencias que las condiciones del entorno urbano y rural pueden ejercer sobre la actividad de guía de turistas y visitantes.

CE4.9 Justificar la necesidad del conocimiento de la historia y de la geografía humana para el ejercicio de la actividad de guía de turistas y visitantes.

C5: Relacionar el conocimiento general sobre historia del arte, literatura y música con sus peculiaridades en el entorno regional y local para contextualizar la información correspondiente objeto de prestación.

CE5.1 Describir conceptos, técnicas y materiales de carácter general relacionados con la historia del arte, la literatura y la música.

CE5.2 Interpretar las variables que configuran la historia del arte, de la literatura y de la música, explicando su situación actual y tendencias que se detectan.

CE5.3 Comentar textos relacionados con la historia del arte.

CE5.4 Explicar la periodización y clasificación por estilos artísticos.

CE5.5 Caracterizar los diferentes estilos artísticos.

CE5.6 Identificar obras de artes plásticas, literarias y musicales representativas, clasificándolas cronológicamente, por lugar de producción o procedencia, por autor y por estilo.

CE5.7 Identificar y explicar manifestaciones artísticas del entorno regional y local, previa selección y preparación, relacionándolo con el conocimiento general sobre historia del arte, literatura y música.

CE5.8 Justificar la necesidad del conocimiento de la historia del arte, literatura y música para el ejercicio de la actividad de guía de turistas y visitantes.

C6: Estimar las principales formas y medios de protección del patrimonio cultural a nivel internacional, estatal, regional y local, y las peculiaridades de la cultura y patrimonio cultural de los países de procedencia de los turistas y del entorno.

CE6.1 Distinguir distintos tipos de patrimonio cultural y describir sus principales formas y medios de protección a nivel internacional, estatal, regional y local.

CE6.2 Identificar los organismos responsables de las políticas de protección del patrimonio cultural.

CE6.3 Justificar la inclusión, dentro del concepto patrimonio cultural, de manifestaciones no materiales como la literatura, la música, la gastronomía, las tradiciones orales o la religión.

CE6.4 Describir y explicar qué es, para qué sirve y de qué tipo puede ser un museo.

CE6.5 Justificar las diferencias culturales y los fundamentos que les son propios.

CE6.6 Identificar y explicar fenómenos culturales del entorno regional y local, previa selección y preparación.

CE6.7 Justificar la necesidad del conocimiento de las culturas de los países de procedencia de los turistas y de la cultura regional y local para el ejercicio de la actividad de guía de turistas y visitantes.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C3 respecto a CE3.1 a CE3.3.

Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Demostrar un buen hacer profesional.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos

1 Técnicas de búsqueda y selección de información sobre recursos turístico-culturales del entorno regional y local

Fuentes de información turística primarias y secundarias sobre bienes de interés cultural, otros recursos de esta naturaleza y recursos turísticos de carácter general: identificación, discriminación, contraste y selección.

Soportes informativos y medios de acceso a la información sobre bienes de interés cultural y otros recursos de esta naturaleza.

Recursos patrimoniales: museos, monumentos, patrimonio histórico, artístico y cultural y otros bienes de interés cultural.

Recursos turísticos de interés general.

Contexto geográfico, histórico, artístico, económico y cultural.

Infraestructura básica: accesos, abastecimientos, transportes y otros.

Infraestructura turística: alojamientos, servicios de restauración, oferta recreativa y otros.

Proveedores de servicios.

Rutas e itinerarios, visitas u otras actividades culturales susceptibles de programación.

2 Interpretación y procesamiento de información sobre recursos turístico-culturales del entorno regional y local

Organización de la información.

Procesamiento de la información.

Actualización de la información.

Adaptación de la información en función de tipos de grupos o turistas destinatarios.

Integración e interrelación de información.

3 Transmisión de información sobre bienes de interés cultural y otros recursos culturales a turistas y visitantes

Comunicación de información según tipos de hipotéticos receptores.

Respuesta a preguntas, dudas y necesidades de supuesta información demandada.

Control de tiempo disponible para la transmisión de la información.

4 La historia general, regional y local como recurso informativo

Fuentes y terminología de carácter histórico. Periodización.

Prehistoria e historia regional y local.

Interpretación de las influencias de otros pueblos, culturas o civilizaciones en la configuración histórico-patrimonial del entorno regional y local.

5 La historia del arte general, regional y local como recurso informativo

Terminología. Materiales y técnicas. Estilos. Fuentes para el estudio.

Arte prehistórico y de las primeras civilizaciones.

Movimientos y estilos artísticos.

Artes suntuarias. Artesanías.

Principales referencias en el entorno regional y local.

6 La geografía humana como recurso informativo

Geografía humana. Nociones básicas, terminología y fenómenos característicos. Su relación con la geografía física.

Geografía humana regional y local.

La fusión de la naturaleza y el hombre: el ámbito rural.

Peculiaridades de geografía humana en el entorno regional y local.

7 Patrimonio histórico-artístico y cultural

Diferenciación de conceptos generales y clasificación.

Aspectos legales. Niveles de protección. El patrimonio de la humanidad. El papel de la UNESCO. Los bienes de interés cultural o BIC.

Restauración y conservación. Enfoques y técnicas.

Museología: diferenciación, clasificación y aspectos técnicos. Geografía descriptiva de los museos. Ámbito regional y local.

Patrimonio etnográfico y antropológico. El patrimonio intangible. Manifestaciones festivas y religiosas. Tradiciones, leyendas, hábitos y costumbres particulares. Vida cotidiana. Manifestaciones musicales. Gastronomía.

Otros aspectos culturales de interés.

Principales referencias en el entorno regional y local.

8 Diversidad cultural

Definiciones de cultura.

Diferentes culturas y fundamentos que les son propios.

Comparación entre aspectos fundamentales de los sistemas filosóficos occidentales y no occidentales.

Distintas manifestaciones del hecho religioso.

Modos y maneras. Nociones básicas de protocolo y maneras bien vistas en diferentes culturas.

Atención especial a los posibles malentendidos: elementos similares con significados dispares.

9 Información para visitas culturales guiadas

Conceptos de interpretación. Técnicas de interpretación. La interpretación del patrimonio en los bienes de interés cultural. Principios y objetivos. Interpretación y turismo.

Medios interpretativos: personales y no personales.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Entorno cultural de interés turístico (Espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación)

Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.

Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la interpretación del patrimonio y bienes de interés cultural del ámbito de actuación a turistas y visitantes, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Ingeniero Técnico, Diplomado, Arquitecto Técnico o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 2

Recursos turístico-naturales

Nivel:	3
Código:	MF1070_3
Asociado a la UC:	UC1070_3 - Interpretar espacios naturales y otros bienes de interés natural del ámbito de actuación a turistas y visitantes
Duración (horas):	150
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Describir y aplicar los procesos de búsqueda y selección de información sobre espacios naturales y otros recursos naturales, interpretándola y procesándola.

CE1.1 Identificar las fuentes de información primarias y secundarias más habituales sobre espacios naturales y otros recursos naturales.

CE1.2 Explicar la utilización de los soportes informativos y los diferentes medios de acceso a la información.

CE1.3 En un supuesto práctico de análisis de información de interés, seleccionar y contrastar la información de interés, especialmente la relativa en la zona a:

- Geología.
- Geografía física.
- Zoología.
- Botánica.
- Ecosistemas.
- Legislación y figuras de protección medioambiental.
- Gestión del medio natural y aprovechamientos tradicionales.

CE1.4 En un supuesto práctico de tratamiento de la información:

- Organizar, procesar e interpretar la información seleccionada y contrastada, en función de los objetivos e hilos argumentales preestablecidos.
- Sintetizar y comprobar la información organizada, procesada e interpretada previamente, actualizándola y adaptándola a supuestos grupos o visitantes, al hipotético servicio que se presta, al espacio natural objeto de supuesta visita y a los recorridos preestablecidos por la política de preservación medioambiental del ente gestor, en caso de ser espacios protegidos.

C2: Integrar información sobre espacios naturales y otros recursos naturales del entorno regional y local, de modo que posteriormente se pueda adaptar y trasladar de forma atractiva a supuestos turistas y visitantes, satisfaciendo sus requerimientos y expectativas.

CE2.1 Analizar en profundidad e interpretar objetivamente información sobre espacios naturales y otros recursos del patrimonio natural, correspondiente a supuestos itinerarios o visitas en la zona.

CE2.2 Memorizar e interrelacionar datos y aspectos esenciales, correspondientes a información analizada e interpretada previamente sobre espacios naturales y otros recursos del patrimonio natural, correspondiente a supuestos itinerarios o visitas en la zona.

C3: Interpretar espacios y recursos naturales del entorno regional y local, en supuestos itinerarios, rutas o visitas, adaptándose a diferentes contextos, perfiles y comportamientos de tipos de grupos o usuarios turísticos individuales.

CE3.1 Interpretar los espacios y recursos naturales con un discurso fluido, ameno y espontáneo, variando el enfoque en función de los posibles receptores.

CE3.2 Responder con amabilidad y eficiencia a las supuestas preguntas, dudas y necesidades de información demandada.

CE3.3 Controlar el tiempo disponible y adaptar el mensaje a las limitaciones temporales del supuesto itinerario, ruta o visita programado.

C4: Relacionar el conocimiento general sobre geología y geografía física y biológica con la realidad natural del entorno regional y local para contextualizar la información correspondiente objeto de prestación.

CE4.1 Describir los conceptos, hechos y fenómenos más característicos de la geología y de la geografía física y biológica.

CE4.2 Identificar y explicar sobre el terreno los distintos fenómenos y hechos físicos y biológicos analizados.

CE4.3 Deducir las consecuencias que las condiciones del entorno natural pueden ejercer sobre la actividad de guía de turistas y visitantes.

CE4.4 Justificar la necesidad del conocimiento de la geología y de la geografía física y biológica para el ejercicio de la actividad de guía de turistas y visitantes.

C5: Estimar las principales formas y medios de protección del patrimonio natural a nivel internacional, estatal, regional y local, y las peculiaridades del patrimonio natural del entorno regional y local.

CE5.1 Distinguir los diferentes tipos de patrimonio natural y describir sus principales formas, figuras y medios de protección ambiental a nivel internacional, estatal, regional y local.

CE5.2 Identificar los organismos responsables de las políticas de protección del patrimonio natural.

CE5.3 Identificar y explicar las características y peculiaridades físicas de los espacios naturales del entorno regional y local.

CE5.4 Identificar las principales especies animales y vegetales del entorno regional y local.

CE5.5 Justificar la necesidad del ahorro energético y del uso racional del agua como medios de preservación del patrimonio natural.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C3 respecto a CE3.1 a CE3.3.

Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Demostrar un buen hacer profesional.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos

1 Búsqueda y selección de información turística sobre espacios y recursos naturales del entorno regional y local

Fuentes de información turística primarias y secundarias sobre espacios y recursos naturales: identificación, discriminación, contraste y selección.

Soportes informativos y medios de acceso a la información sobre espacios y recursos naturales.

Espacios naturales protegidos y otros recursos naturales del entorno regional y local.

Contexto geográfico.

Infraestructura básica: accesos, abastecimientos, transportes y otros.

Infraestructura turística: alojamientos, servicios de restauración, oferta recreativa y otros.

Equipamientos de uso público de espacios protegidos.

Proveedores de servicios.

Rutas e itinerarios, visitas u otras actividades en espacios naturales susceptibles de programación.

2 Interpretación y procesamiento de información sobre espacios y recursos naturales del entorno regional y local

Organización de la información.

Procesamiento de la información.

Actualización de la información.

Adaptación de la información en función de tipos de grupos o turistas destinatarios.

Integración e interrelación de información.

3 Transmisión de información sobre espacios naturales y otros recursos naturales a turistas y visitantes

Comunicación de información según tipos de hipotéticos receptores.

Respuesta a preguntas, dudas y necesidades de supuesta información demandada.

Control de tiempo disponible para la transmisión de la información.

4 La geografía física y biológica como recurso informativo

Geografía física. Nociones básicas y terminología. Cartografía y representación.

Relieve costero y orografía. Descripción de placas marítimas y continentales.

Hidrografía.

Climatología. Nociones básicas. Los climas.

Geografía biológica. Nociones básicas y terminología. Relaciones con la zoología y la botánica.

5 El patrimonio natural

Nociones básicas, conceptos generales y clasificación.

Terminología. Niveles de protección y aspectos legales.

El Patrimonio natural de la Humanidad. El papel de la UNESCO. Los recursos naturales.

Restauración y conservación del patrimonio natural. Enfoques, técnicas y concienciación.

Geografía de los grandes parques y espacios protegidos a nivel mundial, nacional y autonómico.

Parques nacionales y espacios naturales protegidos del ámbito regional y local.

Nociones de botánica y zoología e identificación de especies.

Especies animales y vegetales protegidas en el entorno regional y local.

Cultura ambiental y sostenibilidad.

El bien máspreciado: el agua. El ciclo del agua. Ciclos húmedos y secos. Medidas para un uso racional.

Manifestaciones y peculiaridades relevantes del patrimonio natural en el entorno regional y local.

6 Información para visitas guiadas en espacios naturales

La interpretación del patrimonio en los bienes de interés natural. Principios y objetivos.

Interpretación y turismo.

Medios interpretativos: personales y no personales.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Medio natural de interés turístico. (Espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación).

Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.

Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la interpretación de espacios naturales y otros bienes de interés natural del ámbito de actuación a turistas y visitantes, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Ingeniero Técnico, Diplomado, Arquitecto Técnico o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 3

Acompañamiento y asistencia

Nivel:	3
Código:	MF1071_3
Asociado a la UC:	UC1071_3 - Prestar servicios de acompañamiento y asistencia a turistas y visitantes y diseñar itinerarios turísticos
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Analizar la evolución del concepto de turismo, identificando los elementos que componen el sistema turístico.
- CE1.1** Explicar la evolución del concepto de turismo a lo largo del tiempo.
 - CE1.2** Describir el sistema turístico e identificar los elementos que lo componen.
 - CE1.3** Identificar y explicar los factores que influyen en la demanda turística individual y en la demanda turística agregada a un destino turístico.
 - CE1.4** Identificar y clasificar los componentes de la oferta turística y explicar las características de los distintos servicios y productos turísticos.
 - CE1.5** Identificar y clasificar los medios de transporte, comparando y evaluando sus características diferenciales desde el punto de vista de la demanda.
 - CE1.6** Identificar y diferenciar evolutivamente los tipos de servicios de acompañamiento, asistencia y guía de grupos y turistas individuales y las expectativas que ante ellos tiene el cliente.
- C2:** Interpretar las variables que configuran el mercado turístico y explicar su situación actual y las tendencias que se detectan.
- CE2.1** Describir las variables que determinan la evolución y tendencias de la demanda y de la oferta turísticas.
 - CE2.2** Estimar la situación del mercado turístico nacional e internacional.
 - CE2.3** Identificar los segmentos de la demanda del mercado turístico actual y describir sus características.
 - CE2.4** Identificar y describir los principales destinos turísticos nacionales e internacionales, comparando los elementos y características de su oferta.
 - CE2.5** Describir los flujos turísticos actuales y justificar la situación en el mercado de los diferentes destinos turísticos con relación a los segmentos de la demanda turística.
 - CE2.6** Identificar a los oferentes más significativos del mercado turístico nacional e internacional y describir las características de sus respectivas ofertas.
 - CE2.7** Explicar las características del turismo sostenible y describir sus factores determinantes.
- C3:** Identificar las empresas y profesionales del sector turístico, deduciendo las relaciones de los profesionales de la asistencia, acompañamiento y guía de

grupos turísticos con el resto de las entidades, empresas y profesionales del sector u otros sectores vinculados.

CE3.1 Identificar las distintas entidades, empresas y profesionales vinculados a la hostelería y el turismo, describiendo sus estructuras organizativas y funcionales habituales y los servicios que prestan.

CE3.2 Identificar y describir las relaciones funcionales y contractuales que habitualmente mantienen los profesionales de la asistencia, acompañamiento y guía de grupos con entidades, empresas y profesionales vinculados al sector turístico.

C4: Aplicar las normas y técnicas generales de la actividad del guía de turismo como acompañante y asistente de turistas y visitantes y explicar su actividad y funciones.

CE4.1 Distinguir los distintos ámbitos de actuación y las distintas modalidades, fases y funciones de la actividad profesional vinculada a la información, acompañamiento y asistencia a usuarios turísticos, enumerando las características de los servicios que se prestan en su marco, atendiendo a la legislación vigente.

CE4.2 Identificar e interpretar los documentos de viaje y las fuentes de información turística de uso habitual.

CE4.3 Describir los procesos y trámites habituales en aeropuertos, estaciones y medios de transporte.

CE4.4 Identificar e interpretar las disposiciones legales que afectan a la actividad y al movimiento de viajeros entre países y aduanas, destacando las vigentes en la Unión Europea, España y Comunidad Autónoma de actuación.

CE4.5 Describir las contingencias que habitualmente se producen en el desarrollo de la actividad, justificando las medidas alternativas y técnicas de solución de incidencias que se pueden adoptar para evitarlas o solucionarlas.

CE4.6 Identificar y describir las actividades complementarias susceptibles de ser diseñadas, propuestas, realizadas o vendidas por un guía o acompañante de grupos turísticos, reconociendo sus características y ejerciendo el control económico de la operación.

CE4.7 Analizar y describir la relación profesional que se establece entre el jefe de grupo y el guía de turismo.

CE4.8 Justificar las actitudes que el acompañante y guía de grupos turísticos debe mantener a lo largo de una visita, ruta o itinerario, relacionándolas con diferentes situaciones.

CE4.9 A partir de diferentes supuestos de viajes, visitas o itinerarios organizados:

- Programar y dar información general de interés que ayude al visitante a apreciar y entender los lugares que visita.
- Planificar los tiempos de desplazamiento, paradas y explicaciones.
- Planificar la conducción del grupo, aplicando las técnicas oportunas y gestionando el número y los lugares de paradas según la tipología de los grupos y las condiciones meteorológicas.
- Planificar posibles rutas alternativas en caso de incidencias.
- Respetar las normas de acogida y despedida de clientes.
- Controlar el tiempo disponible y adaptar el mensaje a las limitaciones temporales del itinerario, ruta, tour, visita o traslado en cuestión, logrando el cumplimiento de los objetivos programados.

C5: Distinguir las características culturales y patrones de comportamiento de los diferentes tipos de grupos que habitualmente participan en visitas, rutas e

itinerarios turísticos, identificando las afinidades y diferencias, y aplicar las técnicas de dinámica y animación de grupos correspondientes.

CE5.1 Explicar los métodos y variables utilizados para el estudio del comportamiento de un grupo turístico y aplicarlos en situaciones simuladas.

CE5.2 Describir los papeles y actitudes individuales que se pueden encontrar entre los miembros de un grupo turístico, identificando los problemas de relación que plantean.

CE5.3 Explicar las técnicas de dinámica de grupos, motivación y liderazgo, y relacionar su utilización con las fases de desarrollo de una visita, ruta o itinerario y las situaciones que se pueden crear en el seno de un grupo turístico.

CE5.4 Justificar las medidas de retroalimentación utilizables ante un grupo turístico y aplicarlas en situaciones simuladas para ajustar las actividades a los comportamientos observables.

CE5.5 Aplicar las técnicas de dinámica de grupos, motivación y liderazgo que resulten adecuadas para el desarrollo de la actividad y se adapten a las características propias y diferenciadas de cada tipo de grupo turístico.

CE5.6 Programar y desarrollar actividades lúdico-recreativas teniendo en cuenta las características del grupo turístico.

C6: Aplicar técnicas y medios de comunicación para informar y comunicarse con turistas y visitantes en los itinerarios, rutas, visitas o traslados, y en el ámbito de los bienes de interés cultural o natural, según los contextos y según los perfiles de los grupos o usuarios turísticos individuales.

CE6.1 Describir los canales a través de los cuales se puede ofrecer información a un grupo de turistas, o a un turista o visitante individual, explicando sus normas de uso y aplicaciones.

CE6.2 Relacionar las características de diferentes tipos de grupos o usuarios turísticos y sus expectativas con las técnicas de comunicación que les son aplicables.

CE6.3 Caracterizar las técnicas de comunicación verbal, no verbal y gestual y asociarlas a contextos determinados en cuyo marco se informa, acompaña o asiste.

CE6.4 En simulaciones prácticas de intercomunicación con supuestos grupos o usuarios turísticos:

- Expresarse oralmente, de forma directa o con otros medios de amplificación, con tono, ritmo, volumen de voz y expresión gestual adecuados a la situación.
- Usar y adecuar la voz al contexto de comunicación y al perfil de los destinatarios de la comunicación.
- Manejar los equipos técnicos de megafonía suministrados.
- Responder con amabilidad y eficiencia a las preguntas, dudas y necesidades de información demandadas, resolviendo con discreción las quejas que se planteen y potenciando la buena imagen de la entidad que presta el servicio.

CE6.5 Reconocer y aplicar las normas básicas de protocolo, atención al cliente y convivencia que deben tenerse en cuenta durante el desarrollo de una actividad.

C7: Formular propuestas de diseño de itinerarios de viaje y rutas, visitas e itinerarios o productos turísticos de interés cultural o natural, a partir de supuestos grupos turísticos justificando su viabilidad.

CE7.1 Estimar las posibilidades de diseño o de mejora de diferentes itinerarios de viaje y rutas, visitas, itinerarios o productos turísticos de interés cultural o natural, tras analizar la información identificada o proporcionada.

- CE7.2** Seleccionar los componentes de la oferta disponible en un ámbito territorial y temporal determinados y encajarlos en el marco de un itinerario, ruta o visita.
- CE7.3** Diseñar el programa de servicios y actividades, en función del perfil del supuesto grupo, ajustándose a la limitación temporal preestablecida.
- CE7.4** Sintetizar la información recabada, adaptándola a los supuestos receptores y organizándola en función del itinerario, ruta o visita propuesta.
- CE7.5** Proponer alternativas coherentes al itinerario, ruta o visita diseñados, que den respuesta a determinados requerimientos y características preestablecidas de supuestos compradores de los servicios programados.
- CE7.6** Justificar la viabilidad comercial, técnica, financiera y en su caso, ambiental, del itinerario, ruta o visita diseñado.
- C8:** Interpretar especificaciones de calidad del servicio de guía, acompañamiento y asistencia turística, aplicar procedimientos de atención de quejas y reclamaciones, y aportar sugerencias para la mejora, identificando atributos de calidad y detectando desviaciones y deficiencias.
- CE8.1** Explicar el concepto de calidad en los servicios en general y en la actividad de guía de turistas y visitantes en particular, e identificar los factores causales de la no-calidad.
- CE8.2** Identificar y describir los atributos de calidad en los servicios que presta el guía o acompañante de usuarios turísticos.
- CE8.3** Aplicar herramientas de mejora de la calidad y aportar propuestas de solución para resolver o mejorar servicios prestados o problemas planteados.
- CE8.4** Valorar la participación activa del guía o acompañante, con la entidad organizadora y resto de proveedores, en la mejora del itinerario y servicios finales ofertados.
- CE8.5** Describir y aplicar procedimientos de atención y resolución de quejas y reclamaciones, identificando la normativa vigente, y cumplimentar registros de indicadores y hojas de toma de datos.
- CE8.6** Interpretar y analizar procedimientos, instrucciones de trabajo y estándares de calidad, describiendo su aplicación en supuestos prácticos.
- CE8.7** En supuestas situaciones de solicitudes de información o presentación de reclamaciones, adoptar una actitud acorde con la situación planteada, utilizando las normas de cortesía aplicables y la forma de comunicación oportuna con fluidez.
- C9:** Asistir como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia.
- CE9.1** Explicar el concepto de sistema integral de urgencias y emergencias y describir la organización de los sistemas de emergencia.
- CE9.2** Manejar la terminología médico-sanitaria elemental.
- CE9.3** Explicar los principios básicos de comunicación con el accidentado.
- CE9.4** En un supuesto práctico de accidente o situación de emergencia, seguir las pautas de actuación según protocolo para la valoración inicial de un accidentado.
- CE9.5** Indicar las lesiones, patologías o traumatismos más frecuentes, precisando las causas que los producen, los síntomas y las pautas de actuación.
- CE9.6** Discriminar los casos y/o circunstancias en los que no se debe intervenir directamente por exceso de riesgo o por ser específicos de otros profesionales.

CE9.7 En un supuesto práctico de accidente o situación de emergencia, explicar y aplicar al accidentado las medidas posturales más adecuadas y la creación de un entorno seguro para él y los acompañantes.

CE9.8 Enumerar los factores que predisponen ansiedad en las situaciones de accidente o emergencia y aplicar, en un supuesto práctico las técnicas para controlar distintas situaciones de tensión ambiental.

CE9.9 Describir el contenido mínimo de un botiquín de urgencias y las indicaciones de las sustancias y medicamentos.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C4 respecto a CE4.9; C5 respecto a CE5.5 y CE5.6; C6 respecto a CE6.4; C7 respecto a CE7.1 a CE7.6; C8 respecto a CE8.3, CE8.4, CE8.5 y CE8.7.

Otras Capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

Proponerse objetivos retadores que supongan un nivel de rendimiento y eficacia superior al alcanzado previamente.

Demostrar un buen hacer profesional.

Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.

Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada y precisa a las personas adecuadas en cada momento.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

Demostrar autonomía en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas y no limitarse a esperar.

Demostrar resistencia al estrés, estabilidad de ánimo y control de impulsos.

Demostrar flexibilidad para entender los cambios.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria para utilizarlos en su trabajo.

Demostrar responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos.

Contenidos

1 El Turismo y la estructura del mercado turístico

Concepto de Turismo. Evolución del concepto de Turismo.

El sistema turístico. Partes o subsistemas.

La demanda turística. Tipos de demanda turística. Factores que determinan la demanda turística individual y agregada.

La oferta turística. Componentes de la oferta turística.

Evolución histórica del turismo. Situación y tendencias.

Análisis de la oferta y comportamiento de la demanda turística española: destinos y productos asociados.

Análisis de la oferta y comportamiento de la demanda internacional: destinos relevantes y productos asociados.

2 Principales destinos turísticos nacionales e internacionales

Análisis de la composición del producto turístico de base territorial. Recursos de atracción, infraestructuras y estructuras, servicios y actividades complementarias.

Características y análisis comparativo de los principales destinos turísticos españoles.

Características y análisis comparativo de los principales destinos turísticos internacionales.

3 Tipología y características de la actividad de asistencia, acompañamiento y guía de grupos turísticos

Acompañante, jefe de grupo, director de tour o correo de turismo. Definición, modalidades, funciones y perfil profesional.

El guía turístico: definición, modalidades según su ámbito de actuación, funciones y perfil profesional.

Regulación de la actividad profesional: Identificación e interpretación de legislación europea, estatal y autonómica. Análisis de las relaciones de los acompañantes de grupos turísticos con los guías turísticos y con las entidades contratantes, proveedores de servicios y otros profesionales. Análisis de las relaciones de los guías turísticos con las entidades contratantes, proveedores de servicios y otros profesionales.

4 Legislación sobre viajeros en tránsito y aduanas

Identificación e interpretación de normas internacionales, comunitarias, estatales y autonómicas.

Divisas, cambio, cupos y trámites aduaneros.

Derechos de viajero.

Seguros de viajes: definición, prestaciones y normativa internacional aplicable.

Consulados y embajadas: funciones y servicios que prestan.

5 Información de interés general para itinerarios de viaje

Búsqueda, interpretación y tratamiento de información y documentación de interés general.

Revisión y actualización de información relacionada con itinerarios de viaje.

Adaptación de la información a distintos perfiles de visitantes.

6 El desarrollo de la visita, ruta o itinerario turístico

Presentación.

Salidas en medios de transporte.

Salida del hotel, llegada al aeropuerto de destino y llegada al hotel.

Coordinación de los servicios.

Relaciones con la agencia, operador turístico u organizador de la visita, ruta o itinerario.

Métodos para organizar el tiempo y controlar al grupo.

Peculiaridades de la organización y venta de actividades facultativas. Aplicaciones.

7 Dinamización, animación y guía de grupos turísticos

Los grupos: Tipos. Niveles de funcionamiento: Tarea y socio-afectivo. Etapas en el desarrollo de los grupos. Principales roles en el seno del grupo.

Dinámica de grupos en la animación: Evaluación de la dinámica del grupo: Técnicas de observación y sociométricas. Técnicas de dinámica de grupos para grandes y pequeños grupos y para los distintos niveles de funcionamiento y etapas de desarrollo grupal.

La comunicación en los grupos en una intervención de animación: El proceso de la comunicación. La retroalimentación. La comunicación interpersonal. La comunicación en grandes grupos. Habilidades sociales.

Manejo de grupos en entornos urbanos, interior de monumentos, entornos rurales, espacios naturales o parques nacionales.

8 Técnicas de comunicación y habilidades sociales aplicadas a la actividad de acompañamiento y guía de turistas

Definición, elementos y tipos de comunicación. Etapas del proceso. Retroalimentación.

Dificultades y barreras en la comunicación.

Comunicación verbal y no verbal en público.

La comunicación como generadora de comportamientos.

Aplicación de técnicas de comunicación y habilidades sociales específicas para la actividad de asistencia, acompañamiento y guía de grupos turísticos. Problemas más frecuentes.

Adaptación del mensaje según el perfil del receptor: Distintos enfoques y contenidos.

Protocolo básico y normas de comportamiento.

Uso y manejo de la voz: entonación, dicción y claridad.

Uso de equipos de megafonía en espacios abiertos y cerrados.

9 Solución de incidencias y toma de decisiones en el desarrollo de la actividad

Identificación, análisis y prevención de situaciones conflictivas.

Análisis y desarrollo de procesos para la resolución de incidencias.

Toma de decisiones en grupo. Fases en la toma de decisiones.

La gestión del imprevisto.

Técnicas para no perder la calma en situaciones de estrés o trabajo bajo presión.

Técnicas para calmar personas en situaciones de histeria individual o colectiva.

Técnicas de mejora de actitudes en situaciones límite.

La gestión de las quejas y reclamaciones.

Aplicaciones prácticas.

10 Diseño de itinerarios de viaje y de itinerarios, rutas o visitas a bienes de interés cultural o a espacios naturales para agencias de viajes, otros operadores o clientes

Diseño de itinerarios de viaje: Justificación de los elementos de la programación. Metodología: descripción y aplicación. Búsqueda, interpretación y tratamiento de la información y documentación. Identificación de la documentación de viaje. Tendencias en la demanda de itinerarios de viaje. La preparación del itinerario de viaje. Posibilidades actuales y futuras de diseño de otros itinerarios de viaje. Peculiaridades de la organización de actividades facultativas. Coordinación de los servicios. Comercialización del producto diseñado.

Diseño de itinerarios, rutas o visitas a bienes de interés cultural o a espacios naturales: Identificación de componentes de la oferta turística: Recursos culturales, como históricos, artísticos y otros, espacios y recursos naturales y otros recursos turísticos en general. Infraestructura básica, como accesos, abastecimientos, transportes y otros. Infraestructura turística, como alojamientos, servicios de restauración, oferta recreativa y otros. Análisis de información para evaluación de posibilidades de diseño de itinerarios, rutas o visitas a bienes de interés cultural o a espacios naturales. Diseño y adaptación de itinerarios, rutas o visitas a bienes de interés cultural o a espacios y recursos naturales.

11 La participación en la mejora de la calidad de los servicios de asistencia, acompañamiento y guía turísticos

Concepto de gestión de la calidad total. La calidad en los servicios. Atributos y dimensiones de la calidad en los servicios de guía, asistencia y acompañamiento turísticos. Procedimientos e instrucciones de trabajo. Directrices y normas. Estándares de servicio.

Los indicadores de calidad. Toma y registro de datos. Cuestionarios de satisfacción del cliente. Técnicas de elaboración de informes y evaluación de la calidad.

El perfeccionamiento profesional y mejora continua. La participación en la mejora de la calidad.

12 La asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia

El primer interviniente: actitudes, funciones, responsabilidad legal, riesgos y protección.

Terminología médico-sanitaria de utilidad en primeros auxilios.

Actuación del primer interviniente: soporte vital básico.

Valoración del accidentado.

Atención inicial a emergencias más frecuentes.

Evaluación de la necesidad de efectuar el transporte de un enfermo repentino o accidentado.

El botiquín de primeros auxilios.

Comunicación asistente-accidentado y asistente-familia.

Apoyo psicológico ante situaciones de emergencia.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Entorno cultural de interés turístico (Espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación)

Medio natural de interés turístico. (Espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación).

Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.

Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la prestación de servicios de acompañamiento y asistencia a turistas y visitantes y diseñar itinerarios turísticos, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Ingeniero Técnico, Diplomado, Arquitecto Técnico o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 4

COMUNICACIÓN EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel:	3
Código:	MF9999_3
Asociado a la UC:	UC9999_3 - COMUNICARSE EN LENGUA INGLESA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Aplicar técnicas de interpretación de ideas derivadas de informaciones orales en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, dentro del propio campo de especialización o de interés laboral, emitidas de forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos ruidos ni distorsiones.
- CE1.1** Identificar ideas relevantes e implicaciones en conversaciones y debates breves entre varios interlocutores.
- CE1.2** Comprender datos concretos e ideas principales en conversaciones informales sobre temas de un entorno personal -identificación personal, intereses, otros-, familiar y profesional de clientes y/o usuarios tipo.
- CE1.3** Interpretar instrucciones y mensajes orales, comprendiendo aspectos relevantes, realizando anotaciones y consiguiendo aclaraciones sobre aspectos ambiguos.
- CE1.4** Distinguir elementos lingüísticos en un proceso con propósitos comunicativos, tales como aconsejar, explicar, describir, sugerir u otros, así como los elementos no verbales de la comunicación, teniendo en cuenta la situación en la que se desarrollan.
- CE1.5** En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, a partir de grabaciones de mensajes telemáticos en buzones de voz u otros previamente definidos:
- Comprender los datos y las ideas principales de la conversación siguiendo el ritmo normal de los discursos con facilidad.
 - Sintetizar las ideas principales en función de la temática tratada.
- CE1.6** Identificar con precisión detalles relevantes y el vocabulario técnico, en comunicaciones orales con otros profesionales de su ámbito laboral.
- CE1.7** En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, en una situación profesional definida, en la que se simula la atención a un cliente y/o usuario que solicita información:
- Identificar con detalle las demandas formuladas oralmente por el cliente y/o usuario, explicando las ideas principales.
 - Identificar los elementos no verbales de comunicación, haciendo evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida.
 - Realizar anotaciones precisas sobre elementos sustanciales del mensaje oral mientras se escucha el mismo, en su lengua materna.

- Aplicar estrategias para favorecer y confirmar la interpretación del mensaje.

C2: Aplicar técnicas de interpretación con autonomía en documentos escritos en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, con tipos de informaciones, documentos, con contenidos largos y complejos en sus distintos soportes, obteniendo informaciones globales y específicas y/o resumiendo los puntos más relevantes.

CE2.1 Interpretar documentos y léxico habitual, dentro de un área de interés o especialidad profesional, demostrando precisión.

CE2.2 Identificar herramientas y recursos de traducción, de acceso rápido y precisas, convencionales o informáticas, justificando su usabilidad.

CE2.3 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de la lectura de un documento perteneciente al ámbito de especialización:

- Localizar los datos claves y detalles relevantes de la documentación propuesta, justificando la elección.

- Sintetizar por escrito con corrección el texto, resaltando los aspectos claves.

CE2.4 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de documentos reales y habituales pertenecientes al campo de especialización:

- Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado, demostrando conocimiento lingüístico.

- Identificar las características del tipo de documento, demostrando conocimiento lingüístico.

- Extraer detalles específicos tales como nombres, horas, fechas, tarifas, cuotas, precios, características técnicas, u otras, de fuentes y textos diversos, demostrando precisión en la comprensión del texto.

- Interpretar con exactitud, expresiones especializadas del ámbito profesional.

- Inferir el significado de palabras y oraciones desconocidas a partir del análisis del contexto, desde un contexto formal, hasta institucional en el que se encuentran.

- Traducir el contenido de los documentos, sintetizando el significado.

CE2.5 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de textos y documentos comunes y más especializados relacionados con los intereses y necesidades en el ámbito laboral/profesional:

- Interpretar la normativa extranjera, opiniones de expertos, artículos u otros, demostrando precisión en la comprensión del texto.

- Traducir la documentación no compleja y extensa de manera precisa, utilizando las herramientas de traducción adaptadas a la comprensión del texto.

C3: Expresarse oralmente, en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, demostrando claridad y detalle, en intervenciones organizadas y adaptadas a un interlocutor y propósito comunicativo, argumentando y resaltando la información emitida y, demostrando el nivel de fluidez y espontaneidad en la utilización del lenguaje que permita su comprensión.

CE3.1 Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades de saludos, expresiones de gratitud o disculpa, presentación y despedida, con pautas de cortesía asociadas a la cultura de la lengua utilizada y del interlocutor.

CE3.2 En un supuesto práctico de distintas simulaciones convenientemente definidas de transmisión de mensajes e instrucciones orales de forma presencial, directa, o telefónica:

- Transmitir el mensaje propuesto de forma precisa y clara, evitando equívocos.

- Describir oralmente las fases de las instrucciones o procedimientos propuestos, demostrando precisión.
- Utilizar el léxico específico, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente, demostrando el nivel de eficacia y corrección que permita su comprensión.
- Expresar las actitudes y elementos del lenguaje de persuasión, demostrando el nivel de corrección que permita su comprensión.
- Ofrecer la información verbal de forma detallada y clara dentro en un discurso suficientemente fluido, evitando pausas largas en la búsqueda de estructuras y expresiones con las que expresarse cuando surgen dudas.

CE3.3 En un supuesto práctico de situaciones convenientemente definidas, a partir de notas, un texto escrito, o materiales visuales, gráficos, diapositivas, vídeos, otros medios de difusión:

- Presentar los productos y/o servicios propuestos de forma clara y detallada, a través de una secuencia lógica, e ilustrando con ejemplos y detalles representativos.
- Utilizar el lenguaje del ámbito profesional con flexibilidad adaptándolo a las características del contexto comunicativo.
 - Recurrir a la paráfrasis o a circunloquios cuando no se encuentra la expresión precisa, identificando y corrigiendo los errores que puedan provocar una interrupción de la comunicación.
 - Expresar el discurso con coherencia, relacionando todos los aspectos con un número limitado de mecanismos, y con una pronunciación y entonación comprensibles, aunque sea evidente la influencia de su lengua materna.

C4: Aplicar técnicas de redacción y cumplimentación de documentos o formularios en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, demostrando claridad y detalle, utilizando cualquier soporte y elementos lingüísticos apropiados, aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica, adaptándose al contexto y al propósito comunicativo que se persigue.

CE4.1 Planificar textos para presentaciones o informes profesionales, en párrafos breves y secuenciados, en su caso, manteniendo un orden cronológico, generando efecto de profesionalidad en el destinatario.

CE4.2 Utilizar sin errores que conduzcan a malentendidos, estructuras morfosintácticas, patrones discursivos y elementos de coherencia, cohesión de uso común y específico, seleccionándolos en función del propósito comunicativo en el contexto concreto.

CE4.3 Utilizar con corrección elementos gramaticales, signos de puntuación y ortografía de palabras de usos generales y relacionados con su ámbito profesional, en registro formal e informal.

CE4.4 En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de redacción, a partir de unas instrucciones claras y detalladas sobre requerimientos o solicitudes profesionales por escrito:

- Interpretar las instrucciones recibidas de manera exacta.
- Identificar el tipo de requerimiento o solicitud, adaptando las estructuras formales convenientes.

CE4.5 En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de redacción, en situaciones profesionales simuladas y previamente definidas:

- Describir por escrito las características esenciales de la información o requerimiento propuesto, demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.
- Redactar un conjunto detallado de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación, demostrando eficacia y corrección.

- Redactar un texto breve -carta, fax, podcast, nota, correo electrónico- para un cliente, usuario u otro profesional, proporcionando una información detallada sobre un tema específico del ámbito profesional.
- Resumir las informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo, demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.
- Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.

CE4.6 En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de redacción, a partir de datos previamente definidos:

- Complimentar con precisión, haciendo buen uso gramatical, la documentación adecuada al tipo de actividad (correspondencia comercial, convocatorias, actas, informes profesionales, petición de presupuestos, facturas, billetes de viaje, otros).
- Elaborar correos electrónicos, faxes o podcast, con las estructuras léxicas y sintácticas apropiadas al medio de transmisión que se va a utilizar, y con descripciones claras de la información propuesta a transmitir.
- Identificar los errores cometidos, anotándolos y subsanándolos, una vez contrastados con el manual de redacción.

CE4.7 Utilizar con corrección léxico perteneciente al sector digital, agilizando una comunicación en registro formal e informal.

C5: Interactuar oralmente, intercambiando información compleja en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente, con uno o más interlocutores, de forma eficaz y cierta fluidez, asesorando, persuadiendo en diferentes situaciones, asegurando la comprensión y transmisión de la información.

CE5.1 Identificar referencias socioculturales inmersas en distintos tipos de contextos tanto orales como escritos, permitiendo captar alusiones directas sobre aspectos que intervienen en una comunicación.

CE5.2 Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades de saludos, expresiones de gratitud o disculpa, presentación y despedida, con pautas de cortesía asociadas a la cultura de una lengua utilizada y del interlocutor.

CE5.3 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, en simulaciones previamente definidas de atención y asesoramiento de clientes y/o usuarios a través de conversaciones uno a uno:

- Aplicar las normas de protocolo en el discurso con el interlocutor, justificando su uso en el contexto a tratar.
- Informar utilizando las normas de protocolo y cortesía, el registro lingüístico, adaptándose al tipo de interlocutor.
- Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía de la lengua y cultura del interlocutor, aplicándolas en saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.
- Utilizar el vocabulario específico de las presentaciones, identificación del interlocutor, y requerimiento u ofrecimiento de la información necesaria, demostrando eficacia y corrección.
- Expresarse con corrección y claridad, en la justificación de retrasos, ausencias, u otras circunstancias, empleando las expresiones léxicas específicas.
- Comprender la información facilitada y requerimientos realizados por el interlocutor en lengua inglesa, aunque haya pequeñas interferencias.
- Utilizar estrategias para favorecer y confirmar la correcta percepción del mensaje, demostrando eficacia y corrección.
- Proporcionar las explicaciones y argumentos de forma eficaz, detallada y cierta fluidez, adecuándose a las preguntas formuladas por el interlocutor.

- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE5.4 En un supuesto práctico de intercambio de información oral y a partir de conversaciones telefónicas simuladas:

- Identificar las normas de protocolo aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Adaptar el registro oral a la situación y al contexto propuesto, demostrando eficacia y corrección.
- Utilizar el vocabulario técnico adecuado en la identificación telefónica propia y del interlocutor, demostrando eficacia y corrección.
- Utilizar las expresiones técnicas habituales en las conversaciones para la gestión de citas, comunicaciones, avisos, incidencias u otras situaciones, demostrando eficacia y corrección.
- Identificar los elementos más destacados de la demanda del interlocutor, comprendiendo el mensaje.
- Proporcionar las explicaciones y argumentos de forma breve y eficaz en la aceptación o rechazo de peticiones, contratación u otras circunstancias habituales, demostrando eficacia y corrección.
- Utilizar estrategias que garanticen la comprensión del mensaje, reformulando acuerdos, desacuerdos o compromisos adquiridos, o solicitando las aclaraciones necesarias de aspectos ambiguos.
- Despedirse aplicando las convenciones sociales de la lengua del interlocutor.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE5.5 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, de atención y asesoramiento de clientes y/o usuarios con distintos participantes:

- Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Adaptar el registro oral, formal o informal, a la situación y al contexto, justificando su uso.
- Escuchar de forma proactiva en las discusiones entabladas, demostrando eficacia y corrección.
- Hacer un uso adecuado de los turnos de palabra, evitando solapamiento en el discurso.
- Identificar las ideas de los interlocutores, formulando las preguntas necesarias para garantizar su comprensión.
- Explicar los productos con el nivel de fluidez que permita su comprensión, proponiendo las ventajas y beneficios de las distintas alternativas.
- Utilizar el repertorio lingüístico apropiado a las discusiones entabladas expresando acuerdo o desacuerdo y persuasión, así como frases típicas durante la conversación o turno de palabra.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE5.6 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, previamente definido en el que se plantean situaciones de tratamiento delicadas o conflictivas:

- Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje y la entonación adecuada, y una argumentación estructurada.
- Utilizar las claves contextuales, gramaticales y léxicas infiriendo posibles actitudes o intenciones.
- Pedir disculpas comunicando de manera clara los errores cometidos y poniendo el énfasis de forma apropiada para facilitar la comprensión.
- Adoptar toda la información gestual y contextual a la situación planteada, justificando su aplicación.
- Reformular las expresiones en las que se presentan dificultades con breves interrupciones en el discurso.

- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE5.7 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, contextualizado en visitas a empresas extranjeras:

- Organizar la visita considerando normas de protocolo, hábitos profesionales, costumbres horarias, u otros aspectos socio profesionales que rigen dicho país.
- Expresar la comunicación de forma adaptada a los usos y costumbres sociales y culturales del país, justificando el contexto.
- Informar utilizando el lenguaje con el nivel de corrección y propiedad que permita su comprensión, observando las normas de comportamiento que requiera el caso, de acuerdo con el protocolo profesional establecido en el país.

CE5.8 En un supuesto práctico de intercambio de información oral contextualizado en situaciones y eventos sociales:

- Expresar la comunicación de forma adaptada a los usos y costumbres sociales y culturales del país, justificando el contexto.
- Aplicar el protocolo, los usos y costumbres sociales de los interlocutores que participan en las situaciones y eventos propuestos.
- Organizar las situaciones y eventos profesionales considerando las características socioculturales de los participantes.
- Justificar la importancia de utilizar convenientemente las normas de protocolo, usos y costumbres sociales en las relaciones del ámbito profesional.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.5 y CE1.7; C2 respecto a CE2.3, CE2.4 y CE2.5; C3 respecto a CE3.2 y CE3.3; C4 respecto a CE4.4, CE4.5, CE4.6 y CE4.7; C5 respecto a CE5.3, CE5.4, CE5.5, CE5.6, CE5.7 y CE5.8.

Otras Capacidades:

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Contenidos

1 Mensaje oral: comprensión y elaboración en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente

Comprensión oral: distinción y aplicación de significados y funciones específicas, estructuras sintácticas de uso común según el contexto.

Patrones sonoros acentuales: identificación de ritmos y entonación de uso común y específico, significados e intenciones comunicativas expresas, y de carácter implícito.

Mensajes orales: elaboración y planificación, adecuación al contexto y canal. Recopilación de información sobre tipo de tarea y tema en una variedad de lengua estándar y articulados.

El contexto: identificación y adaptación de la comprensión.

Tipos de comprensión: sentido general, información esencial, puntos principales, detalles relevantes e implicaciones.

Formulación de hipótesis de contenido y contexto.

Reformulación de hipótesis e información a partir de la comprensión de nuevos elementos.

El léxico oral común y especializado: reconocimiento y relación con los intereses y necesidades en el ámbito profesional/laboral, público y personal.

2 Mensaje escrito: comprensión y elaboración en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente

Comprensión del texto: aplicación y conocimientos sociolingüísticos relativos a la estructuración social, las relaciones interpersonales y convenciones sociales.

Información e implicaciones generales de los textos organizados.

Valores asociados a convenciones de formato, tipografías, ortográficas y de puntuaciones comunes y menos habituales.

Mensajes escritos: elaboración y planificación, adecuación al contexto y canal. Recopilación de información sobre tipo de tarea y tema en una variedad de lengua estándar y articulados. Localizar y usar recursos lingüísticos o temáticos.

Función comunicativa: identificación de ideas principales y secundarias asociadas al uso de distintos patrones discursivos.

El contexto: identificación y adaptación de la comprensión.

El tipo de texto: identificación y aplicación de estrategias de comprensión genéricas, la información esencial, los puntos principales, los detalles relevantes, información, ideas y opiniones explícitas.

Formulación de hipótesis de contenido y contexto: comprensión de elementos significativos, lingüísticos y paralingüísticos.

El léxico escrito común y especializado: reconocimiento y relación con los intereses y necesidades en el ámbito profesional/laboral, público y personal.

3 Ejecución de mensajes orales y escritos en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente

Expresión oral: expresar el mensaje con claridad y coherencia, estructurándolo adecuadamente y ajustándose, en su caso, a los modelos y fórmulas de cada tipo de expresión.

Reajustar el mensaje: identificar lo que se quiere expresar, valorar las dificultades y los recursos disponibles.

Utilizar conocimientos previos.

Compensar las carencias lingüísticas mediante procedimientos lingüísticos (modificar palabras de significado parecido, definir o parafrasear un término o expresión), paralingüísticos o paratextuales (pedir ayuda, señalar objetos, usar deícticos o realizar acciones que aclaran el significado, usar lenguaje corporal culturalmente pertinente con gestos, expresiones faciales, posturas, contacto visual o corporal, proxémica y usar sonidos extralingüísticos y cualidades prosódicas convencionales).

Expresión escrita: escribir, en cualquier soporte, textos simples con una estructura lógica sobre temas de su ámbito personal o laboral, realizando descripciones, sintetizando información y argumentos extraídos de distintas fuentes.

Reajustar el registro o el estilo para adaptar el texto al destinatario y contexto específico.

Utilizar las estructuras morfosintácticas, los patrones discursivos y los elementos de coherencia y cohesión de uso común.

Ajustarse con consistencia a los patrones ortográficos, de puntuación y de formato de uso común, y algunos de carácter más específico.

4 Interacción: aspectos socioculturales y sociolingüísticos en lengua inglesa con un nivel de usuario independiente

Las convenciones sociales, normas de cortesía y registros, costumbres, valores, creencias y actitudes.

Gestión de relaciones sociales en el ámbito público, académico y profesional.

Descripción y apreciación de cualidades físicas y abstractas de personas, objetos, lugares, actividades, procedimientos y procesos.

Narración de acontecimientos pasados puntuales y habituales, descripción de estados, situaciones presentes, expresión de predicciones y de sucesos futuros a corto, medio y largo plazo.

Intercambio de información, indicaciones, opiniones, puntos de vista, consejos, advertencias y avisos.

Expresión de la curiosidad, el conocimiento, la certeza, la confirmación, la duda, la conjetura, el escepticismo y la incredulidad.

Expresión de la voluntad, la intención, la decisión, la promesa, la orden, la autorización y la prohibición, la exención y la objeción.

Expresión del interés, la aprobación, el aprecio, el elogio, la admiración, la satisfacción, la esperanza, la confianza, la sorpresa, y sus contrarios.

Formulación de sugerencias, deseos, condiciones e hipótesis.

Establecimiento y gestión de la comunicación y organización del discurso.

Estructuras sintácticas discursivas: léxico oral común y especializado en el propio campo de especialización o de interés laboral/profesional, relativo a descripciones, tiempo y espacio, eventos y acontecimientos, procedimientos y procesos, relaciones profesionales, personales, sociales y académicas, trabajo y emprendimiento, bienes y servicios.

Patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación. Patrones gráficos y convenciones ortográficas.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos, salud laboral, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 3 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la comunicación en una primera lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.

- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 5

COMUNICACIÓN EN UNA SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL

Nivel:	3
Código:	MF9997_3
Asociado a la UC:	UC9997_3 - COMUNICARSE EN UNA SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA DISTINTA DEL INGLÉS CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE (B1), SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS, EN EL ÁMBITO PROFESIONAL
Duración (horas):	120
Estado:	BOE

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de interpretación de ideas derivadas de informaciones orales en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario independiente, dentro del propio campo de especialización o de interés laboral, emitidas de forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos ruidos ni distorsiones.

CE1.1 Identificar ideas relevantes e implicaciones en conversaciones y debates breves entre varios interlocutores

CE1.2 Comprender datos concretos e ideas principales en conversaciones informales sobre temas de un entorno personal -identificación personal, intereses, otros-, familiar y profesional de clientes y/o usuarios tipo.

CE1.3 Interpretar instrucciones y mensajes orales, comprendiendo aspectos relevantes, realizando anotaciones y consiguiendo aclaraciones sobre aspectos ambiguos.

CE1.4 Distinguir elementos lingüísticos en un proceso con propósitos comunicativos, tales como aconsejar, explicar, describir, sugerir u otros, así como los elementos no verbales de la comunicación, teniendo en cuenta la situación en la que se desarrollan.

CE1.5 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, a partir de grabaciones de mensajes telemáticos en buzones de voz u otros previamente definidos:

- Comprender los datos y las ideas principales de la conversación siguiendo el ritmo normal de los discursos con facilidad.

- Sintetizar las ideas principales en función de la temática tratada.

CE1.6 Identificar con precisión detalles relevantes y el vocabulario técnico, en comunicaciones orales con otros profesionales de su ámbito laboral.

CE1.7 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones orales, en una situación profesional definida, en la que se simula la atención a un cliente y/o usuario que solicita información:

- Identificar con detalle las demandas formuladas oralmente por el cliente y/o usuario, explicando las ideas principales.

- Identificar los elementos no verbales de comunicación, haciendo evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida.
- Realizar anotaciones precisas sobre elementos sustanciales del mensaje oral mientras se escucha el mismo, en su lengua materna.
- Aplicar estrategias para favorecer y confirmar la interpretación del mensaje.

C2: Aplicar técnicas de interpretación con autonomía en documentos escritos en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario independiente, con tipos de informaciones, documentos, con contenidos largos y complejos en sus distintos soportes, obteniendo informaciones globales y específicas y/ o resumiendo los puntos más relevantes.

CE2.1 Interpretar documentos y léxico habitual, dentro de un área de interés o especialidad profesional, demostrando precisión.

CE2.2 Identificar herramientas y recursos de traducción, de acceso rápido y precisas, convencionales o informáticas, justificando su usabilidad.

CE2.3 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de la lectura de un documento perteneciente al ámbito de especialización:

- Localizar los datos claves y detalles relevantes de la documentación propuesta, justificando la elección.
- Sintetizar por escrito con corrección el texto, resaltando los aspectos claves.

CE2.4 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de documentos reales y habituales pertenecientes al campo de especialización:

- Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado, demostrando conocimiento lingüístico.
- Identificar las características del tipo de documento, demostrando conocimiento lingüístico.
- Extraer detalles específicos tales como nombres, horas, fechas, tarifas, cuotas, precios, características técnicas, u otras, de fuentes y textos diversos, demostrando precisión en la comprensión del texto.
- Interpretar con exactitud, expresiones especializadas del ámbito profesional.
- Inferir el significado de palabras y oraciones desconocidas a partir del análisis del contexto, desde un contexto formal, hasta institucional en el que se encuentran.
- Traducir el contenido de los documentos, sintetizando el significado.

CE2.5 En un supuesto práctico de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de textos y documentos comunes y más especializados relacionados con los intereses y necesidades en el ámbito laboral/profesional:

- Interpretar la normativa extranjera en lengua distinta del inglés, opiniones de expertos, artículos u otros, demostrando precisión en la comprensión del texto.
- Traducir la documentación no compleja y extensa de manera precisa, utilizando las herramientas de traducción adaptadas a la comprensión del texto.

C3: Expresarse oralmente, en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario independiente, demostrando claridad y detalle, en intervenciones organizadas y adaptadas a un interlocutor y propósito comunicativo, argumentando y resaltando la información emitida y, demostrando el nivel de fluidez y espontaneidad en la utilización del lenguaje que permita su comprensión.

CE3.1 Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades de saludos, expresiones de gratitud o disculpa, presentación y despedida, con pautas de cortesía asociadas a la cultura de la lengua utilizada y del interlocutor.

CE3.2 En un supuesto práctico de distintas simulaciones convenientemente definidas de transmisión de mensajes e instrucciones orales de forma presencial, directa, o telefónica:

- Transmitir el mensaje propuesto de forma precisa y clara, evitando equívocos.
- Describir oralmente las fases de las instrucciones o procedimientos propuestos, demostrando precisión.
- Utilizar el léxico específico, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente, demostrando el nivel de eficacia y corrección que permita su comprensión.
- Expresar las actitudes y elementos del lenguaje de persuasión, demostrando el nivel de corrección que permita su comprensión.
- Ofrecer la información verbal de forma detallada y clara dentro en un discurso suficientemente fluido, evitando pausas largas en la búsqueda de estructuras y expresiones con las que expresarse cuando surgen dudas.

CE3.3 En un supuesto práctico de situaciones convenientemente definidas, a partir de notas, un texto escrito, o materiales visuales, gráficos, diapositivas, vídeos, otros medios de difusión:

- Presentar los productos y/o servicios propuestos de forma clara y detallada, a través de una secuencia lógica, e ilustrando con ejemplos y detalles representativos.
- Utilizar el lenguaje del ámbito profesional con flexibilidad adaptándolo a las características del contexto comunicativo.
- Recurrir a la paráfrasis o a circunloquios cuando no se encuentra la expresión precisa, identificando y corrigiendo los errores que puedan provocar una interrupción de la comunicación.
- Expresar el discurso con coherencia, relacionando todos los aspectos con un número limitado de mecanismos, y con una pronunciación y entonación comprensibles, aunque sea evidente la influencia de su lengua materna.

C4: Aplicar técnicas de redacción y cumplimentación de documentos o formularios en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario independiente, demostrando claridad y detalle, utilizando cualquier soporte y elementos lingüísticos apropiados, aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica, adaptándose al contexto y al propósito comunicativo que se persigue.

CE4.1 Planificar textos para presentaciones o informes profesionales, en párrafos breves y secuenciados, en su caso, manteniendo un orden cronológico, generando efecto de profesionalidad en el destinatario.

CE4.2 Utilizar sin errores que conduzcan a malentendidos, estructuras morfosintácticas, patrones discursivos y elementos de coherencia, cohesión de uso común y específico, seleccionándolos en función del propósito comunicativo en el contexto concreto.

CE4.3 Utilizar con corrección elementos gramaticales, signos de puntuación y ortografía de palabras de usos generales y relacionados con su ámbito profesional, en registro formal e informal.

CE4.4 En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de redacción, a partir de unas instrucciones claras y detalladas sobre requerimientos o solicitudes profesionales por escrito:

- Interpretar las instrucciones recibidas de manera exacta.
- Identificar el tipo de requerimiento o solicitud, adaptando las estructuras formales convenientes.

CE4.5 En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de redacción, en situaciones profesionales simuladas y previamente definidas:

- Describir por escrito las características esenciales de la información o requerimiento propuesto, demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.
- Redactar un conjunto detallado de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación, demostrando eficacia y corrección.
- Redactar un texto breve -carta, fax, podcast, nota, correo electrónico- para un cliente, usuario u otro profesional, proporcionando una información detallada sobre un tema específico del ámbito profesional.
- Resumir las informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo, demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.
- Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto demostrando eficacia y nivel de corrección que permita su comprensión.

CE4.6 En un supuesto práctico de aplicación de técnicas de redacción, a partir de datos previamente definidos:

- Complimentar con precisión, haciendo buen uso gramatical, la documentación adecuada al tipo de actividad (correspondencia comercial, convocatorias, actas, informes profesionales, petición de presupuestos, facturas, billetes de viaje, otros).
- Elaborar correos electrónicos, faxes o podcast, con las estructuras léxicas y sintácticas apropiadas al medio de transmisión que se va a utilizar, y con descripciones claras de la información propuesta a transmitir.
- Identificar los errores cometidos, anotándolos y subsanándolos, una vez contrastados con el manual de redacción.

CE4.7 Utilizar con corrección léxico perteneciente al sector digital, agilizando una comunicación en registro formal e informal.

C5: Interactuar oralmente, intercambiando información compleja en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario independiente, con uno o más interlocutores, de forma eficaz y cierta fluidez, asesorando, persuadiendo en diferentes situaciones, asegurando la comprensión y transmisión de la información.

CE5.1 Identificar referencias socioculturales inmersas en distintos tipos de contextos tanto orales como escritos, permitiendo captar alusiones directas sobre aspectos que intervienen en una comunicación.

CE5.2 Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades de saludos, expresiones de gratitud o disculpa, presentación y despedida, con pautas de cortesía asociadas a la cultura de una lengua utilizada y del interlocutor.

CE5.3 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, en simulaciones previamente definidas de atención y asesoramiento de clientes y/o usuarios a través de conversaciones uno a uno:

- Aplicar las normas de protocolo en el discurso con el interlocutor, justificando su uso en el contexto a tratar.
- Informar utilizando las normas de protocolo y cortesía, el registro lingüístico, adaptándose al tipo de interlocutor.
- Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía de la lengua y cultura del interlocutor, aplicándolas en saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.
- Utilizar el vocabulario específico de las presentaciones, identificación del interlocutor, y requerimiento u ofrecimiento de la información necesaria, demostrando eficacia y corrección.

- Expresarse con corrección y claridad, en la justificación de retrasos, ausencias, u otras circunstancias, empleando las expresiones léxicas específicas.
- Comprender la información facilitada y requerimientos realizados por el interlocutor en lengua extranjera distinta del inglés, aunque haya pequeñas interferencias.
- Utilizar estrategias para favorecer y confirmar la correcta percepción del mensaje, demostrando eficacia y corrección.
- Proporcionar las explicaciones y argumentos de forma eficaz, detallada y cierta fluidez, adecuándose a las preguntas formuladas por el interlocutor.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE5.4 En un supuesto práctico de intercambio de información oral y a partir de conversaciones telefónicas simuladas:

- Identificar las normas de protocolo aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Adaptar el registro oral a la situación y al contexto propuesto, demostrando eficacia y corrección.
- Utilizar el vocabulario técnico adecuado en la identificación telefónica propia y del interlocutor, demostrando eficacia y corrección.
- Utilizar las expresiones técnicas habituales en las conversaciones para la gestión de citas, comunicaciones, avisos, incidencias u otras situaciones, demostrando eficacia y corrección.
- Identificar los elementos más destacados de la demanda del interlocutor, comprendiendo el mensaje.
- Proporcionar las explicaciones y argumentos de forma breve y eficaz en la aceptación o rechazo de peticiones, contratación u otras circunstancias habituales, demostrando eficacia y corrección.
- Utilizar estrategias que garanticen la comprensión del mensaje, reformulando acuerdos, desacuerdos o compromisos adquiridos, o solicitando las aclaraciones necesarias de aspectos ambiguos.
- Despedirse aplicando las convenciones sociales de la lengua del interlocutor.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE5.5 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, de atención y asesoramiento de clientes y/o usuarios con distintos participantes:

- Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Adaptar el registro oral, formal o informal, a la situación y al contexto, justificando su uso.
- Escuchar de forma proactiva en las discusiones entabladas, demostrando eficacia y corrección.
- Hacer un uso adecuado de los turnos de palabra, evitando solapamiento en el discurso.
- Identificar las ideas de los interlocutores, formulando las preguntas necesarias para garantizar su comprensión.
- Explicar los productos con el nivel de fluidez que permita su comprensión, proponiendo las ventajas y beneficios de las distintas alternativas.
- Utilizar el repertorio lingüístico apropiado a las discusiones entabladas expresando acuerdo o desacuerdo y persuasión, así como frases típicas durante la conversación o turno de palabra.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE5.6 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, previamente definido en el que se plantean situaciones de tratamiento delicadas o conflictivas:

- Identificar las normas de protocolo, aplicándolas en el saludo al interlocutor.
- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje y la entonación adecuada, y una argumentación estructurada.

- Utilizar las claves contextuales, gramaticales y léxicas infiriendo posibles actitudes o intenciones.
- Pedir disculpas comunicando de manera clara los errores cometidos y poniendo el énfasis de forma apropiada para facilitar la comprensión.
- Adoptar toda la información gestual y contextual a la situación planteada, justificando su aplicación.
- Reformular las expresiones en las que se presentan dificultades con breves interrupciones en el discurso.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE5.7 En un supuesto práctico de intercambio de información oral, contextualizado en visitas a empresas extranjeras:

- Organizar la visita considerando normas de protocolo, hábitos profesionales, costumbres horarias, u otros aspectos socio profesionales que rigen dicho país.
- Expresar la comunicación de forma adaptada a los usos y costumbres sociales y culturales del país, justificando el contexto.
- Informar utilizando el lenguaje con el nivel de corrección y propiedad que permita su comprensión, observando las normas de comportamiento que requiera el caso, de acuerdo con el protocolo profesional establecido en el país.

CE5.8 En un supuesto práctico de intercambio de información oral contextualizado en situaciones y eventos sociales:

- Expresar la comunicación de forma adaptada a los usos y costumbres sociales y culturales del país, justificando el contexto.
- Aplicar el protocolo, los usos y costumbres sociales de los interlocutores que participan en las situaciones y eventos propuestos.
- Organizar las situaciones y eventos profesionales considerando las características socioculturales de los participantes.
- Justificar la importancia de utilizar convenientemente las normas de protocolo, usos y costumbres sociales en las relaciones del ámbito profesional.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo

C1 respecto a CE1.5 y CE1.7; C2 respecto a CE2.3, CE2.4 y CE2.5; C3 respecto a CE3.2 y CE3.3; C4 respecto a CE4.4, CE4.5, CE4.6 y CE4.7; C5 respecto a CE5.3, CE5.4, CE5.5, CE5.6, CE5.7 y CE5.8.

Otras Capacidades:

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo

Aprender nuevos conceptos o procedimientos y aprovechar eficazmente la formación utilizando los conocimientos adquiridos.

Mantener una actitud asertiva, empática y conciliadora con los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.

Trasmitir información con claridad, de manera ordenada, estructurada, clara y precisa respetando los canales establecidos en la organización.

Adoptar códigos de conducta tendentes a transmitir el contenido del principio de igualdad.

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Contenidos

1 Mensaje oral: comprensión y elaboración en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario independiente

Comprensión oral: distinción y aplicación de significados y funciones específicas, estructuras sintácticas de uso común según el contexto.

Patrones sonoros acentuales: identificación de ritmos y entonación de uso común y específico, significados e intenciones comunicativas expresas, y de carácter implícito.

Mensajes orales: elaboración y planificación, adecuación al contexto y canal. Recopilación de información sobre tipo de tarea y tema en una variedad de lengua estándar y articulados.

El contexto: identificación y adaptación de la comprensión.

Tipos de comprensión: sentido general, información esencial, puntos principales, detalles relevantes e implicaciones.

Formulación de hipótesis de contenido y contexto.

Reformulación de hipótesis e información a partir de la comprensión de nuevos elementos.

El léxico oral común y especializado: reconocimiento y relación con los intereses y necesidades en el ámbito profesional/ laboral, público y personal.

2 Mensaje escrito: comprensión y elaboración en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario independiente

Comprensión del texto: aplicación y conocimientos sociolingüísticos relativos a la estructuración social, las relaciones interpersonales y convenciones sociales.

Información e implicaciones generales de los textos organizados.

Valores asociados a convenciones de formato, tipografías, ortográficas y de puntuaciones comunes y menos habituales.

Mensajes escritos: elaboración y planificación, adecuación al contexto y canal. Recopilación de información sobre tipo de tarea y tema en una variedad de lengua estándar y articulados. Localizar y usar recursos lingüísticos o temáticos.

Función comunicativa: identificación de ideas principales y secundarias asociadas al uso de distintos patrones discursivos.

El contexto: identificación y adaptación de la comprensión.

El tipo de texto: identificación y aplicación de estrategias de comprensión genéricas, la información esencial, los puntos principales, los detalles relevantes, información, ideas y opiniones explícitas.

Formulación de hipótesis de contenido y contexto: comprensión de elementos significativos, lingüísticos y paralingüísticos.

El léxico escrito común y especializado: reconocimiento y relación con los intereses y necesidades en el ámbito profesional/ laboral, público y personal.

3 Ejecución de mensajes orales y escritos en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario independiente

Expresión oral: expresar el mensaje con claridad y coherencia, estructurándolo adecuadamente y ajustándose, en su caso, a los modelos y fórmulas de cada tipo de expresión.

Reajustar el mensaje: identificar lo que se quiere expresar, valorar las dificultades y los recursos disponibles.

Utilizar conocimientos previos.

Compensar las carencias lingüísticas mediante procedimientos lingüísticos (modificar palabras de significado parecido, definir o parafrasear un término o expresión), paralingüísticos o paratextuales (pedir ayuda, señalar objetos, usar deícticos o realizar acciones que aclaran el significado, usar lenguaje corporal culturalmente pertinente con gestos, expresiones faciales, posturas, contacto visual o corporal, proxémica y usar sonidos extralingüísticos y cualidades prosódicas convencionales).

Expresión escrita: escribir, en cualquier soporte, textos simples con una estructura lógica sobre temas de su ámbito personal o laboral, realizando descripciones, sintetizando información y argumentos extraídos de distintas fuentes.

Reajustar el registro o el estilo para adaptar el texto al destinatario y contexto específico.

Utilizar las estructuras morfosintácticas, los patrones discursivos y los elementos de coherencia y cohesión de uso común.

Ajustarse con consistencia a los patrones ortográficos, de puntuación y de formato de uso común, y algunos de carácter más específico.

4 Interacción: aspectos socioculturales y sociolingüísticos en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario independiente

Las convenciones sociales, normas de cortesía y registros, costumbres, valores, creencias y actitudes.

Gestión de relaciones sociales en el ámbito público, académico y profesional.

Descripción y apreciación de cualidades físicas y abstractas de personas, objetos, lugares, actividades, procedimientos y procesos.

Narración de acontecimientos pasados puntuales y habituales, descripción de estados, situaciones presentes, expresión de predicciones y de sucesos futuros a corto, medio y largo plazo.

Intercambio de información, indicaciones, opiniones, puntos de vista, consejos, advertencias y avisos.

Expresión de la curiosidad, el conocimiento, la certeza, la confirmación, la duda, la conjetura, el escepticismo y la incredulidad.

Expresión de la voluntad, la intención, la decisión, la promesa, la orden, la autorización y la prohibición, la exención y la objeción.

Expresión del interés, la aprobación, el aprecio, el elogio, la admiración, la satisfacción, la esperanza, la confianza, la sorpresa, y sus contrarios.

Formulación de sugerencias, deseos, condiciones e hipótesis.

Establecimiento y gestión de la comunicación y organización del discurso.

Estructuras sintácticas discursivas: léxico oral común y especializado en el propio campo de especialización o de interés laboral/profesional, relativo a descripciones, tiempo y espacio, eventos y acontecimientos, procedimientos y procesos, relaciones profesionales, personales, sociales y académicas, trabajo y emprendimiento, bienes y servicios.

Patrones sonoros, acentuales, rítmicos y de entonación. Patrones gráficos y convenciones ortográficas.

Parámetros de contexto de la formación

Espacios e instalaciones

Los talleres e instalaciones darán respuesta a las necesidades formativas de acuerdo con el contexto profesional establecido en la unidad de competencia asociada, teniendo en cuenta la normativa aplicable del sector productivo, prevención de riesgos, salud laboral, accesibilidad universal y protección medioambiental. Se considerará con carácter orientativo como espacios de uso:

- Instalación de 3 m² por alumno o alumna.

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la comunicación en una segunda lengua extranjera distinta del inglés con un nivel de usuario independiente, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de nivel 2 (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) o de otras de superior nivel relacionadas con el campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.