

CAPACIDADES TERMINALES, CONTENIDOS CONCEPTUALES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL MÓDULO DE ASISTENCIA GUIAS GRUPOS.

UNIDAD DE TRABAJO Nº 1- IDENTIDAD PROFESIONAL DEL GUÍA TURÍSTICO

Capacidades terminales:

- Obtener una visión general del "rol" profesional para el cual se le capacita y las diferentes actividades que pueden desempeñar.
- Asumir e interpretar la identidad profesional, es decir, el conjunto de normas, valores y modos de la profesión.
- Ubicar el entorno de trabajo: empresas y profesionales con los que se relaciona directa e indirectamente en el ejercicio de su profesión.
- Distinguir las distintas modalidades de la actividad profesional.

Contenidos conceptuales.

- Tipos de guías turísticas.
- Características de la profesión.
- Funciones del guía.
- Formación precisa.
- Normativa reguladora de la actividad.

Criterios de evaluación

- Definir el papel del guía durante el viaje
- Analizar la normativa vigente
- Comparar las diferentes figuras de guía turístico
- Exponer el significado de guía turístico, formación necesaria, básica y complementaria y cualidades.

UNIDAD DE TRABAJO Nº 2- LAS AGENCIAS DE VIAJES COMO EMPRESAS CONTRATANTES.

Capacidades terminales:

- Conocer la actividad turística y su evolución histórica.
- Profundizar en el papel que desempeñan las agencias de viajes como empresas turísticas.
- Analizar cada uno de los tipos de agencias de viajes que existen en el mercado.
- Diferenciar cada una de las clasificaciones por las que se distinguen las agencias de viajes.

Contenidos conceptuales.

- Empresas relacionadas con el sector turístico.
- El turismo como actividad económica.
- El concepto de agencia de viajes.
- Evolución histórica.
- Clasificación de las agencias de viajes.
- Asociaciones profesionales y organismos oficiales.

Criterios de evaluación

- Definir entidad organizadora
- Detectar las relaciones contractuales con las empresas, entidades y profesionales que utilizan sus servicios.
- Describir las distintas empresas y entidades vinculadas al sector de hostelería y turismo, explicando sus estructuras organizativas y funcionales habituales y los servicios que prestan
- Clasificar las AA.VV. según su función y tipo

UNIDAD DE TRABAJO Nº 3- EL VIAJE COMBINADO.

Capacidades terminales:

ehतालca©

Camino de la Esgaravita s/nº 28805 Alcalá de Henares. Tel.: 91 880 23 13. Fax 91 880 29 72. Código centro 28058615.
www.ehtalcala.com Correo electrónico: ies.hosteleria.alcala@educa.madrid.org.

- Definir el concepto de itinerario turístico.
- Diferenciar los distintos tipos de itinerarios turísticos según diferentes criterios de agrupamiento: duración, medio de transporte empleado, ámbito geográfico utilizado, segmento de la demanda al que va dirigido.
- Confeccionar itinerarios turísticos según el tiempo de duración, el medio de transporte empleado, el ámbito geográfico utilizado y el grupo de turistas al que va dirigido.
- Conocer la normativa vigente sobre los viajes combinados.
- Cotizar y presupuestar itinerarios.

Contenidos conceptuales.

- Tipos de itinerarios turísticos y su clasificación según: duración, medio de transporte empleado, ámbito geográfico y motivación.
- Metodología de la programación y diseño de la ruta.
- Cotización de los servicios básicos y complementarios de los viajes combinados.
- Selección de guías locales para visitas.

Criterios de evaluación

- Clasificar itinerarios según su duración
- Conocer y analizar la normativa vigente sobre viajes combinados.

UNIDAD DE TRABAJO Nº 4- DISEÑO Y COTIZACIÓN DE LOS VIAJES COMBINADOS.

Capacidades terminales

- Analizar los diferentes tipos de costes que existen en un viaje organizado.
- Saber realizar diferentes supuestos de cotización.
- Diseñar un documento apropiado para el desglose de gastos de un viaje combinado.

Contenidos conceptuales.

- Desarrollo del diseño propio de un viaje combinado.
- Los gastos fijos y variables de un viaje.
- El concepto de umbral de rentabilidad.
- La hoja de cotización de un servicio.
- Cotización de un circuito.

- Reglas de cotización de un circuito.

Criterios de evaluación

- Definir e identificar las relaciones funcionales y contractuales con las compañías de transporte y alojamientos
- Justificar la viabilidad del itinerario
- Realizar la cotización de un supuesto viaje

UNIDAD DE TRABAJO Nº 5- DOCUMENTOS Y MATERIAL UTILIZADO POR LAS AGENCIAS DE VIAJES Y GUÍAS ACOMPAÑANTES.

Capacidades terminales

- Conocer la documentación propia de las AAVV, tanto interna como externa.
- Analizar los materiales de trabajo del guía correo que la agencia puede proporcionar.
- Identificar, seleccionar, analizar y manejar fuentes de información relacionadas con la actividad de informador turístico.

Contenidos conceptuales.

- Documentación interna de las agencias de viajes.
- Documentación externa de las agencias de viajes.
- Los bonos y sus características.
- Los talonarios de alojamientos.
- Material de trabajo y herramientas del guía correo.

Criterios de evaluación

- Conocer la documentación propia de las AAVV, tanto interna como externa.
- Analizar los materiales de trabajo del guía correo que la agencia puede proporcionar.

ehtalcala©

Camino de la Esgaravita s/nº 28805 Alcalá de Henares. Tel.: 91 880 23 13. Fax 91 880 29 72. Código centro 28058615.
www.ehtalcala.com Correo electrónico: ies.hosteleria.alcala@educa.madrid.org.

- Identificar, seleccionar, analizar y manejar fuentes de información relacionadas con la actividad de informador turístico.

UNIDAD DE TRABAJO Nº 6- LA ANIMACIÓN DEL GRUPO EN ENTORNOS TURÍSTICOS.

Capacidades terminales.

- Adquirir capacidades básicas imprescindibles para poder analizar las características de los grupos turísticos a los que se acompaña.
- Saber identificar y reconducir tipologías de clientes, roles y status en el grupo de turistas.
- Saber aplicar técnicas de trabajo con grupos, así como las acciones de dinamización de grupos.

Contenidos conceptuales.

- El grupo y su tipología.
- Clientes tipo.
- Dinámica de grupos.
- Evolución del grupo. Fases.
- La motivación turística.
- La animación turística.
- Aplicación de técnicas con el grupo.

Criterios de evaluación

- Identificar grupos
- Identificar tipologías de clientes y sus características
- Definir dinámica de grupos
- Establecer diferentes actividades para las diferentes fases del viaje
- Como resolver una reclamación, conocer la legislación

UNIDAD DE TRABAJO Nº 7- LA PREPARACIÓN DE UN CIRCUITO.

Capacidades terminales

- Definir las funciones del guía antes del viaje.
- Identificar, seleccionar y manejar las fuentes de información relacionadas con la actividad de informador turístico.
- Poder confeccionar, con seguridad, las herramientas que va a necesitar como profesional.

Contenidos conceptuales.

- Fuentes de información, manuales, guías de viajes, folletos, internet.
- Funciones del guía antes de un viaje.
- Herramientas y soportes profesionales.
- Desarrollo del Plan de ruta del guía correo.
- Guía de carreteras y ciudades: los mapas y los planos.

Criterios de evaluación

- Programar los distintos servicios y actividades
- Identificar las fuentes de información turística que sea preciso consultar
- Programar los distintos servicios y actividades ajustándose a la temporalización

UNIDAD DE TRABAJO Nº 8- FUNCIONES DEL GUÍA DURANTE EL VIAJE

Capacidades terminales:

- Identificar las funciones del guía durante el viaje.
- Conocer cada acción que el guía desarrolla a lo largo de todo el servicio.
- Valorar lo que debe o puede explicar el guía correo al público.
- Saber actuar ante determinadas situaciones imprevistas.

Contenidos conceptuales.

- Funciones del guía durante un viaje.
- Relación del guía con el grupo, con proveedores, con la agencia, con el conductor
- Funciones del guía en cada etapa del viaje.
- Formalización de la venta de las visitas facultativas.

Criterios de evaluación:

ehतालca©

Camino de la Esgaravita s/nº 28805 Alcalá de Henares. Tel.: 91 880 23 13. Fax 91 880 29 72. Código centro 28058615.
www.ehtalcala.com Correo electrónico: ies.hosteleria.alcala@educa.madrid.org.

- Reconocer las funciones y actividades propias de dichos profesionales.
- Enumerar las tareas y trabajos que podría desempeñar un asistente de grupos turísticos y un guía turístico.
- Asimilar las funciones de este profesional.
- Resolver cuestiones propuestas por el profesor, referidas a valores, normas y modos derivados de la profesión.

UNIDAD DE TRABAJO Nº 9- EL TRANSPORTE POR CARRETERA

Capacidades terminales:

- Conocer y diferenciar las características de los diferentes tipos de transporte por carretera.
- Saber actuar ante el grupo en un circuito.
- Familiarizarse con las pautas de actuación durante el circuito.
- Conocer la infraestructura de carreteras española, europea e internacional.
- Clasificar los distintos tipos de servicios.

Contenidos conceptuales.

- Conocimiento de la infraestructura del transporte por carretera.
- Descripción de las características de los autobuses.
- Presentación y bienvenida de clientes.
- El tacógrafo como herramienta de trabajo.
- Actuación del guía durante el circuito en autocar.
- Red de carreteras nacional y europea.

Criterios de evaluación:

- Definir el papel del guía durante el viaje
- Confeccionar el timing del itinerario
- Realizar una cotización de autocar
- Conocer y diferenciar las características de los diferentes tipos de transporte por carretera
- Saber actuar ante el grupo de un circuito el día de salida y controlar el equipaje

UNIDAD DE TRABAJO Nº 10- LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y RESTAURACIÓN.

Capacidades terminales:

- Estudiar la situación general del subsector de alojamientos en España y en Europa.
- Conocer la clasificación general de los alojamientos turísticos.
- Identificar la tipología hotelera a la que pertenecen diferentes establecimientos hoteleros.
- Conocer las relaciones comerciales de las agencias de viajes con los establecimientos hoteleros y de restauración.
- Conocer la forma de actuación del guía con el grupo en las estancias en hoteles.

Contenidos conceptuales:

- La normativa hotelera. Clasificación.
- El establecimiento hotelero como proveedor de servicios.
- Relaciones agencias de viajes-hoteles.
- El Check-in Check-out del grupo.
- El contacto del guía con los proveedores de restauración.

Criterios de evaluación:

- Conocer la clasificación general de los alojamientos
- Identificar la tipología hotelera a la que pertenecen los diferentes establecimientos
- Conocer el protocolo de actuación del guía con el grupo en las diversas tomas de contacto con los diferentes proveedores

UNIDAD DE TRABAJO Nº 11- EL TRANSPORTE AÉREO.

Capacidades terminales:

- Conocer la evolución histórica del transporte aéreo español en relación a la evolución histórica internacional.
- Conocer la normativa legal que rige el tráfico aéreo.

ehतालca©

Camino de la Esgaravita s/nº 28805 Alcalá de Henares. Tel.: 91 880 23 13. Fax 91 880 29 72. Código centro 28058615.
www.ehtalcala.com Correo electrónico: ies.hosteleria.alcala@educa.madrid.org.

- Identificar los servicios que prestan las compañías aéreas.
- Familiarizarse con los modelos de aviación comercial.
- Analizar e interpretar la información contenida en un billete.
- Conocer los principales aeropuertos nacionales e internacionales.
- Conocer las principales compañías aéreas.
- Describir y realizar los procesos y trámites habituales en el aeropuerto cuando se asiste o guía a un grupo.

Contenidos conceptuales.

- Principales normas y organismos que regulan el tráfico aéreo.
- Servicios que prestan las compañías aéreas.
- Tipos de aviones principales características.
- Los aeropuertos: servicios y características.
- El billete aéreo. Formato.
- Las compensaciones por denegación de embarque.

UNIDAD DE TRABAJO Nº 12- EL TRANSPORTE FERROVIARIO Y MARÍTIMO.

Capacidades terminales:

- Conocer la evolución histórica del ferrocarril y sus ventajas como medio de transporte.
- Familiarizarse con el sistema ferroviario español.
- Conocer los principales trenes españoles con destino nacional e internacional.
- Analizar los tipos de trayectos turísticos internacionales.
- Analizar los principales productos de transporte acuático vendido por las agencias de viajes.
- Clasificar los distintos tipos de motivaciones que puede tener el cliente para elegir un crucero.
- Conocer los principales destinos de cruceros marítimos y fluviales.

Contenidos conceptuales.

- Evolución histórica del ferrocarril en España y en Europa.
- Características de la Red de Ferrocarriles Españoles.
- Tipos de trenes españoles.
- Principales trenes turísticos internacionales.
- Tipología de cruceros marítimos.
- Tipología de cruceros fluviales.

Criterios de evaluación

- Saber diferenciar los productos y servicios ofrecidos por los trenes españoles
- Analizar los tipos de trayectos turísticos internacionales en tren
- Explicar los servicios que ofrecen los cruceros

UNIDAD DE TRABAJO Nº 13- CONOCIMIENTOS QUE COMPLEMENTAN LA ACTIVIDAD DEL GUÍA ACOMPAÑANTE.

Capacidades terminales:

- Describir las funciones de los Consulados y Embajadas.
- Reconocer los derechos del turista en materia de cobertura de seguros turísticos.
- Actuar ante distintos tipos de reclamaciones.
- Aprender a actuar en situaciones de riesgo y conflictivas que pueden plantearse en el seno de un viaje.

Contenidos conceptuales:

- Cobertura de las pólizas de seguros de viaje, figuras que intervienen.
- Situaciones conflictivas habituales y extraordinarias: pérdidas de equipaje, retrasos, enfermedad de un pasajero, averías, robos, etc.
- Procesos para la resolución de problemas. Fases en la toma de decisiones.

Criterios de evaluación:

- Analizar la importancia de los seguros de viajes y sus prestaciones.
- Identificar las diferencias existentes entre el pasaporte y el visado.
- Identificar las principales funciones de los consulados y las embajadas.
- Identificar las principales diferencias entre los consulados y las embajadas.

ehतालca©

Camino de la Esgaravita s/nº 28805 Alcalá de Henares. Tel.: 91 880 23 13. Fax 91 880 29 72. Código centro 28058615.
www.ehtalcala.com Correo electrónico: ies.hosteleria.alcala@educa.madrid.org.

BIBLIOGRAFÍA

Título	Autor	Editorial
Asistencia y guía de grupos.	Mónica Cabo Nadal	Thomson Paraninfo
Asistencia y guía a grupos turísticos.	Carlos Picazo	Síntesis
Turismo y medio ambientes	Ramón Bosch	Colección Ceura economía Editorial Centro de Estudios Ramón Areces
Guías de Viajes	Diferentes autores	El País Aguilar, Lonely Planet
Nuevas tecnologías aplicadas al turismo	Rosana de Pablo Redondo	Universitaria Ramón Areces
GESTIÓN PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LAS AGENCIAS DE VIAJES	Isabel Albert Piñole.	Centro de Estudios Ramón Areces. S.A
FUNDAMENTOS TEÓRICOS Y GESTIÓN PRÁCTICA DE LAS AGENCIAS DE VIAJES	M ^a Angeles Gonzalez Cobreros.	Editorial Síntesis
PRODUCCIÓN Y VENTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN AGENCIAS DE VIAJES	Carmen Fernández y Ana Blanco	Editorial Síntesis

- Real Decreto 1634/1983 de 15 de junio, por el que se establecen las normas de clasificación de los establecimientos hoteleros.

- Decreto 159/2003, de 10 de julio, de Ordenación de Establecimientos Hoteleros de la Comunidad de Madrid.

- Real decreto 2199/1976, de 10 de agosto, sobre reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas turísticas.

- Real Decreto 2877/1982, de 15 octubre- Ordenación de apartamentos y viviendas vacacionales.

- DECRETO 117/2005, de 20 de octubre, de autorización y clasificación de alojamientos de turismo rural en la Comunidad de Madrid.

- Decreto 3/1993, de 28 de enero, sobre campamentos de turismo en la Comunidad de Madrid.

PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN

Se realizará un examen que contará el 100% de la nota.

ehतालca©

Camino de la Esgaravita s/nº 28805 Alcalá de Henares. Tel.: 91 880 23 13. Fax 91 880 29 72. Código centro 28058615.

www.ehtalca.com Correo electrónico: ies.hosteleria.alcala@educa.madrid.org.



CICLO SUPERIOR DE INFORMACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN TURÍSTICA
MODULO : DISEÑO Y COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS TURÍSTICOS LOCALES Y REGIONALES

Competencia general : Comercializar destinos turísticos, crear productos turísticos de base territorial, asistir y guiar a grupos y gestionar servicios de información turística.

Capacidades terminales	Criterios de evaluación	Contenidos
Analizar la información del mercado turístico de una zona o localidad que permita detectar oportunidades de creación y/o desarrollo de productos turísticos	Enumerar, describir e interrelacionar las variables que conforman la oferta y la demanda turísticas de una zona determinada	<p><u>El sector turístico</u></p> <ul style="list-style-type: none"> •La organización del sector •El marco económico y social •Los servicios y equipamientos turísticos •La estructura de comercialización en el sector •Las profesiones turísticas •Los efectos del turismo • La planificación turística
Analizar la información del mercado turístico de una zona o localidad que permita detectar oportunidades de creación y/o desarrollo de productos turísticos	<p>-Identificar y describir las fuentes de información turísticas más relevantes</p> <p>-Analizar métodos de recogida de datos y técnicas de tratamiento de los mismos apropiados al mercado turístico</p> <p>- A partir de un supuesto dado :</p> <p>* seleccionar y adaptar el método de recogida de datos más idóneo</p> <p>*seleccionar y adaptar las técnicas de tratamiento de la información</p> <p>*Identificar los segmentos de mercado susceptibles de desarrollo o lanzamiento de nuevos productos</p> <p>*Interpretar resultados obtenidos</p>	<p><u>Investigación del mercado turístico del entorno</u></p> <ul style="list-style-type: none"> •Fuentes de información •Técnicas de investigación y de tratamiento de la información •Técnicas de tratamiento de la información •La oferta y la demanda turística nacional, regional y local •La demanda turística nacional, regional y local •El consumidor : elasticidad, necesidades y segmentación
Evaluar la potencialidad turística de los recursos culturales y naturales y de la oferta de servicios en un ámbito local, seleccionando aquellos susceptibles de ser incluidos en un producto turístico.	<p>-Identificar el conjunto de recursos de una zona dada</p> <p>-Definir criterios para valorar los recursos disponibles, atendiendo a su potencialidad</p>	<p><u>Recursos turísticos del entorno</u></p> <ul style="list-style-type: none"> •Recursos : naturales, histórico-artísticos, culturales

ehतालca©

Camino de la Esgaravita s/nº 28805 Alcalá de Henares. Tel.: 91 880 23 13. Fax 91 880 29 72. Código centro 28058615.

www.ehtalca.com Correo electrónico: ies.hosteleria.alcala@educa.madrid.org.



INSTITUTO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA

ESCUELA DE HOSTELERÍA Y TURISMO

ALCALÁ DE HENARES

	<p>turística</p> <ul style="list-style-type: none">-Seleccionar los recursos que mejor se adecuen a las necesidades detectadas en el mercado-Elaborar un inventario de los recursos turísticos y oferta básica y complementaria, tanto actuales como potenciales, susceptibles de ser incluidos en un producto turístico	<ul style="list-style-type: none">•Elaboración de inventarios turísticos•Técnicas para la evaluación de los recursos turísticos
<p>Definir productos turísticos en un ámbito local, basándose en el análisis del mercado turístico de la zona</p>	<p>-Describir los distintos tipos de turismo, indentificando las modalidades que se pueden desarrollar en un ámbito local convenientemente caracterizado</p>	<p><u>Planificación territorial</u></p> <ul style="list-style-type: none">•Urbanismo•Turismo y medio ambiente•Ordenación turística
<p>Definir productos turísticos en un ámbito local, basándose en el análisis del mercado turístico de la zona</p>	<p>Definir los componentes que caracterizan un producto turístico : recursos geoturísticos, oferta básica y servicios complementarios</p>	<p><u>Creación y desarrollo de productos turísticos locales y regionales</u></p> <ul style="list-style-type: none">•Tipología y características de productos turísticos•Proceso de definición o redefinición de un producto•Proyectos de desarrollo de productos turísticos : oportunidad, viabilidad y plan de ejecución•Gestión de iniciativas turísticas
<p>Evaluar distintas estrategias de comercialización turística en un ámbito local acordes con las características de los recursos y servicios turísticos del entorno.</p>	<p>-A partir de un supuesto práctico convenientemente caracterizado:</p> <ul style="list-style-type: none">* Elaborar un proyecto de creación y desarrollo de un producto turístico en un ámbito local*Definir los componentes que caracterizan el producto* Razonar las acciones necesarias para llevar a cabo el producto	<p><u>Marketing turístico</u></p> <ul style="list-style-type: none">•Definiciones y conceptos•El marketing "mix": producto/servicio, precios, intermediación, comunicación y ventas•El plan de marketing: diferenciación y posicionamiento

ehतालca©

Camino de la Esgaravita s/nº 28805 Alcalá de Henares. Tel.: 91 880 23 13. Fax 91 880 29 72. Código centro 28058615.

www.ehtalca.com Correo electrónico: ies.hosteleria.alcala@educa.madrid.org.



	<p>*Justificar su oportunidad</p> <p>*Analizar la viabilidad</p> <p>*Aplicar la legislación vigente sobre urbanismo, turismo y medio ambiente y ordenación turística</p> <p>*Fijar la estrategia de comercialización</p> <p>*Elaborar una planificación temporal de acciones para su desarrollo.</p>	
<p>Evaluar distintas estrategias de comercialización turística en un ámbito local acordes con las características de los recursos y servicios turísticos del entorno</p>	<p>-Describir y analizar las diferentes estrategias y medios de distribución del mercado turístico</p> <p>-Describir y valorar las diferentes estrategias de comunicación</p> <p>- A partir de la información suministrada elaborar un proyecto para su comercialización que contenga:</p> <p>* la estrategia y los canales de distribución</p> <p>*El ámbito geográfico, el público objetivo y las acciones de comunicación adecuados al producto</p> <p>* Los instrumentos de comunicación en los que se canalizarán dichas acciones</p>	<p><u>La comunicación</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • La publicidad : concepto, objetivos e instrumentos • La promoción • El marketing directo • El patrocinio • Planificación y control de acciones de comunicación • Organización de eventos promocionales

PRUEBA DE EVALUACIÓN

Se realizarán pruebas teóricas sobre los conocimientos que deben manejar.

Este tipo de pruebas constará de preguntas cortas donde el alumno pueda expresarse con claridad y hacer síntesis de contenidos amplios.

Para el caso concreto de las pruebas LIBRES, se establecerán las pruebas teórico-prácticas que se crean oportunas, tomando como criterios de calificación el 100% de esta prueba y estableciendo los criterios de evaluación que se adecuen a los objetivos mínimos establecidos en el R.D. 2217/1993, de 17 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Información y Comercialización Turística.

3. CRITERIOS DE CALIFICACION

Para obtener la calificación de los alumnos se valorará el grado de asimilación de los contenidos tanto conceptuales como procedimentales y actitudinales logrados.

ehतालca©

Camino de la Esgaravita s/nº 28805 Alcalá de Henares. Tel.: 91 880 23 13. Fax 91 880 29 72. Código centro 28058615.
www.ehtalca.com Correo electrónico: ies.hosteleria.alcala@educa.madrid.org.



- Los contenidos conceptuales hacen referencia a la fijación de conceptos, nombres, definiciones, etc.
- Los contenidos procedimentales hacen referencia a la demostración de la fijación de dichos conceptos a través de la correcta realización de ejercicios prácticos.
- Las actitudes hacen referencia al grado de madurez del alumno

Las pruebas escritas podrán contener parte conceptual y procedimental o sólo una de ellas.

4. MATERIALES Y RECURSOS

Libros de consulta y apoyo :

- El mercado son personas. Josep Chias (Ed. McGraw-Hill)
- Gestión de calidad . Miguel Udaondo (Ed. Díez de Santos)
- Estructura del mercado turístico .Jordi Montaner (Ed. Síntesis)
- Información y comercialización turística Ed. Síntesis
- Diseño y comercialización de productos turísticos . Francisco González Blanco (Editex)
- Marketing (conceptos, instrumentos y estrategias) . Ramón Rufin Moreno (UNED)
- Marketing turístico . Antoni Serra (Ed. Pirámide)

Material complementario:

- Datos del Instituto de Estudios Turísticos (estadísticas varias sobre el número de visitantes , oferta hotelera , mercado turístico....)
- Datos Organización Mundial del Turismo
- Datos relevantes de la localidad o comunidad obtenidos de los entes públicos o privados relacionados con el sector del ciclo formativo
- Página Web de Turespaña y distintos organismos oficiales(Dirección General de turismo, Subdirección General de Cooperación y Coordinación turística etc
- Periódicos , revistas del sector

ehतालca©

Camino de la Esgaravita s/nº 28805 Alcalá de Henares. Tel.: 91 880 23 13. Fax 91 880 29 72. Código centro 28058615.
www.ehtalca.com Correo electrónico: ies.hosteleria.alcala@educa.madrid.org.

CAPACIDADES TERMINALES, CONTENIDOS, CRITERIOS DE EVALUACIÓN y MANUAL RECOMENDADO PARA EL MÓDULO DE FORMACIÓN ORIENTACIÓN LABORAL.

I. CAPACIDADES TERMINALES

Al finalizar la impartición del Módulo Profesional de Formación y Orientación Laboral, el alumno deberá ser capaz de:

- Determinar actuaciones preventivas y/o de protección, minimizando los factores de riesgo y las consecuencias para la salud y el medio ambiente que producen.
- Aplicar las medidas sanitarias básicas inmediatas en el lugar del accidente, en situaciones simuladas.
- Diferenciar las modalidades de contratación y aplicar procedimientos de inserción en la realidad laboral, como trabajador por cuenta propia o ajena.
- Orientarse en el mercado de trabajo, identificando sus propias capacidades e intereses y el itinerario profesional más idóneo.
- Interpretar el marco legal del trabajo y distinguir los derechos y obligaciones que se derivan de las relaciones laborales.
- Interpretar los datos de la estructura socioeconómica española, identificando las diversas variables implicadas y las consecuencias de sus posibles variaciones.
- Analizar la organización y la situación económica de una empresa del sector, interpretando los parámetros económicos que la determinen.

II. CONTENIDOS

Aparecen organizados en bloques o agrupaciones temáticas en las que se estructura el conocimiento de los módulos profesionales. Los agrupamientos de contenidos en este módulo son los que se exponen a continuación:

BLOQUE TEMÁTICO I: LEGISLACIÓN Y RELACIONES LABORALES

Contenidos conceptuales:

- El Derecho laboral.
- Normas fundamentales en Derecho laboral.
- La relación laboral.
- Modalidades de contratación.
- El salario
- Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo.
- La Seguridad Social y otras prestaciones.
- órganos de representación de los trabajadores.
- La negociación colectiva.
- El Convenio Colectivo.

Contenidos procedimentales:

- Análisis del origen histórico del Derecho del Trabajo, como respuesta a la llamada “cuestión social”.
- Análisis de los elementos esenciales del contrato de trabajo, empleando para ello los diversos modelos oficiales de contratos.
- Análisis de las condiciones de trabajo que pueden ser modificadas.
- Identificación de las características de las diferentes formas de extinción de la relación laboral.
- Identificación de las características de las diversas prestaciones que componen el sistema de la Seguridad Social española.
- Participación en un debate sobre el asociacionismo como forma de afrontar colectivamente un problema.
- Descripción, mediante un gráfico secuencial en la pizarra, del proceso de elaboración de un convenio colectivo desde su inicio, con la propuesta de negociación, hasta su registro.

ehतालca©

Camino de la Esgaravita s/nº 28805 Alcalá de Henares. Tel.: 91 880 23 13. Fax 91 880 29 72. Código centro 28058615.
www.ehtalcala.com Correo electrónico: ies.hosteleria.alcala@educa.madrid.org.

Contenidos actitudinales:

- Interesarse por conocer el marco legal de las relaciones de trabajo.
- Tomar conciencia de que el Derecho del Trabajo no es algo estático, porque regula relaciones laborales cambiantes.
- Interesarse por conocer las relaciones laborales en la empresa.
- Desarrollar una actitud de solidaridad respecto al tema del reparto de trabajo.
- Aceptar que se debe estar preparado para asumir diferentes funciones dentro de la misma empresa.
- Apreciar que el sistema de Seguridad Social significa una conquista social y, como tal, es deber de todos protegerlo, evitando el fraude.
- Valorar positivamente la actividad de los sindicatos y de los representantes de los trabajadores en la negociación de las condiciones laborales y en la defensa de sus intereses.

BLOQUE TEMÁTICO II: SALUD LABORAL

Contenidos conceptuales:

- Condiciones de trabajo y seguridad.
- Salud laboral y calidad de vida.
- Factores de riesgo: físicos, químicos, biológicos, organizativos.
- Los daños derivados del trabajo: enfermedades profesionales y accidentes de trabajo.
- Medidas de prevención y protección.
- Prioridades y secuencias de actuación en caso de accidentes.
- Aplicación de técnicas de primeros auxilios.

Contenidos procedimentales:

- Recogida y análisis de información sobre accidentes y enfermedades laborales.
- Debate sobre los daños medioambientales del entorno y propuesta común de medidas para la protección del medio ambiente.
- Identificación de los riesgos físicos, químicos, biológicos y organizativos que pueden poner en peligro la salud de los trabajadores.
- Definición de un plan de actuación frente a los riesgos concretos de la futura actividad profesional de los alumnos.
- Identificación correcta de la señalización de las medidas de seguridad y prevención.
- Elaboración de un plan de emergencia a partir de cierto número de supuestos, en los que se describan diferentes entornos de trabajo.
- Análisis e interpretación de las estadísticas que muestran la evolución datos actuales de la accidentalidad en el mundo laboral.
- Simulación de los principios básicos de actuación ante las diferentes situaciones de accidentados, diferenciando las situaciones de conciencia y de inconsciencia.

Contenidos actitudinales:

- Aceptar positivamente las normas establecidas sobre seguridad e higiene.
- Despertar preocupación por los índices de siniestralidad laboral del país.
- Tomar conciencia de que la seguridad y salud laboral es responsabilidad tripartita de: Administración, empresarios y trabajadores.
- Ser conscientes de que la actividad laboral supone un contacto con riesgos físicos, químicos, biológicos y organizativos que pueden resultar perjudiciales para la salud.
- Valorar positivamente la existencia de planes de emergencia como salvaguardia de la salud de los trabajadores.
- Poseer interés por participar, en la medida de los propios conocimientos y medios, en la educación sobre seguridad y salud laboral, y en la difusión de los primeros auxilios preventivos.

ehतालca©

Camino de la Esgaravita s/nº 28805 Alcalá de Henares. Tel.: 91 880 23 13. Fax 91 880 29 72. Código centro 28058615.
www.ehtalcala.com Correo electrónico: ies.hosteleria.alcala@educa.madrid.org.

BLOQUE TEMÁTICO III: ORIENTACIÓN E INSERCIÓN LABORAL

Contenidos conceptuales:

- El mercado laboral.
- Estructura del mercado laboral.
- Perspectivas del entorno laboral.
- El proceso de búsqueda de empleo.
- Fuentes de información.
- Mecanismos de oferta-demanda y selección.
- Iniciativas para el trabajo por cuenta propia..
- Recursos de autoorientación.
- Análisis y evaluación del propio potencial profesional y de los intereses personales.
- Elaboración de itinerarios formativos profesionalizadores.
- La toma de decisiones.

Contenidos procedimentales:

- Análisis de la información económica sobre actividad, ocupación y paro.
- Identificación de los sectores productivos que en la actualidad generan empleo.
- Elaboración de un proyecto profesional simulado.
- Cumplimentación de la documentación necesaria en la búsqueda de empleo (carta de presentación, curriculum vitae, instancias).
- Localización de fuentes y recursos de información sobre el mercado laboral en relación con cada opción profesional concreta.

Contenidos actitudinales:

- Mostrar interés por conocer el funcionamiento del mercado de trabajo en las distintas actividades productivas.
- Valorar la importancia de adquirir una formación polivalente para saber adaptarse a los cambios productivos.
- Desarrollar habilidades, destrezas y actitudes que posibiliten la evaluación y crítica positiva de sí mismo y de las posibilidades que ofrece el mercado de trabajo.
- No temer el riesgo, asumir la posibilidad de situaciones de paro, el cambio profesional y la movilidad geográfica.
- Rechazar actitudes discriminatorias por razón de sexo en la elección de profesión y en el acceso al empleo.
- Valorar la formación profesional como potenciadora de la importancia de encontrar trabajo.
- Valorar la importancia de la iniciativa, la asunción de riesgos y la capacidad de gestión para emprender un proyecto empresarial.
- Plantearse la autoocupación como vía de inserción en el mundo productivo.

BLOQUE TEMÁTICO IV: PRINCIPIOS DE ECONOMÍA

Contenidos conceptuales:

- Principales variables macroeconómicas.
- Indicadores socioeconómicos. Interrelaciones.
- La economía de mercado.
- Oferta y demanda
- Mercados competitivos
- Relaciones socioeconómicas internacionales: U.E.

Contenidos procedimentales:

ehतालca©

Camino de la Esgaravita s/nº 28805 Alcalá de Henares. Tel.: 91 880 23 13. Fax 91 880 29 72. Código centro 28058615.
www.ehtalcala.com Correo electrónico: ies.hosteleria.alcala@educa.madrid.org.

- Seguimiento periódico de los indicadores de coyuntura de la economía española.
- Consulta de fuentes estadísticas para familiarizarse con el manejo de tablas económicas.
- Recopilación de artículos de prensa que comenten noticias económicas relacionadas con la oferta y la demanda de productos básicos para el país.
- Representación gráfica de curvas de demanda y de oferta de algunos productos para determinar sus precios de equilibrio.
- Elaboración de esquemas del contenido de los distintos Tratados Europeos y las recientes incorporaciones en 2007 de Rumania y Bulgaria.
- Análisis de los aspectos más significativos del Mercado Único.

Contenidos actitudinales:

- Valorar la importancia de contar con datos adecuados para poder realizar actuaciones de política económica.
- Interesarse por la relación de los ciudadanos de la UE y los del Tercer Mundo.
- Mantener una actitud crítica ante la despreocupación por las desigualdades que se generan.

BLOQUE TEMÁTICO V: ECONOMÍA Y ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA

Contenidos conceptuales:

- Actividad económica en la empresa: criterios de clasificación.
- La empresa: tipos de modelos organizativos.
- Áreas funcionales de la empresa.
- Organigramas.
- Funcionamiento económico de la empresa.
- Patrimonio de la empresa.
- Obtención de recursos: financiación propia, financiación ajena.
- Interpretación de estados de cuentas anuales.
- Costes fijos y variables.

Contenidos procedimentales:

- Preparación de clasificaciones de empresas utilizando distintos criterios a partir de datos reales.
- Elaboración de proyectos de empresa sencillos para desarrollar ideas de negocio.
- Interpretación y comentarios sobre los gráficos representativos de unidades organizativas.
- Utilización e interpretación de la terminología básica de la Contabilidad.
- Organización del patrimonio de una empresa.
- Descripción de los elementos patrimoniales que forman el Neto.
- Representación esquemática del patrimonio de una empresa.

Contenidos actitudinales:

- Tener interés por conocer el mundo empresarial y las actividades que las empresas realizan.
- Preocuparse por las diferentes formas de organización.
- Reconocer y valorar la utilidad de la Contabilidad para conocer y representar el patrimonio de una empresa.
- Sensibilidad por la realización sistemática y presentación cuidadosa y ordenada de trabajos contables.

III.- CRITERIOS DE EVALUACION

Bloque Temático I: Salud laboral

- Identificar y localizar los factores de riesgo existentes, analizando los daños a la salud en función de los factores de riesgo que los generan.

ehतालca©

Camino de la Esgaravita s/nº 28805 Alcalá de Henares. Tel.: 91 880 23 13. Fax 91 880 29 72. Código centro 28058615.
www.ehtalcala.com Correo electrónico: ies.hosteleria.alcala@educa.madrid.org.

- Analizar las medidas de protección y prevención en función de la situación de riesgo.
- Identificar la prioridad de intervención en el supuesto de varios lesionados o de múltiples lesionados y la secuenciación de medidas a aplicar, conforme al criterio de mayor riesgo vital intrínseco de lesiones.
- Realizar la ejecución de técnicas sanitarias aplicando los protocolos establecidos.

Bloque Temático II: Legislación y Relaciones Laborales

- Saber utilizar las fuentes básicas de la relación laboral (Constitución, Estatuto de los Trabajadores, Convenio Colectivo) distinguiendo los derechos y las obligaciones que derivan de la relación y la norma aplicable a casos concretos.
- Identificar los distintos tipos de contrato de trabajo, analizando sus requisitos y características.
- Interpretar los diversos conceptos que figuran en una nómina salarial.
- Analizar los distintos supuestos de suspensión y extinción del contrato de trabajo.
- Identificar las prestaciones y obligaciones relativas a la Seguridad Social.

Bloque Temático III: Orientación e inserción sociolaboral

- Identificar y evaluar las capacidades, actitudes y conocimientos propios con valor profesionalizador, definiendo los intereses individuales y motivaciones.
- Conocer la oferta formativa complementaria y la demanda laboral referida a su campo profesional.
- Describir el proceso a seguir en la búsqueda de empleo y elaborar la documentación necesaria, partiendo de una oferta de trabajo de acuerdo con su perfil profesional.
- Elaborar un proyecto empresarial, cumplimentando correctamente los documentos necesarios, de acuerdo con la legislación vigente para constituirse en trabajador por cuenta propia.

Bloque Temático IV: Principios de economía y organización de la empresa

- Comprender los principios básicos de los distintos sistemas económicos y en especial al que mueve todo el tejido sociolaboral de los países occidentales y en concreto a la Unión Europea.
- Señalar los factores internos y externos que condicionan nuestra economía, con especial referencia a la del sector Turístico. Identificar y analizar las principales magnitudes macro-económicas.
- Identificar distintos tipos de empresa del entorno en función de diversos criterios (tamaño, volumen de negocio, sector, forma jurídica).
- Describir las áreas funcionales de una empresa tipo del sector hotelero, indicando las relaciones existentes entre ellas.
- A partir de la memoria económica de una empresa:
- Identificar e interpretar las variables económicas más relevantes que intervienen en la misma.
- Calcular e interpretar los ratios básicos (autonomía financiera, solvencia, garantía y financiación del inmovilizado) que determinan la situación financiera de la empresa.
- Indicar las posibles líneas de financiación de la empresa.

La calificación se ajustará a los siguientes porcentajes:

60% contenidos conceptuales.

40% contenidos procedimentales

IV. MANUAL RECOMENDADO:

Desde el Departamento de Formación y Orientación Laboral se recomienda para la preparación de las pruebas libres, el manual de FOL de Grado Superior de la Editorial Edebé.

ehतालca©

Camino de la Esgaravita s/nº 28805 Alcalá de Henares. Tel.: 91 880 23 13. Fax 91 880 29 72. Código centro 28058615.
www.ehtalcala.com Correo electrónico: ies.hosteleria.alcala@educa.madrid.org.

CICLO SUPERIOR DE INFORMACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN TURÍSTICA MÓDULO FRANCÉS.

CAPACIDADES TERMINALES DE MODULO

1. Comprender y producir mensajes orales en lengua extranjera en situaciones diversas de comunicación.
2. Interpretar textos escritos auténticos, obteniendo informaciones globales y específicas relacionadas tanto con aspectos de la vida cotidiana como profesional.
3. Traducir al idioma materno textos sencillos relacionados con las necesidades e intereses socioprofesionales del alumno.
4. Redactar textos escritos elementales en lengua extranjera.
5. Apreciar la riqueza que representa la variedad de hábitos culturales de los distintos países de la lengua extranjera, incorporándolos a las relaciones personales y profesionales

CONTENIDOS

1. Uso de la lengua oral.

Incrementar la capacidad de comunicación empleando las estrategias que estén a su alcance para familiarizarse con otra forma de enfocar el entorno sociolaboral.

- A) Terminología específica (léxico socioprofesional).
- B) estrategias comunicativas para obtener una información más completa (solicitar precisiones, comprobar que lo que se ha dicho ha sido correctamente interpretado...)
- C) Estrategias de participación en la conversación (colaborar en el mantenimiento de la conversación, mantener el turno de palabra...).
- D) Incorporar al repertorio productivo de nuevas funciones comunicativas (hacer hipótesis, suposiciones, contradecir, persuadir, argumentar, etc..).
- E) Reconocimiento de vocabulario y estructuras lingüísticas falsamente semejantes en las lenguas conocidas para evitar errores previsibles.

2. Uso de la lengua escrita:

- A) Comprensión y producción de documentos sencillos (visuales, orales y escritos) relacionados tanto con situaciones de la vida cotidiana como con aspectos profesionales.
- B) Transferencia de los conocimientos sobre la organización de distintos tipos de textos a la segunda lengua extranjera.
- C) Uso sistemático del diccionario.
- D) Utilización de obras técnicas instrumentales (libros de consulta, textos específicos...).
- E) Incorporación de nuevos elementos morfosintácticos tales como las oraciones subordinadas, la voz pasiva, la concordancia de los tiempos verbales...

Aspectos socioculturales:

Referentes sociales y culturales clave entre los hablantes de la lengua extranjera: la prensa, la publicidad, las relaciones laborales, el cine, etc..

Contenidos específicos de las unidades didácticas del módulo en la Escuela de Hostelería y Turismo de Alcalá de Henares.

ehतालca©

Camino de la Esgaravita s/nº 28805 Alcalá de Henares. Tel.: 91 880 23 13. Fax 91 880 29 72. Código centro 28058615.
www.ehtalcala.com Correo electrónico: ies.hosteleria.alcala@educa.madrid.org.



Tabla de contenidos y objetivos específicos por unidades

Unidades didácticas	Leçon	Savoir-faire	Grammaire	Vocabulaire	Sons
1 Premier contact	1. Se présenter et parler de son métier	Se présenter, présenter son métier, se saluer	C'est/ Il est, Indicatif présent de être et avoir, Verbes en -er, forme négative, les pronoms personnels sujets	Les métiers du tourisme et le vocabulaire de la présentation Les relations familiales La politesse	L'égalité syllabique
	2. Présenter son entreprise	Présenter une entreprise touristique	Articles définis et articles indéfinis. Les pronoms toniques Verbes de la 2 conjugaison	Le vocabulaire de l'entreprise	les intonations affirmative et interrogative
	3. Engager une conversation téléphonique	Savoir Répondre au téléphone et prendre un message	Indicatif présent des verbes irréguliers, le présent continu nombres cardinaux	Les questions et les réponses au téléphone	L'accent tonique
	4. Prendre contact par écrit	Comprendre et rédiger un CV	Adjectifs qualificatifs : genre et nombre. Pouvoir et vouloir	Le vocabulaire technique des lettres, la présentation, le corps du message et la conclusion	Le genre des nom
2 Accueil	1 Renseigner à	Lire un plan, indiquer la	Il faut, impératif présent, nombres	Le vocabulaire de	Ordre ou

ehtalcala©

Camino de la Esgaravita s/nº 28805 Alcalá de Henares. Tel.: 91 880 23 13. Fax 91 880 29 72. Código centro 28058615.

www.ehtalcala.com Correo electrónico: ies.hosteleria.alcala@educa.madrid.org.



	l'aéroport	direction	ordinaux	l'aéroport, de la gare... La préposition de lieu. Les indications dans l'espace. Conseillez et informer	conseil ?
	2. Accueillir les passagers	Accueillir et servir les passagers à bord d'un avion	Adjectifs possessifs, articles partitifs	Les aliments, le repas, le déjeuner, le dîner	Le singulier/ pluriel
	3. Informers les voyageurs	Lire un indicateur horaire et informer sur les horaires	Expression du temps : heures et dates	Le temps, les départs, les arrivés, l'heure, les jours, le mois, les saisons...	l'intonation
	4. Vendre un billet de train	Expliquer un billet de train, prendre un réservation	L'interrogation adj et pronoms.	Les mots de l'interrogation, les billets de train, le guichet...	l'accent d'insistance
3 Animation	1. Etablir un programme d'animation	Concevoir, Rédiger et présenter un programme	Le futur proche, le futur simple	Les sports, les loisirs, les animations, les jeunes	Les différents sons « e » en français
	2. Animer un village de vacances	Concevoir et proposer des animations	Articles démonstratifs	Les vacances, la montagne, la mer,	Les marques orales du pluriel
	3. Renseigner sur les manifestations	Connaître le calendrier des jours fériés, renseigner sur le programme des manifestations	Pronoms relatifs qui, que	Les manifestations culturelles des villes, les fêtes, le calendrier...	Et les lettres muettes

ehतालca©

Camino de la Esgaravita s/n° 28805 Alcalá de Henares. Tel.: 91 880 23 13. Fax 91 880 29 72. Código centro 28058615.
www.ehtalca.com Correo electrónico: ies.hosteleria.alcala@educa.madrid.org.



	4. Evaluar una animation	Evaluar une prestation touristique	Indicatif passé composé, passé récent, les pronoms possessifs	Les indicateurs temporels du passé, l'opinion, l'avis	Les voyelles moyennes
4 Promotion d'une destination	1. Informar à l'office de tourisme	Renseigner sur les activités proposées par une ville	Prépositions de lieu Pronoms démonstratifs	Le vocabulaire de l'information à l'office de tourisme L'expression du lieu	Les enchaînement Vocaliques Et consonantiques
	2. Traiter des demandes écrites	Rédiger une lettre commerciale : mise en forme et formules	Formes linguistiques de la lettre commerciale	La technique de la lettre professionnelle et la ponctuation	Les liaisons obligatoires et les liaisons interdites
	3. Promouvoir un site touristique	Rédiger une lettre publipostge	Place des adjectifs qualificatifs Le conditionnel Si + présent	Les souhaits, le desir. Les endroits touristique, les techniques du publipostage	Les opositions f/v/b, k et g
	4. Des brochures pour informer	Comprendre la demande d'un visiteur et proposer une documentation adéquate	Expression de la comparaison : le comparatif et le superlatif	Le vocabulaire des brochures, la géographie, les tarifs...	Les voyelles nasales»
5 Vente d'un produit touristique	1. Identifier les produits touristiques	Connaître les caractéristiques techniques des produits touristiques	Les adjectifs indéfinis	Les voyages, le vocabulaires des agences, des voyages organisés	Masculin et le féminin des mots terminés par une voyelle nasale
	2. Rédiger un circuit	Se familiariser avec la mise en forme, le style	La nominalisation	Les circuits, le vocabulaire de l'hôtel, la	Les voyelles centrales

ehतालca©

Camino de la Esgaravita s/n° 28805 Alcalá de Henares. Tel.: 91 880 23 13. Fax 91 880 29 72. Código centro 28058615.

www.ehtalca.com Correo electrónico: ies.hosteleria.alcala@educa.madrid.org.



		des brochures des voyagistes		progression dans le temps, ensuite, après...	
	3. Mener un entretien de vente	Connaître les différentes étapes d'un entretien de vente	Pronoms personnels indirects	Les besoins et les contraintes du client, la destination...	Les consonnes sourdes et sonores
	4. Annuler un réservation	Annuler une réservation et proposer des solutions de remplacement	Pronoms personnels directs et doubles pronoms personnels compléments	Les annulations, les excuses...	Les semi- voyelles
6 Guide	1. S'informer pour bien guider	Utiliser des outils documentaires : guides et cartographie	Imparfait et Passé composé Si + imparfait	Le vocabulaire des monuments. La description	Les consonnes doubles
	2. Visiter la ville	Préparer une visite guidée	Expression du temps . L'actif et le passif	Le vocabulaire de la ville et les itinéraires.	Rappel des traits généraux
	3. Présenter un monument	Décrire un monument : son histoire, son architecture et les anecdotes qui lui sont liées	Pronom relatifs Dont, où et les composés, lesquels, laquelle...	L'histoire et les époques	L'intonation de la certitude et de l'enthousiasme
	4 Gérer un groupe	Adapter commentaires et attitudes au groupe	Pronoms personnels : en et y ; négation ne plus, ne rien, ne personne, ne jamais.	Parler à un groupe avec l'impératif	Rappel des traits généraux

**CRITERIOS, PROCEDIMIENTOS Y CONTENIDOS DE EVALUACION PARA LA PRUEBA LIBRE DE FRANCÉS.
2008**

1ª PARTE (60%) EXPRESION Y COMPRENSION ESCRITA

- DICTADO (25%)
- REDACCIÓN DE UNA CARTA (25%)
- TRADUCCIÓN (25%)
- LECTURA DE UN TEXTO Y RESPUESTA DE PREGUNTAS SOBRE EL MISMO (25%)

ESTOS APARTADOS VERSARÁN SOBRE LOS TEMAS ARRIBA MENCIONADOS.

2ª PARTE (40%) EXPRESION Y COMPRENSION ORAL

- TRATAR UNO DE ESTOS TEMAS: ALOJAMIENTO, AGENCIA DE VIAJES (RESERVAS) Y PUESTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

TRAS SUMINISTRAR A LOS ALUMNOS LOS DATOS RELATIVOS A LA SIMULACIÓN REAL QUE DEBEN REPRESENTAR, ÉSTOS SE “ENCERRARÁN” DURANTE 20 MINUTOS PARA PREPARAR ESTA PARTE DEL EXAMEN. PODRÁN CONSULTAR CUALQUIER DOCUMENTO, LIBRO, INTERNET, INFORMACIÓN O APUNTE QUE ESTIMEN NECESARIO. A CONTINUACIÓN PROCEDEREMOS A REALIZAR ESTE EJERCICIO ORAL.

LA PRIMERA PARTE REPRESENTARÁ 4 SOBRE 10 PUNTOS DE LA NOTA FINAL, SIENDO IMPRESCINDIBLE ALCANZAR AL MENOS 1,25 PUNTO EN ESTA PARTE.

LA SEGUNDA PARTE REPRESENTARÁ 6 SOBRE 10 PUNTOS DE LA NOTA FINAL SIENDO IMPRESCINDIBLE ALCANZAR AL MENOS 2 PUNTOS EN ESTA PARTE.

CUANDO LAS DOS NOTAS HAYAN SUPERADO EL MÍNIMO ESTABLECIDO, SE PROCEDERÁ A SUMAR AMBAS Y HALLAR LA MEDIA RESULTANTE.

ESA MEDIA SERA LA NOTA FINAL QUE NO PODRÁ SER MENOR DE 5 PUNTOS.

ehतालca©

Camino de la Esgaravita s/nº 28805 Alcalá de Henares. Tel.: 91 880 23 13. Fax 91 880 29 72. Código centro 28058615.
www.ehtalcala.com Correo electrónico: ies.hosteleria.alcala@educa.madrid.org.



**PRUEBAS LIBRES MODULO LENGUA INGLESA C.F.G.S. INFORMACIÓN Y
COMERCIALIZACIÓN TURÍSTICA.**

CAPACIDADES TERMINALES

1. Comprender y producir mensajes orales en lengua extranjera en situaciones diversas de comunicación.
2. Interpretar textos escritos auténticos, obteniendo informaciones globales y específicas relacionadas tanto con aspectos de la vida cotidiana como profesional.
3. Traducir al idioma materno textos sencillos relacionados con las necesidades e intereses socioprofesionales del alumno.
4. Redactar textos escritos elementales en lengua extranjera.
5. Apreciar la riqueza que representa la variedad de hábitos culturales de los distintos países de la lengua extranjera, incorporándolos a las relaciones personales y profesionales

CONTENIDOS

1. Uso de la lengua oral.

Incrementar la capacidad de comunicación empleando las estrategias que estén a su alcance para familiarizarse con otra forma de enfocar el entorno sociolaboral.

- a) Terminología específica (léxico socioprofesional).
- b) Estrategias comunicativas para obtener una información más completa (solicitar precisiones, comprobar que lo que se ha dicho ha sido correctamente interpretado...)
- c) Estrategias de participación en la conversación (colaborar en el mantenimiento de la conversación, mantener el turno de palabra...).
- d) Incorporar al repertorio productivo de nuevas funciones comunicativas (hacer hipótesis, suposiciones, contradecir, persuadir, argumentar, etc..).
- e) Reconocimiento de vocabulario y estructuras lingüísticas falsamente semejantes en las lenguas conocidas para evitar errores previsibles.

2. Uso de la lengua escrita:

- a) Comprensión y producción de documentos sencillos (visuales, orales y escritos) relacionados tanto con situaciones de la vida cotidiana como con aspectos profesionales.
- b) Transferencia de los conocimientos sobre la organización de distintos tipos de textos a la segunda lengua extranjera.
- c) Uso sistemático del diccionario.
- d) Utilización de obras técnicas instrumentales (libros de consulta, textos específicos...).
- e) Incorporación de nuevos elementos morfosintácticos tales como las oraciones subordinadas, la voz pasiva, la concordancia de los tiempos verbales...

3. Aspectos socioculturales:

Referentes sociales y culturales clave entre los hablantes de la lengua extranjera: la prensa, la publicidad, las relaciones laborales, el cine, etc..

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- A partir de una conversación telefónica simulada: pedir información general o sobre un aspecto concreto puntual de una actividad propia del sector; dar la información requerida de una forma precisa y concreta. Observar las debidas normas de protocolo para identificar al interlocutor o identificarse, filtrar la llamada, informar o informarse, dando una buena imagen de empresa
- Proyectado un vídeo de carácter informativo sobre el sector profesional: Identificar oralmente los elementos más destacados del mensaje emitido y hacer un breve resumen oral en la lengua extranjera.
- Simulada una entrevista de carácter profesional, responder con frases de estructura simple a las preguntas que se formulen. Utilizar recursos alternativos en caso de falta de capacidad de respuesta y formular preguntas para precisar aspectos profesionales.
- Después de leer un texto en lengua extranjera, contestar a un cuestionario de preguntas abiertas o cerradas.
- Una vez leído un texto extenso relacionado con un aspecto profesional, hacer un breve resumen oral o escrito.

ehतालca©

Camino de la Esgaravita s/nº 28805 Alcalá de Henares. Tel.: 91 880 23 13. Fax 91 880 29 72. Código centro 28058615.
www.ehtalca.com Correo electrónico: ies.hosteleria.alcala@educa.madrid.org.

- Presentadas las diferentes partes de un relato de forma desordenada, ordenarlas de acuerdo con una secuencia lógica.
- Dado un texto breve sin identificación, deducir de qué tipo de documento se trata.
- Traducir un manual de instrucciones.
- Traducir un documento: reglamento, normativa, instrucciones organizativas, etc..., sobre el sector profesional.
- Hacer una traducción precisa, con ayuda del diccionario, de un texto en lengua extranjera.
- A partir de la lectura de una oferta de trabajo en la prensa, elaborar una solicitud de empleo y redactar un breve currículum.
- cumplimentar documentos tipo relativos al sector.
- Redactar una carta comercial.
- Elaborar un pequeño informe con propósito comunicativo específico.
- Visualizado un corto informativo sobre uno de los países de lengua extranjera, señalar la variedad de manifestaciones socioculturales e identificar los rasgos lingüísticos del país que lo diferencian de los demás.
- Ante la preparación de un viaje simulado a un país extranjero, planificar el programa de visita teniendo en cuenta: las costumbres horarias, los hábitos socioculturales y las normas de convivencia y protocolo.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

La prueba tendrá dos partes:

Oral. Conversación con el alumno donde se tratará uno de estos temas: alojamiento, agencia de viajes (reservas) y puestos de información turística. Le corresponderá el 30% de la calificación conforme a la fluidez, comprensión, expresión y corrección.

Escrita. Preguntas: dictado, redacción de una carta, traducción y lectura de un texto con preguntas sobre el mismo. Le corresponderá el 70% de la calificación.

MANUAL: WELCOME! English for the Travel & Tourism Industry. Ed Cambridge

ehतालca©

Camino de la Esgaravita s/nº 28805 Alcalá de Henares. Tel.: 91 880 23 13. Fax 91 880 29 72. Código centro 28058615.
www.ehtalca.com Correo electrónico: ies.hosteleria.alcala@educa.madrid.org.

CAPACIDADES TERMINALES, CONTENIDOS CONCEPTUALES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL MÓDULO DE ITD

CAPACIDADES TERMINALES:

- Analizar y valorar los tipos de centros de y servicios de información turística explicando su función en el sector.
- Analizar y diferenciar las estructuras organizativas y funcionales más frecuentes de los servicios de información turística.
- Identificar y analizar fuentes de información que permitan formar un fondo de documentación turística actualizado y adaptado al público objetivo.
- Analizar y aplicar los procedimientos de gestión de la información en un servicio de información turística, describiendo sus aplicaciones.
- Analizar las necesidades de información y atención que habitualmente se demandan en las oficinas o servicios de información turística y su resolución más adecuada

UNIDAD DE TRABAJO Nº 1- EL SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

Contenidos conceptuales:

- Tipologías y funciones de los centros de información turística en el mercado turístico actual.
- Servicios de un centro de información turística
- Legislación aplicable

Criterios de evaluación:

- Diferenciar las tipologías que se establecen en la legislación turística autonómica vigente sobre servicios de información turística, explicando sus características y funciones.
- Diferenciar los servicios de información turística en destino de los servicios de información turística en origen.
- Diferenciar los servicios de información turística nacional, de los autonómicos, comarcal, provinciales y locales.
- Diferenciar los servicios de información turística de temporada de los servicios de información turística continuos.
- Diferenciar los servicios de información turística en oficina fija de los servicios en oficina ambulante y de los servicios de información turística en actos, ferias y exposiciones.
- Señalar las diferencias y similitudes entre los servicios de información turística y otros servicios de información.
- Identificar la legislación vigente a nivel nacional y autonómico que regulan el funcionamiento de los centros y oficinas de información turística, precisando sus implicaciones.

UNIDAD DE TRABAJO Nº 2-ESTRUCTURAS ORGANIZATIVAS Y FUNCIONALES

Contenidos conceptuales:

- Estructuras organizativas más características
- Áreas o departamentos básicos.
- Funciones principales.
- Comunicaciones internas y externas.
- Organigramas.

Criterios de evaluación:

- Explicar diferentes formas de organización de un servicio de información turística.
- Confeccionar organigramas representativos de servicios de información turística según diferentes tipologías.
- Identificar sobre un gráfico la ubicación de los elementos materiales de un centro o departamento de información turística, en función de su tipología y los servicios que presta, justificando su distribución según criterios de ergonomía y fluidez de trabajo.
- Organizar los recursos humanos del servicio de información turística, especificando tareas y puestos de trabajo necesarios y criterios de selección correspondientes.

UNIDAD DE TRABAJO Nº 3- ORGANIZACIÓN DEL ESPACIO Y DEL EQUIPAMIENTO DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

ehtalcala©

Camino de la Esgaravita s/nº 28805 Alcalá de Henares. Tel.: 91 880 23 13. Fax 91 880 29 72. Código centro 28058615.
www.ehtalcala.com Correo electrónico: ies.hosteleria.alcala@educa.madrid.org.

Contenidos conceptuales:

- Espacios físicos del servicio de información turística
- Accesos y barreras arquitectónicas
- Ambiente interior
- Equipamiento del servicio de información turística.

Criterios de evaluación:

- Analizar las características del local o espacio físico del servicio de información turística, especialmente accesos y barreras arquitectónicas y ambiente interior, aplicando la legislación vigente en la comunidad autónoma donde esté ubicado el centro.
- Ordenar el espacio físico del servicio de información turística, diferenciando sus zonas, aplicando la legislación vigente en la comunidad autónoma donde esté ubicado el centro.
- Especificar el equipamiento técnico y el mobiliario del servicio de información turística.
- Elaborar distintivos visuales para el personal de información turística.

UNIDAD DE TRABAJO Nº 4-ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS RECURSOS HUMANOS DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

Contenidos conceptuales:

- Horarios en el servicio de información turística
- Temporadas en el servicio de información
- Recursos humanos
- Tareas y puestos de trabajo
- Criterios de selección del personal
- Formación continua del personal

Criterios de evaluación:

- Organizar el funcionamiento del servicio de información turística determinando sus horarios y temporadas de apertura.
- Organizar los recursos humanos del servicio de información turística, especificando tareas y puestos de trabajo necesarios y criterios de selección correspondientes.
- Detectar necesidades de formación continua, promoción y mejora del entorno laboral del personal del servicio de información turística.

UNIDAD DE TRABAJO Nº 5-BÚSQUEDA Y OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN TURÍSTICA

Contenidos conceptuales:

- Fuentes de información: Definición y clasificaciones.
- Localización y disponibilidad de la información:
 - Identificación y valoración de fuentes de información
 - Inventarios de fuentes de información
 - Sistemas y medios de obtención de la información
- Actualización y caducidad de la información.
- Sistemas y medios para la obtención de información turística.

Criterios de evaluación:

- Especificar la información necesaria para atender solicitudes de información turística.
- Detectar fuentes para obtener la información turística.
- Diferencia las fuentes de información en primarias / directas y secundarias / indirectas, en públicas y privadas y en gratuitas y de pago.
- Organizar las acciones necesarias y sus soportes para conseguir la información turística.

ehतालca©

Camino de la Esgaravita s/nº 28805 Alcalá de Henares. Tel.: 91 880 23 13. Fax 91 880 29 72. Código centro 28058615.
www.ehtalcala.com Correo electrónico: ies.hosteleria.alcala@educa.madrid.org.

UNIDAD DE TRABAJO Nº 6- GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN EN UNA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

Contenidos conceptuales:

- Tipos de documentos en los servicios de información turística.
- Análisis de la información.
- Clasificación y archivo. Sistemas de archivo y disposición de la información. Catalogación.
- Normas de conservación de documentos
- Material de archivo
- Los nuevos soportes de la información
- Las nuevas formas de transmisión de la información.

Criterios de evaluación:

- Clasificar documentos de información turística en función de su naturaleza y su soporte.
- Organizar sistemas de clasificación jerárquica de la documentación turística.
- Agrupar los materiales informativos en función de su identificación temática con las clasificaciones establecidas.
- Manipular, marcar y colocar ordenadamente documentos de información turística.

UNIDAD DE TRABAJO Nº 7- ANÁLISIS Y CLASIFICACIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

Contenidos conceptuales:

- Solicitudes genéricas de información turística
- Solicitudes específicas de reservas y contratación de servicios turísticos
- Información turística en los actos de promoción

Criterios de evaluación:

- Describir los tipos de demanda de información más usuales en un servicio de información turística.
- Describir el proceso de solicitud de información.
- Clasificar las solicitudes de información turística.
- Discriminar las solicitudes de información ajenas a las competencias del servicio de información turística.

UNIDAD DE TRABAJO Nº 8 - DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN TURÍSTICA. ELABORACIÓN DE MATERIALES DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

Contenidos conceptuales:

- Medios de respuesta a las solicitudes de información turística.
- Mecanismos de respuesta verbales.
- Soportes de difusión de la información turística.
- Medios de difusión de la información.
- Expositores de folletos y materiales gratuitos.
- Expositores de publicaciones en venta.

ehतालca©

Camino de la Esgaravita s/nº 28805 Alcalá de Henares. Tel.: 91 880 23 13. Fax 91 880 29 72. Código centro 28058615.
www.ehtalcala.com Correo electrónico: ies.hosteleria.alcala@educa.madrid.org.

- Paneles de autoconsulta

Criterios de evaluación

- Elegir el medio de respuesta más adecuado a las solicitudes de información en función de su prioridad.
- Manejar y operar los medios técnicos para la difusión de la información turística.
- Organizar los espacios y los materiales necesarios para la difusión de la información turística, tanto dentro de las oficinas como en el exterior de las mismas
- Elaborar diversos tipos de soportes de difusión de la información turística.
- Elaborar distintos mecanismos de respuesta cara a cara con solicitantes de información turística.

UNIDAD DE TRABAJO Nº 9 - PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA. LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN

Contenidos conceptuales:

- Técnicas de acogida y habilidades sociales aplicadas al servicio de información turística.

7.1. LA COMUNICACIÓN VERBAL:

- Introducción y componentes de la comunicación
- Proceso
- Degradación de la comunicación
- La escucha activa
- Elementos formales de la comunicación oral y estructuración de contenidos
- La comunicación en la empresa.

7.2. LA COMUNICACIÓN NO VERBAL:

- Introducción y enfoques
- Puntos clave
- Tipos de conducta comunicativa no verbal
- Tipologías de clientes y su tratamiento.
- Tipos de quejas y reclamaciones en los servicios de información turística. Tratamiento de quejas, gestión de hojas de reclamaciones y denuncias en empresas turísticas. La protección del consumidor en España y en la UE

Criterios de evaluación:

- Explicar técnicas de comunicación verbal y no verbal, relacionándolas con las situaciones analizadas.
- Detectar y solucionar barreras en la comunicación entre informador y usuario.
- Aplicar sistemas de respuesta a solicitudes de información turística, a solicitudes de reservas y contratación de servicios turísticos, a quejas y reclamaciones

UNIDAD DE TRABAJO Nº 10- REGISTRO DE DATOS EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA.

Contenidos conceptuales:

- Formularios de registro de información turística
- Estadística de los registros de solicitudes de información turística
- Sistemas para clasificar el tipo de solicitud de información turística
- Incidencias y sugerencias en el servicio de información turística
- Estándares de calidad en el servicio de información turística.

ehtalcala©

Camino de la Esgaravita s/nº 28805 Alcalá de Henares. Tel.: 91 880 23 13. Fax 91 880 29 72. Código centro 28058615.
www.ehtalcala.com Correo electrónico: ies.hosteleria.alcala@educa.madrid.org.

Criterios de evaluación:

- Elaborar formularios para el registro de las solicitudes de información.
- Proponer medidas para la mejora continua en el servicio de información turística.
- Analizar cuantitativa y cualitativamente los registros de solicitudes de información turística.

UNIDAD DE TRABAJO Nº 11-PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA.

Contenidos conceptuales:

- El proceso de comercialización en turismo.
- Principales objetivos de la comunicación turística.
- Públicos- objetivos de la comunicación turística.
- Los instrumentos de comunicación.
- La identidad corporativa.

Criterios de evaluación:

- Enumerar los principales objetivos de la comunicación turística.
- Justificar la utilización de los instrumentos de comunicación.
- Describir el proceso de comercialización turística.
- Definir identidad corporativa.

BIBLIOGRAFÍA

- Isabel Albert. Gestión y técnicas de Agencias de Viajes. Ed. Síntesis
- Cerra y otros. Gestión y producción de alojamientos de restauración. Ed. Síntesis.
- J.Montaner. Estructura del mercado turístico. Ed. Síntesis.
- C.Altés. Marketing y turismo. ED. Síntesis.
- Información Turística en Destino. Ed. Síntesis.
- Información Turística en Destino. Ed. Paraninfo
- Normativa vigente sobre la regulación de los guías de turismo de la comunidad de turismo decreto 47/1996 de 28 de marzo.
- Ejercicios sobre el decreto 99/1996 de 27 de junio, por el que se aprueba el reglamento de las agencias de viajes de la CAM.
- Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los viajes combinados

PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN

Se realizará un examen que contará el 100% de la nota.

ehतालca©

Camino de la Esgaravita s/nº 28805 Alcalá de Henares. Tel.: 91 880 23 13. Fax 91 880 29 72. Código centro 28058615.
www.ehtalca.com Correo electrónico: ies.hosteleria.alcala@educa.madrid.org.

MÓDULO: Productos y Destinos Turísticos Nacionales e Internacionales

CICLO: C.S.I.

DEPARTAMENTO: Hostelería y Turismo

CAPACIDADES TERMINALES

- 1- Analizar las motivaciones de la demanda del mercado turístico español para estimar su evolución.
- 2- Analizar los principales productos y destinos turísticos nacionales y la estructura de la oferta turística española.
- 3- Analizar los principales productos y destinos turísticos internacionales y la estructura de la oferta turística internacional.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Distinguir entre viaje turístico y desplazamiento.
- Enumerar las principales organizaciones, asociaciones y federaciones de profesionales turísticos existentes.
- Reconocer y enumerar los factores que influyen en la demanda.
- Identificar los principales núcleos emisores de demanda en España.
- Identificar las motivaciones que impulsan a los viajeros que se dirigen a destinos turísticos en España.
- Analizar los destinos turísticos más importantes en España.
- Identificar y clasificar los recursos turísticos.
- Identificar y clasificar los servicios de los destinos turísticos.
- Identificar y describir las principales playas en las costas españolas
- Describir la potencialidad turística de los productos y destinos de costa
- Relacionar las motivaciones de la demanda con dichos destinos
- Identificar y describir las principales islas españolas
- Describir la potencialidad turística de los productos y destinos de las islas
- Relacionar las motivaciones de la demanda con dichos destinos
- Identificar y describir los principales itinerarios geográficos españoles
- Describir la potencialidad turística de los productos y destinos de interés geográfico
- Relacionar las motivaciones de la demanda con dichos destinos
- Identificar y describir los principales itinerarios de interés cultural españoles
- Describir la potencialidad turística de los productos y destinos de interés cultural
- Relacionar las motivaciones de la demanda con dichos destinos
- Identificar y describir los principales itinerarios de valor artístico en España
- Describir la potencialidad turística de los productos y destinos de valor artístico
- Relacionar las motivaciones de la demanda con dichos destinos
- Identificar y describir otros itinerarios en España
- Describir la potencialidad turística de otro tipo de productos y destinos
- Relacionar las motivaciones de la demanda con dichos destinos
- Identificar y describir los principales productos y destinos turísticos del mercado europeo
- Describir la potencialidad turística de los productos y destinos anteriormente identificados, caracterizándolos adecuadamente
- Relacionar las motivaciones de la demanda española con los productos y destinos identificados
- Identificar y describir los principales productos y destinos turísticos del mercado asiático.
- Describir la potencialidad turística de los productos y destinos anteriormente identificados, caracterizándolos adecuadamente
- Relacionar las motivaciones de la demanda española con los productos y destinos identificados

ehtalcala©

Camino de la Esgaravita s/nº 28805 Alcalá de Henares. Tel.: 91 880 23 13. Fax 91 880 29 72. Código centro 28058615.
www.ehtalcala.com Correo electrónico: jes.hosteleria.alcala@educa.madrid.org.

- Identificar y describir los principales productos y destinos turísticos del mercado americano.
- Describir la potencialidad turística de los productos y destinos anteriormente identificados, caracterizándolos adecuadamente
- Relacionar las motivaciones de la demanda española con los productos y destinos identificados
- Identificar y describir los principales productos y destinos turísticos del mercado iberoamericano.
- Describir la potencialidad turística de los productos y destinos anteriormente identificados, caracterizándolos adecuadamente
- Relacionar las motivaciones de la demanda española con los productos y destinos identificados
- Identificar y describir los principales productos y destinos turísticos del mercado africano
- Describir la potencialidad turística de los productos y destinos anteriormente identificados, caracterizándolos adecuadamente
- Relacionar las motivaciones de la demanda española con los productos y destinos identificados
- Identificar y describir los principales productos y destinos turísticos del mercado oceánico y de las últimas fronteras
- Describir la potencialidad turística de los productos y destinos anteriormente identificados, caracterizándolos adecuadamente
- Relacionar las motivaciones de la demanda española con los productos y destinos identificados

PRUEBA DE EVALUACIÓN

Se realizarán pruebas teóricas sobre los conocimientos que deben manejar.

Este tipo de pruebas constará de preguntas cortas donde el alumno pueda expresarse con claridad y hacer síntesis de contenidos amplios.

Para el caso concreto de las pruebas LIBRES, se establecerán las pruebas teórico-prácticas que se crean oportunas, tomando como criterios de calificación el 100% de esta prueba y estableciendo los criterios de evaluación que se adecuen a los objetivos mínimos establecidos en el R.D. 2217/1993, de 17 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Información y Comercialización Turística.

ehtalcala©

Camino de la Esgaravita s/nº 28805 Alcalá de Henares. Tel.: 91 880 23 13. Fax 91 880 29 72. Código centro 28058615.
www.ehtalcala.com Correo electrónico: ies.hosteleria.alcala@educa.madrid.org.