

Cualificación Profesional	ANIMACIÓN TURÍSTICA
Familia Profesional	Hostelería y Turismo
Nivel	3
Código	HOT329_3
Versión	5
Situación	RD 1700/2007

Competencia general

Gestionar departamentos de animación turística, diseñando, promocionando y evaluando sus proyectos, así como organizar, desarrollar y dinamizar, en los respectivos establecimientos, actividades lúdicas y físico-recreativas, culturales y veladas y espectáculos, en lengua propia o extranjera, para conseguir el entretenimiento y fidelización de los clientes y la consecución de los objetivos económicos de la empresa.

Unidades de competencia

UC1091_3: Gestionar departamentos de animación turística.

UC1092_3: Diseñar, promocionar y evaluar proyectos de animación turística.

UC1093_3: Crear y dinamizar grupos en situaciones de ocio.

UC1094_3: Organizar y desarrollar actividades lúdicas y físico-recreativas en animación turística.

UC1095_3: Organizar y desarrollar actividades culturales con fines de animación turística y recreativa

UC1096_3: Organizar y desarrollar veladas y espectáculos con fines de animación.

UC1072_3: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación

UC1073_3: Comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

Desarrolla su actividad profesional en todo tipo de hoteles y en otros alojamientos turísticos, tales como balnearios, apartamentos turísticos, campamentos para turismo y ciudades de vacaciones. También puede desempeñar sus funciones en empresas externas que prestan servicios de recreación para participantes turísticos. Puede ser miembro del equipo de animación turística, en cuyo caso realiza sus funciones bajo la dependencia del superior jerárquico encargado del departamento correspondiente, o puede llegar a ser el propio jefe de dicho departamento.

Sectores Productivos

Esta cualificación se sitúa, fundamentalmente, en el sector turístico y, especialmente, en el subsector de alojamiento turístico, aunque también puede ubicarse en sectores y subsectores relacionados con las actividades recreativas y de ocio.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Animador de hotel

Animador de veladas y espectáculos

Animador de actividades recreativas al aire libre en complejos turísticos.

Jefe de departamento de animación turística

Formación Asociada (750 horas)

Módulos Formativos

MF1091_3: Gestión de departamentos de animación turística.(90 h)

MF1092_3: Proyectos de animación turística.(60 h)

MF1093_3: Creación y dinamización de grupos en situaciones de ocio. (90 h)

MF1094_3: Actividades lúdicas y físico-recreativas en animación turística. (90 h)

MF1095_3: Talleres y actividades culturales con fines de animación turística y recreativa(60 h)

MF1096_3: Veladas y espectáculos con fines de animación. (120 h)

MF1072_3: Inglés profesional para servicios turísticos de guía y animación(120 h)

MF1073_3: Lengua extranjera profesional distinta del inglés para servicios turísticos de guía y animación(120 h)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1 Gestionar departamentos de animación turística.

Nivel 3

Código UC1091_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP 1: Proponer objetivos y planes para el departamento o área de animación turística que sean viables y se integren en la planificación general del establecimiento turístico.

CR 1.1 La información acerca de los planes generales de la empresa y de los específicos que afectan al área de animación turística se recaba de manera directa.

CR 1.2 Los objetivos de carácter particular para el departamento de su responsabilidad se definen y se proponen a sus superiores.

CR 1.3 Las opciones de actuación se identifican y evalúan, y se seleccionan las más adecuadas a los objetivos fijados, teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos y las características de la empresa.

CR 1.4 Los planes y acciones para conseguir los objetivos fijados dentro de su área de responsabilidad se formulan y cuantifican.

RP 2: Confeccionar los presupuestos del departamento o área de animación turística y efectuar el seguimiento económico y el control presupuestario.

CR 2.1 Los datos históricos de su departamento o área de responsabilidad se revisan y las previsiones económicas se establecen de acuerdo con la planificación general de la empresa y con los objetivos fijados para el ámbito de su responsabilidad.

CR 2.2 Los presupuestos económicos para el departamento de animación se confeccionan aplicando técnicas de previsión y presupuestación y estableciendo su cuantificación y periodificación.

CR 2.3 Los presupuestos anuales específicos para la dotación de existencias correspondientes al departamento de animación turística, desglosando gastos fijos y gastos variables, se presentan a la dirección con el fin de proyectar los objetivos del departamento para el año siguiente.

CR 2.4 Los presupuestos se presentan a sus superiores jerárquicos, considerando las observaciones que éstos formulen para hacer las modificaciones necesarias.

CR 2.5 El procedimiento para el seguimiento del presupuesto de su departamento se define y aprueba.

CR 2.6 El control presupuestario se efectúa en los plazos y términos establecidos, comprobando el cumplimiento de los objetivos económicos.

CR 2.7 Los cálculos necesarios para detectar posibles desviaciones respecto a los objetivos económicos se realizan de forma precisa, proponiendo las medidas correctivas adaptadas a cada caso.

CR 2.8 Los resultados del control presupuestario se transmiten mediante los informes adecuados a las personas y departamentos correspondientes, en el tiempo y forma establecidos.

RP 3: Establecer la estructura organizativa general del área de su responsabilidad que dé respuesta a los objetivos del establecimiento.

CR 3.1 El tipo de estructura organizativa se determina de modo que se logren los objetivos y planificación establecidos.

CR 3.2 Las funciones y tareas que deben realizarse se definen y las relaciones internas a que dan lugar se determinan.

CR 3.3 Los puestos de trabajo se definen y el perfil profesional de las personas que deben ocuparlos se contribuye a definir.

CR 3.4 En el proceso de selección de las personas que ocupan los puestos de trabajo se colabora.

RP 4: Colaborar en la integración del personal dependiente del departamento de animación turística, participando en su formación y evaluación, para que realice las tareas asignadas con eficacia y eficiencia.

CR 4.1 Los manuales de operaciones, o documentos equivalentes, para la asistencia y formación técnica de su equipo, se elaboran de forma que proporcionen la información necesaria para la ejecución de las tareas asignadas.

CR 4.2 La integración en el equipo de trabajo de nuevo personal, se realiza:

- Facilitando y explicando, en caso necesario, el manual de acogida del establecimiento.
- Estableciendo el periodo idóneo de adaptación para cada nueva incorporación.
- Explicando las operaciones y procesos más significativos a realizar.
- Dando información sobre la empresa, su organización, imagen y otros aspectos de interés.
- Facilitando la comunicación con los demás miembros del equipo.

CR 4.3 Los criterios de evaluación para el seguimiento de la labor efectuada por el personal a su cargo se establecen de forma que permitan conocer su eficacia en el trabajo.

CR 4.4 La impartición en su departamento de programas de formación, para el desarrollo, motivación y promoción profesional del personal dependiente, es objeto de propuesta razonada a sus superiores.

CR 4.5 Los instrumentos necesarios para que el equipo dependiente realice su trabajo de forma eficiente se determinan con el fin de facilitar la cohesión, motivación, formación, control interno y evaluación de resultados.

CR 4.6 La delegación de autoridad en el personal dependiente se efectúa animando a la iniciativa personal y a la creatividad en el desarrollo de su trabajo, y exigiendo la responsabilidad correspondiente como medida de motivación.

RP 5: Dirigir al personal dependiente, involucrándole en los objetivos y motivándole para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes y desarrolle su profesionalidad.

CR 5.1 Las motivaciones del personal dependiente en su ámbito de responsabilidad se identifican para procurar su satisfacción.

CR 5.2 Las metas y objetivos de la empresa se explican para su comprensión y asunción por cada miembro del equipo humano dependiente, de forma que se involucre en los mismos y se integre en el grupo de trabajo y en la empresa.

CR 5.3 La motivación del personal de su departamento o área se logra promoviendo y valorando el trabajo en equipo, la iniciativa, el esfuerzo y la creatividad.

CR 5.4 Las responsabilidades y funciones del personal se determinan y la autoridad necesaria para su cumplimiento se delega.

CR 5.5 Las instrucciones e indicaciones al personal se transmiten de forma clara, asegurándose de su perfecta comprensión.

CR 5.6 Las reuniones necesarias con el personal, para establecer objetivos y para efectuar el seguimiento del desempeño, se fijan y dirigen, formalizando los informes pertinentes.

CR 5.7 La productividad, rendimiento y consecución de objetivos del personal se evalúa, reconociendo el éxito y corrigiendo actitudes y actuaciones.

RP 6: Implementar y gestionar, en su ámbito de responsabilidad, la cultura de la calidad y el sistema de calidad adoptado por la empresa o entidad.

CR 6.1 Los servicios en su ámbito de responsabilidad se diseñan con su contribución, aportando su conocimiento sobre las expectativas de los clientes y colaborando en la determinación de estándares de calidad y en la formulación de procedimientos e instrucciones de trabajo acordes con el sistema de calidad.

CR 6.2 La cultura de la calidad se difunde entre el personal a su cargo, instruyéndole en el sistema y herramientas de calidad y fomentando su participación en la mejora continua.

CR 6.3 El sistema de calidad se implementa, identificando las condiciones adversas a la calidad, tanto actuales como potenciales, y diseñando y ejecutando planes de mejora.

CR 6.4 El sistema de indicadores y de control de la calidad interna se define, analizando los datos aportados, informando a sus superiores y a otros departamentos implicados y definiendo y aplicando acciones preventivas y correctivas.

CR 6.5 Los procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la calidad externa y las encuestas de satisfacción se diseñan con su colaboración, facilitando y fomentando la participación de los clientes.

CR 6.6 La aplicación de los procedimientos e instrucciones y el cumplimiento de los estándares y normas se comprueba, efectuando la evaluación periódica y sistemática de la calidad en su ámbito de responsabilidad.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos informáticos. Programas informáticos. Manuales de planificación. Manuales de archivo y gestión de la información. Manuales de procedimiento administrativo. Formularios de presupuestación. Manuales de elaboración de documentos. Manuales de comunicación. Manuales de procedimientos de control de calidad. Informes de gestión de recursos humanos.

Productos y resultados

Planificación eficiente del departamento de animación turística. Control presupuestario. Optimización de costes. Estructuración organizativa del área y/o departamento de animación turística. Definición y selección de puestos de trabajo en animación turística. Integración, dirección y coordinación del personal dependiente. Personal involucrado y motivado en los objetivos de la empresa. Consecución de objetivos del área de animación turística. Sistema de calidad del establecimiento implementado.

Información utilizada o generada

Plan estratégico de la empresa. Planes de emergencia. Información económico-administrativa de la empresa. Plan de calidad del establecimiento. Presupuestos. Informes de gestión. Inventarios de material y

equipamiento. Fichero de clientes y de proveedores. Registro de personal. Disposiciones legales y convenios colectivos. Manual de empresa. Albaranes, vales y facturas. Registros de calidad.

UNIDAD DE COMPETENCIA 2 Diseñar, promocionar y evaluar proyectos de animación turística.

Nivel 3

Código UC1092_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP 1: Contextualizar y fundamentar proyectos de animación turística de modo que se adecuen a los objetivos y recursos de la entidad o empresa donde van a desarrollarse y al público objetivo al que se dirigen.

CR 1.1 La entidad o empresa demandante del servicio a la que se dirige el proyecto de animación turística se analiza, identificando los elementos diferenciadores y competitivos, para adaptar el desarrollo del mismo a dichos elementos.

CR 1.2 Las expectativas de la entidad o empresa demandante del servicio de animación turística se identifican a efectos de que se tengan en cuenta en la definición y desarrollo del programa de actividades.

CR 1.3 Los puntos fuertes del proyecto de animación turística se priorizan de forma que se puedan satisfacer con eficacia y eficiencia dichas expectativas.

CR 1.4 Las áreas y/o departamentos de la entidad o empresa a la que se le propone el proyecto y que puedan intervenir en el desarrollo del mismo se identifican para la contextualización del proyecto.

RP 2: Obtener, valorar y organizar información con el objetivo de realizar proyectos de animación turística.

CR 2.1 Las fuentes de información que puedan proporcionar los datos más relevantes para elaborar el proyecto de animación turística se identifican y seleccionan, realizando los trámites oportunos para su obtención.

CR 2.2 Las herramientas necesarias para la recogida de esta información se diseñan y elaboran, para obtener datos sobre:

- Las características, necesidades e intereses de los clientes.
- Las instalaciones.
- Los medios disponibles.

CR 2.3 La información se organiza y archiva en los ficheros y bases de datos existentes o creados para ello.

CR 2.4 La información se contrasta con la proveniente de proyectos de animación turística anteriores con el fin de identificar la evolución en los datos obtenidos y reconocer tendencias.

CR 2.5 La información obtenida se interpreta, posibilitando la toma de decisiones.

RP 3: Elaborar proyectos de animación turística y presentarlos a la dirección del establecimiento o empresa contratante del servicio de modo que se ajuste a los objetivos previstos inicialmente.

CR 3.1 El documento del proyecto se redacta adjuntando toda aquella información y documentación que se considere relevante para su presentación.

CR 3.2 Los objetivos y logros que se pretenden alcanzar se determinan a partir del análisis de la realidad, atendiendo a criterios de oportunidad y prioridad.

CR 3.3 La infraestructura, instalaciones, recursos materiales, humanos y otros necesarios para la puesta en marcha del proyecto se determinan en función del entorno en el que se van a desarrollar las actividades.

CR 3.4 Las barreras arquitectónicas y necesidades de adaptación en medios e instalaciones se detectan, proponiendo adaptaciones y posibles alternativas, para optimizar las posibilidades de autonomía de todos los clientes en el desarrollo de las actividades programadas y garantizar la accesibilidad.

CR 3.5 Los medios de seguridad necesarios para el desarrollo de la actividad se establecen, de forma que se reduzca al máximo el riesgo de lesiones y/o accidentes.

CR 3.6 Las actividades se prevén de acuerdo a los objetivos previstos, seleccionando las estrategias y técnicas de intervención.

CR 3.7 El presupuesto económico del proyecto de animación turística se calcula y refleja en el documento de propuesta.

CR 3.8 El sistema de evaluación del desarrollo del proyecto describe:

- Las técnicas e instrumentos de evaluación específicos que permitan evaluar el proceso, los resultados y el grado de satisfacción de los clientes.
- Los criterios de evaluación que permitan recoger periódicamente información sobre la calidad del proyecto, grado de satisfacción de los clientes e incidencia en los objetivos económicos de la empresa.
- La secuencia temporal y el protocolo de la evaluación que concrete qué objetivos, técnicas e instrumentos se utilizan en cada ocasión.
- El procedimiento y los plazos previstos de elaboración de informes de evaluación y presentación de los mismos a la dirección o a la empresa para la toma de decisiones.

CR 3.9 El proyecto elaborado se ajusta al análisis de la realidad y a las directrices dadas por la empresa o entidad.

CR 3.10 El proyecto se presenta a la dirección del establecimiento o empresa que lo ha solicitado, argumentando su planteamiento y fortalezas y realizando las variaciones oportunas en función de las necesidades que éste ponga de manifiesto.

RP 4: Coordinar acciones promocionales y de comunicación de proyectos de animación turística de modo

que motiven la participación del público objetivo.

CR 4.1 El plan de comunicación y de promoción de las actividades de animación se elabora con el fin de captar y fidelizar a los clientes.

CR 4.2 Los medios y soportes adecuados para la promoción de dichas actividades se determinan y elaboran de modo que atraigan la atención de los clientes potenciales.

CR 4.3 El coste económico del plan de comunicación se adecua al presupuesto previsto.

CR 4.4 Se orienta a las personas que van a desarrollar determinadas acciones promocionales, en los métodos y técnicas adecuadas, para conseguir los objetivos previstos en el plan de comunicación.

RP 5: Evaluar el desarrollo y los resultados del proyecto, la calidad del servicio prestado y la incidencia del mismo en los objetivos económicos de la empresa.

CR 5.1 Las técnicas e instrumentos de evaluación se aplican, permitiendo evaluar el proceso, los resultados y el grado de satisfacción de los clientes.

CR 5.2 Los datos recabados a través de los instrumentos de evaluación se interpretan con el fin de elaborar el informe de evaluación del desarrollo del proyecto de animación turística.

CR 5.3 El informe basado en los datos obtenidos en el proceso de evaluación se presenta a la dirección o a la empresa según el procedimiento establecido y en los plazos previstos, para facilitar la toma de decisiones de mejora.

Contexto profesional

Medios de producción

Espacio de trabajo adecuado y dotado con el mobiliario necesario, como mesas, sillas, archivadores, estantería, u otros, equipos informáticos con conexión a Internet, equipos de comunicación telefónica y fax y manuales de gestión de la información. Programas apropiados de tratamiento de datos y estadísticas. Manuales de elaboración de documentos, como libros de estilo. Formularios de recogida de información.

Productos y resultados

Proyectos de animación turística elaborados, factibles y atractivos en el ámbito de competencia de la organización. Captación y fidelización de clientes. Evaluación de proyectos de animación turística.

Información utilizada o generada

Plan estratégico de la empresa. Información impresa o en soportes magnéticos del área territorial y del sector socio-productivo sobre el que se actúa. Información económico-administrativa de la empresa o entidad. Plan de calidad de la empresa o entidad. Manual y normativa interna de la empresa o entidad. Documentación recogida en los soportes previstos para ello. Informe de satisfacción del cliente. Informe de impacto del servicio de animación turística en la cuenta de resultados de la empresa.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3 Crear y dinamizar grupos en situaciones de ocio.

Nivel 3

Código UC1093_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP 1: Implicar a un conjunto de personas en la organización de un grupo, aplicando métodos activos y técnicas de participación acordes con las características de los participantes.

CR 1.1 El lugar del primer encuentro del grupo se acondiciona de manera que favorezca la participación de todos sus miembros.

CR 1.2 Las técnicas de presentación y conocimiento grupal se aplican durante los primeros encuentros del grupo, favoreciendo la participación de todos sus miembros.

CR 1.3 Las propuestas concretas y prácticas surgidas de uno o varios participantes se recogen, estableciendo planteamientos generales que se puedan aplicar a la totalidad del grupo.

CR 1.4 Las propuestas planteadas por los distintos participantes y el profesional se presentan al conjunto de personas de modo atractivo, de forma que impliquen un reto a conseguir.

CR 1.5 Las características de los participantes se analizan, permitiendo vincular las propuestas iniciales a los intereses de aquellos.

CR 1.6 Los objetivos y normas del grupo se consensuan, en la medida de lo posible, con sus miembros.

CR 1.7 Las técnicas de participación centradas en el mantenimiento socio-afectivo se aplican facilitando las relaciones interpersonales entre los miembros del grupo.

CR 1.8 Las técnicas de participación centradas en el rendimiento se seleccionan y utilizan para implicar a un conjunto de personas en la realización de tareas colectivas.

RP 2: Identificar las características de la dinámica interna del grupo, así como los roles, relaciones y problemas característicos, para determinar la técnica de intervención más adecuada en situaciones de ocio.

CR 2.1 La información sobre las características motrices, sociales, psicológicas e intelectuales de los participantes se analiza facilitando la dinámica interna del grupo.

CR 2.2 La información sobre los intereses, roles e interacción entre los participantes se obtiene utilizando las técnicas de observación y análisis.

CR 2.3 Los procedimientos sociométricos se aplican, en caso necesario, teniendo en cuenta las características del grupo.

CR 2.4 La información relacionada con la dinámica interna del grupo se recoge fundamentando la priorización de objetivos de la intervención.

CR 2.5 Los objetivos de la intervención se diseñan permitiendo la selección de las técnicas de intervención más adecuadas.

RP 3: Conducir y coordinar grupos, utilizando técnicas y/o procedimientos de animación de grupos y de intervención individual, adecuándolas al tipo de actividad, al contexto de intervención y al colectivo destinatario.

CR 3.1 Las características evolutivas de los participantes se identifican, garantizando la adecuación de la intervención.

CR 3.2 Las técnicas de observación y recogida de datos, como la formalización de cuestionarios, se aplican recopilando la información necesaria para valorar las necesidades individuales, sociales y de calidad de vida de las personas.

CR 3.3 La instrucción en habilidades sociales se lleva a cabo permitiendo al grupo, a sus componentes y al profesional, prevenir y abordar situaciones conflictivas.

CR 3.4 Las actividades a realizar se diseñan, en la medida de lo posible, conjuntamente con el grupo.

CR 3.5 Las actividades diseñadas se dan a conocer mediante instrumentos como fichas o carteles, motivando a la participación activa y empleando los recursos audiovisuales o gráficos precisos.

CR 3.6 Los signos y actitudes de emoción intensa y situaciones de crisis se identifican, permitiendo proponer estrategias de actuación para potenciarlos o reconducirlos.

CR 3.7 Las técnicas para el desarrollo de la dimensión socio-afectiva del grupo y de comunicación interpersonal se aplican facilitando la autonomía grupal y la resolución de conflictos individuales.

RP 4: Interactuar de forma eficaz y motivadora con los participantes de actividades de animación turística, utilizando diferentes técnicas de comunicación para obtener y transmitir información.

CR 4.1 Las condiciones idóneas para favorecer una comunicación fluida, natural y eficaz con los participantes en actividades de animación turística, se procuran con el fin de conseguir la satisfacción del cliente.

CR 4.2 Las técnicas de comunicación verbal o gestual adecuadas al contexto y a la propia actividad de animación turística se seleccionan y utilizan.

CR 4.3 Los objetivos de la comunicación se persiguen procurando:

- Elegir el mensaje más adecuado.
- Vincular la información a los intereses y expectativas del grupo.
- Identificar las estrategias adecuadas para mantener el interés por la comunicación a través de la transmisión progresiva de la información.
- Determinar las actitudes profesionales más adecuadas en la comunicación y relación con los participantes.

CR 4.4 Las estrategias que aporten refuerzo social y sensibilización hacia la comunicación entre los participantes y el animador turístico se seleccionan y aplican.

CR 4.5 Las dificultades e interferencias que pueden dificultar la comprensión de un mensaje se identifican de manera especial en aquellos participantes con limitaciones en la percepción y/o interpretación del mismo.

CR 4.6 Los recursos que favorecen el proceso de comunicación se identifican para procurar su disponibilidad.

CR 4.7 Los errores más habituales que se cometen en la comunicación no verbal se evitan.

CR 4.8 Los conflictos grupales se resuelven aplicando técnicas de comunicación.

RP 5: Desarrollar la autonomía del grupo sujeto de intervención, aplicando técnicas de resolución de conflictos.

CR 5.1 El papel del profesional ante un conflicto concreto, como mediador, árbitro o negociador, se asume ajustándose a las características de la situación y del objetivo previsto en su intervención.

CR 5.2 La comunicación se establece teniendo en cuenta las características de cada miembro y del grupo y de la situación de conflicto, adecuándose a las mismas.

CR 5.3 La toma de decisiones y acuerdos establecidos por el propio grupo se apoyan, basándose en el respeto y favoreciendo su autonomía para gestionar futuros conflictos.

CR 5.4 El procedimiento de solución de conflictos se aplica favoreciendo la cohesión grupal, basándose en el respeto de las partes.

CR 5.5 Las técnicas relacionadas con las habilidades sociales se emplean favoreciendo la relación interpersonal y la solución de los conflictos que puedan producirse.

RP 6: Coordinar el funcionamiento de los profesionales y voluntarios que intervengan en el proyecto, aplicando técnicas de coordinación de equipos y de comunicación.

CR 6.1 La dinámica interna del equipo de profesionales y voluntarios se analiza permitiendo la identificación de los roles y relaciones del grupo.

CR 6.2 Las dinámicas de trabajo y la distribución de tareas en el equipo de profesionales y voluntarios se determinan en función de habilidades, aptitudes y actitudes de los participantes.

CR 6.3 El sistema de toma de decisiones se acuerda previamente al desarrollo de la actividad, consensuándose, en su caso, con el equipo de trabajo formado por profesionales y voluntarios.

CR 6.4 El tipo de comunicación necesario para elaborar un mensaje y las estrategias empleadas en su difusión se seleccionan, logrando una buena comunicación.

CR 6.5 Las interferencias que dificultan la comprensión del mensaje se identifican permitiendo la elaboración y ejecución de los mecanismos que las minimicen.

CR 6.6 Las técnicas de comunicación verbal o gestual se seleccionan y utilizan, adecuándolas al contexto y al colectivo al que se dirige la información.

Contexto profesional

Medios de producción

Escalas y materiales de recogida de información. Materiales para el tratamiento o procesamiento de la información, como material de oficina, software y hardware informático y reprografía, entre otros. Materiales y recursos didácticos diversos. Archivos o registros de actividades. Guiones, ficheros y esquemas de actividades o herramientas similares. Material audiovisual e informático diverso para el registro, reproducción y presentación de imágenes o documentos, como cámara de vídeo, televisión, magnetoscopio, retroproyector, proyectores informáticos de diapositivas y opacos, entre otros. Materiales para la realización de actividades plásticas y lúdicas, entre otras.

Productos y resultados

Creación y coordinación de grupos de ocio. Desarrollo de la eficacia en el grupo. Adaptación de la intervención a los intereses y motivaciones de los turistas destinatarios de las actividades.

Información utilizada o generada

Bibliografía específica. Guías de recursos. Información social de diverso tipo. Documentación técnica sobre modalidades de actividades diversas. Estudios sociales sobre la sociedad contemporánea y sus grupos. Documentos de comunicación interna de la organización. Soportes informáticos y digitales.

UNIDAD DE COMPETENCIA 4 Organizar y desarrollar actividades lúdicas y físico-recreativas en animación turística.

Nivel 3
Código UC1094_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP 1: Programar actividades lúdicas y físico-recreativas adaptadas a contextos de animación turística, adecuadas a las características e intereses de los participantes y del medio donde se vayan a desarrollar.

CR 1.1 El proyecto de animación turística se interpreta para concretar las actividades y cumplir los objetivos generales de la programación.

CR 1.2 Los espacios, instalaciones y material disponible se identifican para determinar las actividades lúdicas y físico-recreativas posibles.

CR 1.3 El fichero de juegos y de actividades físico-recreativas se elabora atendiendo a criterios de organización, ámbito de aplicación, objetivos que se persiguen, materiales a emplear, número de participantes y otros datos que se consideren necesarios, recogiendo entre otros:

- Juegos y actividades físico-recreativas sin materiales.
- Juegos y actividades físico-recreativas con materiales auxiliares convencionales.
- Juegos y actividades físico-recreativas con materiales auxiliares alternativos.
- Juegos y actividades físico-recreativas en el entorno natural, rural y urbano.
- Juegos y actividades físico-recreativas cooperativos y competitivos.
- Juegos sensoriales.
- Juegos y actividades físico-recreativas rítmicos y de coordinación.
- Juegos de lógica e ingenio.
- Juegos y actividades físico-recreativas motores, tales como: locomoción, carrera, salto, velocidad de reacción, de contacto, percepción o equilibrio.
- Juegos de expresión corporal.
- Juegos de observación y atención.
- Juegos y actividades físico-recreativas en espacios reducidos: interior, mesa y tablero, azar, lógica, memoria e inteligencia.
- Juegos de imitación, construcción, simulación y simbólicos.
- Juegos cantados y coros infantiles.

CR 1.4 El fichero de juegos y actividades físico-recreativas describe:

- Objetivos.
- Contenidos y reglas.
- Fases de desarrollo.
- Metodología.
- Tiempo de realización.
- Material necesario.
- Normas de seguridad.
- Métodos e instrumentos de evaluación.

CR 1.5 Las actividades lúdicas y físico-recreativas se programan teniendo en cuenta el perfil general del proyecto y la condición física de los participantes, sus intereses y posibles limitaciones.

CR 1.6 Se prevén actividades alternativas para solucionar las posibles contingencias que puedan presentarse en relación a las personas, los recursos materiales y el medio.

RP 2: Organizar actividades lúdicas y físico-recreativas aplicando la metodología de animación, de manera que resulten seguras y satisfactorias para los participantes.

CR 2.1 Los espacios, instalaciones, recursos y materiales que se vayan a utilizar son objeto de comprobación en cuanto a su disponibilidad, idoneidad, seguridad y condiciones de uso, adoptando las medidas necesarias para solucionar posibles contingencias.

CR 2.2 Se comprueba que se ha efectuado el mantenimiento preventivo del material, o en su caso se realiza con el objetivo de alargar al máximo la vida útil del mismo.

CR 2.3 La vestimenta y el material personal que deben aportar los clientes se supervisa, para garantizar su idoneidad con la actividad concreta.

CR 2.4 Los elementos y detalles de ambientación, en caso de que los hubiera, se comprueban de forma que contribuyan a crear el ambiente y la motivación adecuada al tipo de actividad.

CR 2.5 La promoción y comunicación concretas de las actividades lúdicas y físico-recreativas se implementa, aplicando las técnicas específicas dentro del marco del plan general de comunicación.

RP 3: Desarrollar actividades lúdicas y físico-recreativas, empleando técnicas de dinamización apropiadas a grupos en contextos turísticos.

CR 3.1 La información que se transmite a los participantes sobre el material, la indumentaria y los complementos más adecuados a sus necesidades y a su nivel de ejecución, así como de los aspectos relativos a su uso y conservación, es completa, clara, precisa y adecuada a sus características.

CR 3.2 Los contenidos y objetivos de la actividad, así como las normas y reglas que rigen la actividad lúdica o físico-recreativa, se explican de forma clara y comprensible para todos los participantes, asegurándose de su comprensión.

CR 3.3 La imagen del personal de animación turística está en consonancia con las directrices de la empresa, y la comunicación y el trato con los clientes es eficaz y cordial.

CR 3.4 El desarrollo de la actividad lúdica o físico-recreativa se demuestra si fuera necesario personalmente o utilizando otros recursos, por el animador turístico.

CR 3.5 Los grupos y tareas se organizan de modo que se potencie la máxima participación de todos y se respeten los intereses individuales.

CR 3.6 El control y la dirección del grupo se realizan dando las instrucciones oportunas en cada momento, y participando activamente cuando sea preciso.

CR 3.7 La ubicación física del animador turístico es la más adecuada en cada momento para orientar la actividad.

CR 3.8 Los intereses y/o dificultades de los participantes en la realización de la actividad se tienen en cuenta, estableciendo con el grupo una comunicación clara y motivadora, animando a sus componentes a que manifiesten sus opiniones en relación a la actividad.

CR 3.9 La seguridad se garantiza durante la actividad de acuerdo a criterios de máxima eficacia, resolviendo las distintas contingencias que puedan presentarse en relación con el material, el medio y las personas.

CR 3.10 La actividad se desarrolla de acuerdo a la programación adaptando el nivel de dificultad a las características y posibilidades de ejecución de los participantes.

CR 3.11 La actividad se desarrolla aplicando técnicas de dinamización adecuadas a las características e intereses de los participantes, siendo coherentes con los objetivos propuestos y promoviendo relaciones interpersonales positivas y satisfactorias.

CR 3.12 Las normas de régimen interno de las instalaciones se siguen en todo momento comprobando que la conducta del grupo es respetuosa con las mismas y con el material.

CR 3.13 Los errores en el desarrollo de la actividad lúdica o físico-recreativa se detectan, dando ánimos y estimulando el buen desarrollo de la misma.

RP 4: Evaluar el desarrollo y los resultados de la actividad lúdica o físico-recreativa, utilizando las técnicas e instrumentos más adecuados para valorar su idoneidad y adecuación a los objetivos.

CR 4.1 Los instrumentos y procedimientos de evaluación previstos en el proyecto general de animación turística se aplican de acuerdo a los protocolos y en las condiciones establecidas.

CR 4.2 Son objeto de evaluación los diferentes elementos que configuran la actividad:

- Espacios.
- Instrumentos y materiales.
- Personal implicado.
- Desarrollo de la actividad.
- Elementos complementarios.
- Nivel de participación.
- Satisfacción de los participantes.

CR 4.3 La adecuación del juego a los objetivos y a las características de los participantes se comprueba a través de los instrumentos de evaluación establecidos.

CR 4.4 La información y las conclusiones obtenidas de la evaluación del proceso y de los resultados se refleja en un informe.

CR 4.5 Los resultados y la información obtenida en la evaluación del proceso y el seguimiento de los juegos permiten la elaboración de propuestas de mejora.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos informáticos. Medios, equipos de oficina y material informático. Instalaciones convencionales y no convencionales, como piscinas de recreo, playas, terrazas, parques, espacios amplios cubiertos o al aire libre, polideportivos, gimnasios, ludotecas e instalaciones afines incluidas en complejos turísticos, entre otras. Material deportivo convencional y alternativo. Material empleado en el montaje de escenarios. Megafonía.

Productos y resultados

Ficheros de actividades lúdicas y físico-recreativas. Desarrollo, control y dinamización de actividades lúdicas y

físico-recreativas. Programación de actividades lúdicas y físico-recreativas. Identificación de las características físicas, psicológicas y sociales de las personas que van a participar en las actividades. Motivación y animación de los participantes. Organización y realización de eventos físico-recreativos. Normas de las actividades físico-recreativas. Preparación de material e instalaciones, o del medio donde se desarrollan las actividades. Seguimiento y evaluación de las actividades. Memorias.

Información utilizada o generada

Informes y datos de los participantes. Proyecto y/o programación de la actividad. Memorias. Fichero de juegos. Baterías de juegos. Normativa de seguridad. Bibliografía específica de consulta. Guías de recursos lúdicos y físico-recreativos. Documentación técnica de equipos y materiales. Cuestionarios para el cliente. Reglamentos deportivos y normas para deportes adaptados. Normativa de seguridad. Bibliografía específica de consulta.

UNIDAD DE COMPETENCIA 5 Organizar y desarrollar actividades culturales con fines de animación turística y recreativa

Nivel 3
Código UC1095_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP 1: Programar actividades de animación cultural, en contextos de animación turística, asegurando la adecuación al colectivo al que van dirigidas y a las características y condiciones del ámbito en el que se van a desarrollar.

CR 1.1 Las actividades se diseñan, atendiendo a las características y demandas de los participantes y del entorno en el que se van a realizar.

CR 1.2 Para cada actividad se definen:

- Objetivos.
- Fases de desarrollo.
- Temporalización.
- Necesidades de recursos humanos y materiales.
- Soportes de promoción y comunicación.
- Procedimientos y medios de evaluación.

CR 1.3 El presupuesto asignado a la actividad se concreta y controla de acuerdo con los procedimientos establecidos.

CR 1.4 Las tareas y responsabilidades se concretan y se asignan a las personas que van a participar en la actividad.

CR 1.5 La promoción y comunicación concretas de las actividades se implementan, utilizando técnicas específicas y en el marco del plan general de comunicación.

CR 1.6 Los espacios que se van a utilizar para el desarrollo de la actividad se acondicionan.

CR 1.7 Los materiales necesarios para el buen funcionamiento de la actividad se prevén.

CR 1.8 Los profesionales adecuados para llevar a cabo determinadas acciones, se identifican y se propone su contratación, a fin de conseguir el perfecto desarrollo de la actividad cultural.

RP 2: Organizar los recursos y medios necesarios para el adecuado desarrollo de la actividad cultural y cumplimiento de los objetivos programados.

CR 2.1 Los espacios necesarios se eligen y se comprueba su estado de uso, para asegurar su disponibilidad y adecuación a la actividad que se propone.

CR 2.2 Los materiales y equipos necesarios para garantizar el buen desarrollo de la actividad son objeto de provisión.

CR 2.3 Las posibles dificultades y problemas en la ejecución de la actividad y los medios necesarios para su resolución se prevén.

CR 2.4 Las salidas o excursiones se realizan:

- Formalizando la documentación derivada de la contratación de servicios de transporte y manutención, y de los permisos, entradas u otros aspectos relacionados.
- Preparando el material y documentación necesarios para el buen desarrollo de la actividad.
- Comprobando las condiciones de seguridad y accesibilidad a fin de adaptarlas a las necesidades de los participantes.

CR 2.5 Los archivos existentes se ordenan, revisan y actualizan en caso de actividades de lectura, cine-fórum, vídeo-fórum, audiciones musicales y otras de semejante naturaleza, para adecuarlas a las características de los participantes.

RP 3: Dirigir actividades de animación cultural, aplicando técnicas de dinamización de grupos en contextos turísticos y recreativos, de manera que resulten atractivas para todos los participantes.

CR 3.1 El estado de equipos, materiales y espacios que se van a utilizar se supervisa y, en su caso, adecua a la actividad.

CR 3.2 La participación de las personas y profesionales externos, cuya presencia resulta necesaria para el desarrollo de la actividad, se comprueba.

CR 3.3 Las técnicas de organización y animación de charlas, coloquios, proyecciones, exposiciones, talleres y otras actividades culturales, se utilizan adaptándolas al medio y a los participantes.

CR 3.4 Se informa a los participantes, de manera clara y precisa, acerca de los objetivos, contenidos y procedimientos de la actividad.

CR 3.5 Las contingencias que se puedan presentar y que afecten al desarrollo de la actividad se resuelven, o se procura su resolución.

CR 3.6 Los equipos y materiales se utilizan velando por su buen uso y mantenimiento.

CR 3.7 Se informa a los participantes de los resultados de la actividad cuando así se requiera.

CR 3.8 Las actividades sencillas se realizan:

- Explicando los modos de utilización de utensilios y materiales.
- Demostrando por parte del animador la forma de realizarlas, si fuera necesario.
- Comprobando que todos los participantes han comprendido el modo de realización.
- Detectando y corrigiendo los errores de ejecución.

RP 4: Evaluar los resultados de las actividades para conocer el nivel de satisfacción de los participantes y el grado de cumplimiento de los objetivos previstos.

CR 4.1 Los instrumentos de evaluación adecuados a las actividades y a las características de los participantes se establecen.

CR 4.2 Los elementos que configuran la actividad se evalúan, tales como los espacios, los instrumentos y materiales, las personas implicadas, el desarrollo de la actividad y los elementos complementarios.

CR 4.3 Los informes pertinentes se elaboran según los criterios y procedimientos establecidos.

CR 4.4 Los mecanismos necesarios para mejorar los aspectos que el propio proceso de evaluación aconseje se establecen.

Contexto profesional

Medios de producción

Programación de ofertas y actividades. Inventarios de material. Equipamiento y espacios para actividades culturales, como instalaciones de luz y sonido, salas de convenciones, salones, talleres artesanos y espacios disponibles para la lectura entre otros. Equipos ofimáticos. Equipos de bricolaje. Fichas técnicas de las actividades. Guías de recursos culturales y turísticos. Archivos de fondos de lectura. Equipos y productos audiovisuales. Material gráfico. Material para preparación de exposiciones. Materiales artesanos, como arcilla, hilos y telas, entre otros.

Productos y resultados

Programa de actividades de animación cultural con fines turísticos y recreativos. Ficheros de actividades culturales. Preparación de material para el desarrollo de actividades culturales. Motivación y animación de los participantes. Organización y desarrollo de actividades de animación cultural. Evaluación de resultados. Memorias.

Información utilizada o generada

Objetivos del departamento. Informe de características de la entidad o establecimiento. Conocimiento del tipo de demanda en cada período de ocupación. Cuestionarios para el cliente. Bibliografía específica. Guía de recursos culturales y turísticos. Fichero de actividades. Manuales de uso de aparatos, catálogos y revistas especializadas. Información turística general. Bibliografía específica de consulta.

UNIDAD DE COMPETENCIA 6 Organizar y desarrollar veladas y espectáculos con fines de animación.

Nivel 3

Código UC1096_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP 1: Concretar, a partir de la programación general, actividades de veladas y espectáculos que se adecuen a los intereses de los participantes y a las características del establecimiento en el que se van a desarrollar.

CR 1.1 Los recursos y medios de que se dispone se identifican para poder programar las actividades.

CR 1.2 La tipología de los clientes a los que va destinada la actividad se estima, teniendo en cuenta su nacionalidad, edad, tiempo de estancia, nivel socio-económico e intereses, entre otros.

CR 1.3 Las actividades de veladas y espectáculos se adaptan a la temporada y estación del año en el que se va a desarrollar el programa.

CR 1.4 La concreción de la programación de actividades y espectáculos se realiza teniendo en cuenta las necesidades de diversión de los participantes y, a la vez, los intereses del establecimiento en cuanto a potenciación del consumo interno y fidelización de la clientela.

CR 1.5 En caso de contingencias no previstas, como inclemencias climatológicas o de otro tipo, se prevén alternativas a las actividades programadas.

CR 1.6 La prestación de servicios externos de actividades artísticas y de espectáculos se prevé, proponiendo, en su caso, su contratación para el enriquecimiento del programa de actividades.

CR 1.7 La promoción y comunicación concretas de las actividades se implementan, utilizando técnicas específicas y en el marco del plan general de comunicación.

CR 1.8 Para cada actividad se definen y cumplimentan en fichas de actividad:

- Objetivos.
- Fases de desarrollo.
- Temporalización.
- Necesidades de recursos humanos y materiales.
- Soportes de promoción y comunicación.
- Procedimientos y medios de evaluación.

RP 2: Supervisar y organizar los recursos humanos y materiales necesarios para garantizar el buen desarrollo de la actividad, comprobando su adecuación a las directrices expresadas en el proyecto de animación de referencia.

CR 2.1 El guión de la actividad se elabora, determinando el tipo de actividad y sus objetivos específicos, y cumplimentando la ficha técnica, teniendo en cuenta, entre otros aspectos:

- La temporalización.
- La música.
- El vestuario.
- La decoración.
- La escenografía.
- Los materiales específicos.
- Los premios y reconocimientos.
- Las necesidades de colaboración interdepartamental.
- Los sistemas y métodos de evaluación y control.

CR 2.2 Los ensayos pertinentes se fijan y convocan de modo que no interfieran con el resto de actividades programadas.

CR 2.3 Los diferentes roles se reparten entre las personas que van a participar teniendo en cuenta, para cada caso, su idoneidad según el fin propuesto.

CR 2.4 El espacio en el que va a tener lugar la actividad se prepara, adecuándolo a las necesidades del guión.

CR 2.5 El espacio se decora con creatividad, teniendo en cuenta las exigencias del guión y rentabilizando los recursos disponibles.

CR 2.6 El material necesario para su ejecución se prepara y dispone siguiendo las indicaciones del guión.

CR 2.7 Los premios y otros reconocimientos, en su caso, se prevén según las indicaciones del guión.

CR 2.8 Las medidas específicas de seguridad para la preparación y desarrollo de la actividad se determinan.

RP 3: Conducir y ejecutar las veladas y espectáculos de forma que resulten atractivos y se consigan los objetivos propuestos, utilizando la metodología propia de la animación en este ámbito de intervención, de manera que resulten seguros y satisfactorios para los participantes.

CR 3.1 Los materiales, equipos y espacios que se van a utilizar se comprueban, asegurando su buen estado y disponiéndolos para su utilización.

CR 3.2 La presencia y disposición de todas las personas que van a participar en la actividad se comprueba, realizando, en su caso, las sustituciones oportunas.

CR 3.3 El desarrollo y contenido de la actividad se comunica al público en la forma prevista según los objetivos del guión.

CR 3.4 La actividad se ejecuta respetando el guión previsto, teniendo en cuenta en todo momento a los participantes y al público al que va dirigida, adaptándola, en su caso, a las circunstancias y eventualidades de la representación.

CR 3.5 Los tiempos y pausas que se hayan fijado en el guión se respetan, adecuándolos, en su caso, a los intereses y necesidades del público y a los objetivos económicos de la empresa.

CR 3.6 Las técnicas de comunicación y motivación se utilizan para conseguir en todo momento la atención del público y el cumplimiento de los objetivos.

CR 3.7 En caso de contingencias no previstas se recurre a la improvisación para salvar la eventualidad con naturalidad, creatividad y buen gusto.

CR 3.8 Los materiales, aparatos y equipos se utilizan de manera eficaz, contribuyendo a su duración y buen funcionamiento.

CR 3.9 Finalizada la actividad, se despide a los participantes, reconociendo su colaboración, incentivando su futura participación e intentando mantener el interés del público asistente.

CR 3.10 Los resultados de la actividad, si los hubiera, y las actividades del día siguiente se anuncian respondiendo, en su caso, a requerimientos concretos de información por parte del público.

CR 3.11 Las medidas específicas de seguridad en la preparación y desarrollo de la actividad se aplican.

RP 4: Realizar el seguimiento de veladas y espectáculos, tanto del proceso como de los resultados, aplicando técnicas e instrumentos para evaluar su idoneidad y adecuación a los objetivos establecidos, así como el grado de satisfacción de los participantes.

CR 4.1 Las herramientas de evaluación que permitan recoger la información necesaria con suficiente fiabilidad se diseñan.

CR 4.2 Los sistemas de recogida de datos que nos permitan tomar decisiones, a partir de información fiable, se desarrollan.

CR 4.3 Los datos obtenidos se estiman y se proponen los cambios necesarios para corregir las desviaciones observadas.

CR 4.4 Los informes pertinentes se elaboran según criterios y procedimientos establecidos, para adaptar las actividades a la demanda y necesidades expresadas por los participantes.

CR 4.5 Los protocolos de actuación establecidos en la recogida se aplican para que los espacios y materiales queden utilizables para actividades posteriores.

CR 4.6 Los mecanismos necesarios para mejorar los aspectos que el propio proceso de evaluación aconseje, se establecen.

Contexto profesional

Medios de producción

Programación de ofertas y actividades de veladas y espectáculos. Inventarios de material. Equipamiento y espacios para veladas y espectáculos, como instalaciones de luz y sonido, discoteca, salas de fiesta, salas de convenciones y salones, entre otros. Equipos ofimáticos. Equipos de bricolaje. Equipos y productos audiovisuales. Material gráfico. Material escenográfico. Vestuario y atrezzo. Ficha técnica de actividad.

Productos y resultados

Promoción del programa y de las actividades de animación. Programas de actividades de animación de veladas y espectáculos. Motivación y animación de los participantes. Preparación y control de equipos, materiales e instalaciones. Supervisión, organización y desarrollo de las actividades de animación de veladas y espectáculos. Motivación y animación de los usuarios. Cumplimiento de objetivos. Evaluación de objetivos y resultados.

Información utilizada o generada

Guiones. Objetivos del departamento. Informe de características del establecimiento, así como del funcionamiento de los departamentos o áreas implicadas. Características de la demanda en cada período de ocupación. Archivo de actividades. Bibliografía específica. Manuales de uso de aparatos adecuados. Información acerca de artistas y representantes de espectáculos. Catálogos y revistas especializadas. Ficheros de actividades. Programación general de animación.

UNIDAD DE COMPETENCIA 7 Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación

Nivel 3
Código UC1072_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP 1: Interpretar mensajes orales complejos expresados por clientes o profesionales del sector en inglés, a velocidad de nativo, con el objeto de satisfacer los requerimientos de los clientes e intercambiar información con otros profesionales de su ámbito.

CR 1.1 La expresión oral del cliente o el profesional en inglés, empleando un lenguaje de hablante nativo se interpreta sin dificultad en conversaciones, visitas, espectáculos, canciones y juegos referidos a situaciones predecibles tales como:

- Solicitud de información acerca de los grupos objeto de prestación del servicio y de las expectativas de sus miembros.
- Programación, promoción y comunicación de actividades turísticas.
- Creación y dinamización de grupos en situación de ocio.
- Organización y dinamización de actividades propias de la animación turística.
- Interpretación del patrimonio y bienes de interés cultural y natural.
- Acompañamiento y asistencia al turista o grupo.
- Información al turista, visitante o grupo de cualquier aspecto relevante necesario para la prestación del servicio.
- Oferta y venta de actividades facultativas y otros productos y servicios.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia.

CR 1.2 La comprensión oral compleja en inglés se produce adecuando la interpretación a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los emisores del mensaje, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque existan distintos acentos, claridad de la pronunciación, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

RP 2: Interpretar con un alto grado de independencia documentos complejos propios de la actividad turística, escritos en inglés, para obtener información, procesarla y llevar a cabo las acciones oportunas.

CR 2.1 La documentación escrita en inglés referente a instrucciones, informes, publicidad, cartas, faxes, correos electrónicos y notas se interpreta con rapidez y exactitud en situaciones predecibles tales como:

- Consulta de manuales de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad de animación y guía.
- Consulta de manuales de aplicación informática.
- Consulta de normativa.
- Lectura de mensajes, cartas, faxes o correos electrónicos.
- Información sobre destinos, servicios y precios.

CR 2.2 La comprensión escrita en inglés se produce atendiendo a los condicionantes que la pueden afectar, tales como:

- El canal de la comunicación, como fax, e-mail o carta.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Grafía deficiente.
- Impresión de baja calidad.

RP 3: Expresar a clientes y profesionales del sector, mensajes orales complejos en inglés a velocidad rápida, con el objeto de conseguir la satisfacción, seguridad y fidelización del cliente, e intercambiar información con otros profesionales de su ámbito.

CR 3.1 La expresión oral al cliente o profesional en inglés se realiza produciendo mensajes complejos, bien estructurados, que emplean un léxico amplio relacionado con la actividad y son pronunciados con fluidez, espontaneidad y en un registro adecuado, en atención al visitante, visitas guiadas, actividades de animación turística, recepciones, congresos y conversaciones referidas a situaciones propias de los servicios turísticos de guía y animación, tales como:

- Solicitud de información acerca de los grupos objeto de prestación del servicio de guía o animación turística y de las expectativas de sus miembros.
- Programación, promoción y comunicación de actividades turísticas.
- Creación y dinamización de grupos en situación de ocio.
- Organización y dinamización de actividades propias de la animación turística.
- Interpretación del patrimonio y bienes de interés cultural y natural.
- Acompañamiento y asistencia al turista o grupo.
- Información al turista, visitante o grupo de cualquier aspecto relevante necesario para la prestación del servicio.
- Oferta y venta de actividades facultativas y otros productos y servicios.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situaciones de emergencia.

CR 3.2 La expresión oral compleja en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los interlocutores, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque exista ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

RP 4: Producir en inglés documentos escritos complejos, correctos gramatical y ortográficamente, para conseguir la satisfacción del cliente y garantizar los acuerdos propios de su actividad.

CR 4.1 La expresión escrita en inglés se realiza de manera clara y bien estructurada, produciendo instrucciones de juego, rutas, información básica de orientación, canciones, informes, publicidad, cartas, faxes, correos electrónicos, y notas bien estructurados, detallados, imaginativos, con un alto grado de corrección gramatical y ortográfica y en el estilo apropiado, empleando un vocabulario que permita la descripción de recursos naturales, culturales y la animación de juegos, concursos o veladas y espectáculos referidos a situaciones propias de la actividad, tales como:

- Promoción de una actividad.
- Animación turística.
- Información de interés para el cliente.
- Reservas y venta.
- Resolución de quejas y reclamaciones por escrito.
- Atención al turista o visitante.

CR 4.2 La expresión escrita en inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como:

- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Canal de comunicación.
- Características de los receptores del mensaje.
- Calidad de la impresión o de la grafía.

RP 5: Comunicarse oralmente con fluidez y corrección, con uno o varios clientes o proveedores en inglés, en los servicios turísticos de guía y animación.

CR 5.1 La interacción en inglés se realiza produciendo mensajes orales fluidos e interpretando los mensajes orales de uno o varios interlocutores, expresados a velocidad de nativo en situaciones propias de la actividad de guía y animación turística, tales como:

- Solicitud de información acerca de los grupos objeto de prestación del servicio y de las expectativas de sus miembros.
- Programación, promoción y comunicación de actividades turísticas.
- Creación y dinamización de grupos en situación de ocio.
- Organización y dinamización de actividades propias de la animación turística.
- Interpretación del patrimonio y bienes de interés cultural y natural.
- Acompañamiento y asistencia al turista o grupo.
- Información al turista, visitante o grupo de cualquier aspecto relevante necesario para la prestación del servicio.
- Oferta y venta de actividades facultativas y productos y servicios turísticos.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situaciones de emergencia.

CR 5.2 La interacción en inglés se produce en un nivel competente, atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los interlocutores, claridad de la pronunciación, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque existan distintos acentos, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos informáticos, impresora, teléfono y fax. Aplicaciones informáticas. Material de guía. Material para desarrollar actividades de animación turística. Diccionario. Material de oficina.

Productos y resultados

Comunicación interactiva competente con clientes y profesionales del sector en inglés para la prestación de servicios turísticos de guía y animación, para la comercialización de actividades facultativas y venta de actividades turísticas y de otros productos o servicios, e interpretación de documentos profesionales y técnicos relacionados con la actividad de guía y animación turística.

Información utilizada o generada

Manuales de lengua inglesa sobre gramática, usos y expresiones. Diccionarios monolingües, bilingües, de sinónimos y antónimos. Publicaciones diversas en inglés: manuales turísticos, catálogos, publicaciones periódicas y revistas especializadas del sector. Manuales de cultura de los angloparlantes de diversas procedencias. Manuales de primeros auxilios en inglés.

UNIDAD DE COMPETENCIA 8 Comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación

Nivel 3
Código UC1073_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP 1: Interpretar mensajes orales complejos expresados por clientes o profesionales del sector en una lengua extranjera distinta del inglés, a velocidad de nativo, con el objeto de satisfacer los requerimientos de los clientes e intercambiar información con otros profesionales de su ámbito.

CR 1.1 La expresión oral del cliente o el profesional en una lengua extranjera distinta del inglés, empleando un lenguaje de hablante nativo se interpreta sin dificultad en conversaciones, visitas, espectáculos, canciones y juegos referidos a situaciones predecibles tales como:

- Solicitud de información acerca de los grupos objeto de prestación del servicio y de las expectativas de sus miembros.
- Programación, promoción y comunicación de actividades turísticas.
- Creación y dinamización de grupos en situación de ocio.
- Organización y dinamización de actividades propias de la animación turística.
- Interpretación del patrimonio y bienes de interés cultural y natural.
- Acompañamiento y asistencia al turista o grupo.
- Información al turista, visitante o grupo de cualquier aspecto relevante necesario para la prestación del servicio.
- Oferta y venta de actividades facultativas y otros productos y servicios.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia.

CR 1.2 La comprensión oral compleja en una lengua extranjera distinta del inglés se produce adecuando la interpretación a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los emisores del mensaje, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque existan distintos acentos, claridad de la pronunciación, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

RP 2: Interpretar con un alto grado de independencia documentos complejos propios de la actividad turística, escritos en una lengua extranjera distinta del inglés, para obtener información, procesarla y llevar a cabo las acciones oportunas.

CR 2.1 La documentación escrita en una lengua extranjera distinta del inglés referente a instrucciones, informes, publicidad, cartas, faxes, correos electrónicos y notas se interpreta con rapidez y exactitud en situaciones predecibles tales como:

- Consulta de manuales de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad de animación y guía.
- Consulta de manuales de aplicación informática.
- Consulta de normativa.
- Lectura de mensajes, cartas, faxes o correos electrónicos.
- Información sobre destinos, servicios y precios.

CR 2.2 La comprensión escrita en una lengua extranjera distinta del inglés se produce atendiendo a los condicionantes que la pueden afectar, tales como:

- El canal de la comunicación, como fax, e-mail o carta.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Grafía deficiente.
- Impresión de baja calidad.

RP 3: Expresar a clientes y profesionales del sector, mensajes orales complejos en una lengua extranjera distinta del inglés a velocidad rápida, con el objeto de conseguir la satisfacción, seguridad y fidelización del cliente, e intercambiar información con otros profesionales de su ámbito.

CR 3.1 La expresión oral al cliente o profesional en una lengua extranjera distinta del inglés se realiza produciendo mensajes complejos, bien estructurados, que emplean un léxico amplio relacionado con la actividad y son pronunciados con fluidez, espontaneidad y en un registro adecuado, en atención al visitante, visitas guiadas, actividades de animación turística, recepciones, congresos y conversaciones referidas a situaciones propias de los servicios turísticos de guía y animación, tales como:

- Solicitud de información acerca de los grupos objeto de prestación del servicio de guía o animación turística y de las expectativas de sus miembros.
- Programación, promoción y comunicación de actividades turísticas.
- Creación y dinamización de grupos en situación de ocio.
- Organización y dinamización de actividades propias de la animación turística.
- Interpretación del patrimonio y bienes de interés cultural y natural.
- Acompañamiento y asistencia al turista o grupo.
- Información al turista, visitante o grupo de cualquier aspecto relevante necesario para la prestación del servicio.
- Oferta y venta de actividades facultativas y otros productos y servicios.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situaciones de emergencia.

CR 3.2 La expresión oral compleja en una lengua extranjera distinta del inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los interlocutores, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque exista ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

RP 4: Producir en una lengua extranjera distinta del inglés documentos escritos complejos, correctos gramatical y ortográficamente, para conseguir la satisfacción del cliente y garantizar los acuerdos propios de su actividad.

CR 4.1 La expresión escrita en una lengua extranjera distinta del inglés se realiza de manera clara y bien estructurada, produciendo instrucciones de juego, rutas, información básica de orientación, canciones, informes, publicidad, cartas, faxes, correos electrónicos y notas bien estructurados, detallados, imaginativos, con un alto grado de corrección gramatical y ortográfica y en el estilo apropiado, empleando un vocabulario que permita la descripción de recursos naturales, culturales y la animación de juegos, concursos o veladas y espectáculos referidos a situaciones propias de la actividad, tales como:

- Promoción de una actividad.
- Animación turística.
- Información de interés para el cliente.
- Reservas y venta.
- Resolución de quejas y reclamaciones por escrito.
- Atención al turista o visitante.

CR 4.2 La expresión escrita en una lengua extranjera distinta del inglés se produce atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como:

- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Canal de comunicación.
- Características de los receptores del mensaje.
- Calidad de la impresión o de la grafía.

RP 5: Comunicarse oralmente con fluidez y corrección, con uno o varios clientes o proveedores en una lengua extranjera distinta del inglés, en los servicios turísticos de guía y animación.

CR 5.1 La interacción en una lengua extranjera distinta del inglés se realiza produciendo mensajes orales fluidos e interpretando los mensajes orales de uno o varios interlocutores, expresados a velocidad de nativo en situaciones propias de la actividad de guía y animación turística, tales como:

- Solicitud de información acerca de los grupos objeto de prestación del servicio y de las expectativas de sus miembros.
- Programación, promoción y comunicación de actividades turísticas.
- Creación y dinamización de grupos en situación de ocio.
- Organización y dinamización de actividades propias de la animación turística.
- Interpretación del patrimonio y bienes de interés cultural y natural.
- Acompañamiento y asistencia al turista o grupo.
- Información al turista, visitante o grupo de cualquier aspecto relevante necesario para la prestación del servicio.
- Oferta y venta de actividades facultativas y productos y servicios turísticos.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situaciones de emergencia.

CR 5.2 La interacción en una lengua extranjera distinta del inglés se produce en un nivel competente, atendiendo a los diferentes condicionantes que pueden afectar a la misma, tales como el medio de comunicación, presencial o telefónico, número y características de los interlocutores, claridad de la pronunciación, costumbres en el uso de la lengua y tiempo del que se dispone para la interacción, aunque existan distintos acentos, ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos informáticos, impresora, teléfono y fax. Aplicaciones informáticas. Material de guía. Material para desarrollar actividades de animación turística. Diccionario. Material de oficina.

Productos y resultados

Comunicación interactiva competente con clientes y profesionales del sector en una lengua extranjera distinta del inglés para la prestación de servicios turísticos de guía y animación, para la comercialización de actividades facultativas y venta de actividades turísticas y de otros productos o servicios, e interpretación de documentos profesionales y técnicos relacionados con la actividad de guía y animación.

Información utilizada o generada

Manuales de lengua extranjera distinta del inglés sobre gramática, usos y expresiones. Diccionarios

monolingües, bilingües, de sinónimos y antónimos. Publicaciones diversas en una lengua extranjera distinta del inglés: manuales turísticos, catálogos, publicaciones periódicas y revistas especializadas del sector. Manuales de cultura de los parlantes de lengua extranjera no inglesa, de diversas procedencias. Manuales de primeros auxilios en una lengua extranjera distinta del inglés.

MÓDULO FORMATIVO	1 Gestión de departamentos de animación turística.
Nivel	3
Código	MF1091_3
Asociado a la UC	Gestionar departamentos de animación turística.
Duración horas	90

Capacidades y criterios de evaluación

- C1: Analizar la función y el proceso de planificación y definir planes que resulten adecuados para áreas y departamentos de animación turística.**
- CE1.1 Justificar la importancia de la planificación en el proceso de administración de empresas o entidades.
- CE1.2 Diferenciar los principales tipos de planes.
- CE1.3 Describir las fases y pasos lógicos de un proceso de planificación como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios.
- CE1.4 Identificar los elementos básicos para establecer un proceso de dirección por objetivos.
- CE1.5 En supuestos prácticos de planificación de áreas y departamentos de animación turística:
- Formular objetivos para un área de animación turística determinada en el marco de hipotéticos planes generales de empresa o entidad.
 - Seleccionar las opciones de actuación más convenientes para la consecución de los objetivos propuestos.
 - Plantear los programas que se deriven de tales opciones, determinando los medios humanos y materiales necesarios.
- CE1.6 Valorar la importancia de la revisión periódica de los planes en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de los departamentos de animación turística.
- C2: Analizar la gestión y control presupuestarios en el marco de las áreas de animación turística, identificar costes y elaborar presupuestos económicos que permitan establecer programas de actuación.**
- CE2.1 Identificar los tipos de costes empresariales y estructuras de costes de distintos tipos de áreas de animación turística.
- CE2.2 Calcular costes totales unitarios y márgenes con respecto a los precios de venta, si los hubiera, de diferentes servicios de animación turística.
- CE2.3 Justificar la gestión presupuestaria como subfunción empresarial vinculada a las de planificación y control.
- CE2.4 Diferenciar los tipos de presupuestos más utilizados en las actividades de animación turística, expresando los objetivos de cada uno de ellos y describir la estructura y las partidas que componen dichos presupuestos.
- CE2.5 Identificar las variables que se deben tener en cuenta en la confección de presupuestos.
- CE2.6 En situaciones simuladas de gestión presupuestaria, y a partir de unos supuestos objetivos económicos de producto, de costes directos e indirectos y de volumen de negocio para períodos de tiempo establecidos:
- Elaborar presupuestos económicos para establecer programas de animación turística en el marco de los períodos fijados.
 - Determinar los costes de los distintos recursos.
 - Calcular el punto muerto de explotación y los niveles de productividad.
- CE2.7 En casos prácticos de control presupuestario, y partiendo de las previsiones presupuestarias correspondientes y de los resultados reales obtenidos:
- Calcular las desviaciones.
 - Analizar las causas de su aparición y los efectos que producen.
 - Proponer soluciones alternativas, estableciendo métodos de seguimiento y control presupuestarios.
- CE2.8 Asumir la necesidad de intervenir en los procesos de control económico del área de animación turística con un alto sentido de la responsabilidad y honradez personales.
- C3: Analizar estructuras organizativas y funcionales propias de departamentos o áreas de animación turística y su entorno de relaciones internas y externas, justificando estructuras organizativas y tipo de relaciones adecuadas a cada tipo de establecimiento al que pertenece el departamento.**
- CE3.1 Clasificar y caracterizar los diferentes departamentos de animación turística en función del establecimiento al que pertenece.
- CE3.2 Describir los factores y criterios de estructuración que determinan una organización eficaz.
- CE3.3 Comparar las estructuras y relaciones departamentales más características de los distintos tipos de establecimientos en los que pueda existir departamento de animación turística, identificando los objetivos de cada departamento o área y la consecuente distribución de funciones.
- CE3.4 Describir los circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de las estructuras y relaciones interdepartamentales en establecimientos con departamentos de animación turística.
- CE3.5 Describir las relaciones externas de los departamentos de animación turística con otras empresas.

CE3.6 A partir de estructuras organizativas y funcionales de departamentos de animación turística:

- Evaluar la organización, juzgando críticamente las soluciones organizativas adoptadas.
- Proponer soluciones y organigramas alternativos a las estructuras y relaciones interdepartamentales caracterizadas, justificando los cambios introducidos en función de una organización más eficaz.

CE3.7 Describir los puestos de trabajo más característicos de departamentos de animación turística, caracterizándolos por la competencia profesional expresada en términos de capacidades y logros a los niveles requeridos en el mundo laboral.

CE3.8 En casos prácticos de análisis de estructuras organizativas y funcionales:

- Definir los límites de responsabilidad, funciones y tareas de cada componente de los equipos de trabajo del departamento de animación turística.
- Estimar los tiempos de trabajo de las actividades profesionales más significativas.

C4: Analizar los métodos apropiados para la definición de puestos de trabajo y selección de personal para departamentos de animación turística, comparándolos críticamente.

CE4.1 Comparar críticamente los principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores de departamentos de animación turística.

CE4.2 Comparar críticamente los principales métodos para la selección de trabajadores de departamentos de animación turística.

C5: Analizar la función gerencial de integración de personal como instrumento para la debida adaptación del personal dependiente a los requerimientos profesionales que se derivan de la estructura organizativa y de cada puesto de trabajo del departamento de animación turística.

CE5.1 Justificar la finalidad de la función de integración como complementaria de la función de organización.

CE5.2 Comparar diversos manuales reales de operaciones del departamento de animación, identificando puntos comunes y divergencias, y aportando de forma razonada alternativas de complementación o mejora.

CE5.3 En diversas situaciones prácticas de función gerencial:

- Explicar un supuesto manual de animación turística.
- Asignar a los supuestos nuevos empleados, y en función de los puestos a cubrir, un período determinado de adaptación a los mismos.
- Redactar y explicar las operaciones y procesos más significativos que cada nuevo empleado debe desarrollar y los criterios que permitan evaluar el desempeño profesional y sus resultados.
- Dar una breve información sobre el establecimiento, su organización y su imagen corporativa, utilizando material audiovisual.
- Aplicar técnicas para la comunicación intragrupal entre los supuestos miembros antiguos y nuevos del departamento, simulando delegaciones de autoridad, animando a la iniciativa personal y a la creatividad y exigiendo responsabilidades como medida de motivación.

CE5.4 Comparar diversos programas de formación relacionados con los puestos de trabajo que dependen del jefe de departamento de animación turística, identificando puntos comunes y divergencias, y aportando de forma razonada alternativas de complementación o mejora.

C6: Analizar y aplicar técnicas de dirección de personal destinadas a departamentos de animación turística.

CE6.1 Identificar procesos y situaciones habituales de comunicación y negociación en el marco de los servicios de animación turística.

CE6.2 Explicar la lógica de los procesos de toma de decisiones.

CE6.3 Justificar la figura del directivo y del líder en una organización.

CE6.4 Describir las técnicas de dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo aplicables a los departamentos de animación turística.

CE6.5 Justificar los procesos de motivación del personal empleado en departamentos de animación turística.

CE6.6 En supuestos prácticos, de relaciones jerárquicas entre miembros de establecimientos que cuentan con departamento de animación turística:

- Utilizar eficazmente las técnicas de comunicación idóneas para recibir y emitir instrucciones e información, intercambiar ideas u opiniones, asignar tareas y coordinar planes de trabajo.
- Intervenir en los supuestos conflictos originados mediante la negociación y la consecución de la participación de todos los miembros del grupo en la detección del origen del problema, evitando juicios de valor y resolviendo el conflicto, centrándose en aquellos aspectos que se puedan modificar.
- Adoptar las decisiones idóneas en función de las circunstancias que las propician y las opiniones de los demás respecto a las vías de solución posibles.
- Ejercer el liderazgo, de una manera efectiva, en el marco de sus competencias profesionales, adoptando el estilo más apropiado en cada situación.
- Dirigir equipos de trabajo, integrando y coordinando las necesidades del grupo en el marco de objetivos, políticas o directrices predeterminados.
- Dirigir, animar y participar en reuniones de trabajo, dinamizándolas, colaborando activamente o consiguiendo la colaboración de los participantes, y actuando de acuerdo con los fines de la reunión.

CE6.7 Justificar la necesidad y la importancia del trabajo en equipo en animación turística.

CE6.8 Describir los factores que determinan la eficacia del grupo y los criterios de actuación al respecto.

CE6.9 En un supuesto práctico, de dirección de personal de departamentos de animación turística, analizar el funcionamiento del equipo de trabajo, aplicando técnicas para determinar el estilo y los roles característicos, estableciendo la actitud y el rol del profesional para optimizar su funcionamiento.

C7: Analizar los diferentes modos de implementación y gestión de los sistemas de calidad en departamentos de animación turística, justificando sus aplicaciones.

CE7.1 Explicar el concepto de calidad en los servicios e identificar los factores causales de la no-calidad.

CE7.2 Describir la función de gestión de la calidad en relación con los objetivos de la empresa y del departamento de animación turística.

CE7.3 Proponer la implantación de un sistema de calidad, interpretando y aplicando las correspondientes normas de calidad, estableciendo objetivos, identificando factores clave y barreras, y definiendo el programa para su implementación en lo referente a las actuaciones que se deban realizar y sus plazos.

CE7.4 Identificar y valorar las dimensiones y atributos de calidad del servicio de animación turística, y diseñar y definir sus servicios, determinando y elaborando las necesarias especificaciones de calidad, tales como estándares de calidad del servicio, normas, procedimientos e instrucciones de trabajo.

CE7.5 Establecer e interpretar indicadores de la calidad propios de los departamentos de animación turística, y elaborar cuestionarios sencillos que permitan medir el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a los mismos.

CE7.6 Evaluar el sistema de calidad en departamentos de animación turística, identificando deficiencias y áreas de mejora, estableciendo objetivos de calidad y desarrollando planes de mejora.

CE7.7 Gestionar la documentación e información propia del sistema de calidad implantado, determinando los registros necesarios y el procedimiento aplicable.

CE7.8 Valorar la necesaria participación personal en la aplicación de la gestión de la calidad como factor que facilita el logro de mejores resultados y una mayor satisfacción de los participantes de servicios.

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

C1 respecto a CE1.5; C2 respecto a CE2.2, CE2.6 y CE2.7; C3 respecto a CE3.6 y CE3.8; C5 respecto a CE5.3; C6 respecto a CE6.6 y CE6.9; C7 respecto a CE7.3, CE7.5, CE7.6, CE7.7 y CE7.8.

Otras capacidades:

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Responsabilizarse del trabajo de gestión que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos del departamento de animación turística.

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

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Compartir información con el equipo de trabajo.

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

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 de gestión del departamento de animación turística.

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 que puedan producirse en la actividad de animación turística.

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. La planificación empresarial en departamentos de animación turística

La planificación en el proceso de administración empresarial. Principales tipos de planes empresariales: objetivos, estrategias y políticas. Relación entre ellos. Pasos lógicos del proceso de planificación como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios en las distintas empresas y entidades del subsector. Valoración de la importancia de la revisión periódica de los planes

empresariales en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de estas empresas.

2. Gestión y control presupuestarios en departamentos de animación turística

Justificación de la gestión presupuestaria en función de sus etapas fundamentales: previsión, presupuesto y control. Concepto y propósito de los presupuestos. Definición de ciclo presupuestario. Diferenciación y elaboración de los tipos de presupuestos más característicos para departamentos de animación turística.

3. Estructura financiera de los departamentos de animación turística

Identificación y caracterización de fuentes de financiación. Relación óptima entre recursos propios y ajenos. Ventajas y desventajas de los principales métodos para evaluar inversiones.

4. Evaluación de costes, productividad y análisis económico para departamentos de animación turística

Estructura de las cuentas de costes y resultados en las áreas de animación turística. Tipos y cálculo de costes empresariales específicos. Aplicación de métodos para la determinación, imputación, control y evaluación de consumos y atenciones a clientes. Cálculo y análisis de niveles de productividad y de puntos muertos de explotación o umbrales de rentabilidad, utilizando herramientas informáticas. Identificación de parámetros establecidos para evaluar: Ratios y porcentajes. Márgenes de beneficio y rentabilidad.

5. La organización en los departamentos de animación turística

Interpretación de las diferentes normativas sobre autorización y clasificación de establecimientos que cuentan con departamentos de animación turística. Tipología y clasificación de los establecimientos que cuentan con departamentos de animación turística. Naturaleza y propósito de la organización y relación con otras funciones gerenciales. Patrones básicos de departamentalización tradicional en las áreas de alojamiento: ventajas e inconvenientes. Estructuras y relaciones departamentales externas. Características de los departamentos de animación turística. Objetivos de los departamentos del área de animación turística y distribución de funciones. Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales. Definición de puestos de trabajo y selección de personal en las áreas de animación turística: Principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores semicualificados y cualificados de tales áreas. Principales métodos para la selección de trabajadores semicualificados y cualificados en tales áreas.

6. La dirección e integración de personal en el departamento de animación turística

Definición y objetivos. Manuales de operaciones del departamento de animación turística: análisis, comparación y redacción. Programas de formación para personal dependiente del departamento de animación turística: análisis, comparación y propuestas razonadas. Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal: identificación y aplicaciones. La comunicación en las organizaciones de trabajo: procesos y aplicaciones. Negociación en el entorno laboral: procesos y aplicaciones. Solución de problemas y toma de decisiones. La dirección y el liderazgo en las organizaciones: justificación y aplicaciones. Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo. La motivación en el entorno laboral. Condiciones para el trabajo en equipo eficaz. Funcionamiento de los equipos, visión de equipo y solución creativa y participativa de problemas. Gestión y resolución de

conflictos: el rol del profesional en una situación de conflicto. El trabajo en equipo.

7. Aplicaciones informáticas específicas para la administración de áreas de animación turística

Tipos y comparación de software. Programas a medida y oferta estándar del mercado. Utilización de programas informáticos destinados a la gestión de servicios de animación turística.

8. La calidad en los servicios de animación turística

El concepto de calidad en los servicios. Sistemas y normas de calidad. Especificaciones de la calidad en los servicios de animación. Indicadores de calidad. Documentación del sistema de calidad en los servicios de animación. La mejora continua y los planes de mejora. La evaluación de la satisfacción del cliente. Herramientas de medición.

Requisitos básicos del contexto formativo

Espacios e instalaciones:

Aula de gestión de 45 m²

Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y técnicas relacionados con la gestión de departamentos de animación turística, que se acreditará mediante una de las dos 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 Proyectos de animación turística.
Nivel	3
Código	MF1092_3
Asociado a la UC	Diseñar, promocionar y evaluar proyectos de animación turística.
Duración horas	60

Capacidades y criterios de evaluación

- C1: Analizar la animación turística, contextualizándola en los diferentes ámbitos en los que se puede ejercer.**
- CE1.1 Explicar la aportación de la animación a la satisfacción de necesidades derivadas del modo de vida actual.
 - CE1.2 Describir la evolución del ocio en nuestra cultura y los principios de la pedagogía del ocio y del tiempo libre.
 - CE1.3 Explicar las características comunes y peculiaridades psicológicas de determinados colectivos, como ancianos, jóvenes, niños, marginados o discapacitados, utilizando criterios evolutivos, sociales y culturales.
 - CE1.4 Explicar la importancia de los ingredientes de riesgo, aventura y evasión dentro de la sociedad actual y reconocer los límites para prevenir conductas temerarias, patológicas e ilegales en animación turística.
 - CE1.5 Identificar signos y actitudes de emoción intensa y situaciones de crisis, proponiendo estrategias de actuación para potenciarlas o reconducirlas.
- C2: Diseñar y elaborar programas de animación que se adapten a las características, intereses y necesidades de los participantes.**
- CE2.1 Crear un modelo de ficha que recoja las características, la aplicabilidad y el desarrollo de las distintas actividades.
 - CE2.2 Caracterizar las diferentes actividades siguiendo las pautas de un determinado modelo de ficha.
 - CE2.3 Confeccionar un fichero de actividades utilizando diferentes clasificaciones:
 - Según el medio o instalaciones donde se desarrollen.
 - Según la edad y características de los participantes.
 - Según los objetivos a los que contribuyen.
 - CE2.4 Identificar necesidades de colectivos con dificultades especiales para la determinación de ayudas técnicas y adaptaciones oportunas en las actividades.
 - CE2.5 En un supuesto práctico en el que se identifiquen las características de los participantes y del medio, instalaciones y previsión de gastos :
 - Seleccionar y secuenciar las actividades que se van a desarrollar en el programa.
 - Decidir la secuencia, separándola según tipos de participantes, actividades y duración de la estancia.
 - Señalar las instalaciones y medios necesarios para la ejecución del programa, previo estudio de su viabilidad.
 - Elaborar una estimación económica de gastos, señalando las partidas a que se destina.
 - CE2.6 En un supuesto práctico, establecer el método de evaluación de un proyecto integrado de animación turística atendiendo a:
 - Criterios y momento para realizarla.
 - Elementos de realimentación requeridos.
 - Factores internos, como grupo, tipo de actividad y objetivos previstos y externos, como metodología, disponibilidad de las instalaciones u otros.
 - Nivel de utilización de los medios disponibles y rendimientos esperados.
 - Medios para determinar la satisfacción de la demanda.
 - Adaptación de las actividades diseñadas.
 - CE2.7 Justificar la adecuación del programa de actividades a los intereses, las necesidades y las posibilidades de aprendizaje y/o ejecución de los participantes, así como al contexto turístico donde se desarrollan.
- C3: Utilizar los soportes promocionales y de comunicación que permitan conseguir los objetivos previstos de información y participación.**
- CE3.1 En un supuesto práctico de promoción y comunicación de actividades de animación turística:
 - Crear los elementos de imagen y comunicación que el establecimiento pueda utilizar
 - Elaborar un plan promocional y de comunicación teniendo en cuenta los objetivos previstos y los medios para desarrollarlo.
 - Seleccionar los soportes más adecuados para la promoción de cada actividad.
 - Diseñar y aplicar los elementos presentes en cada soporte a utilizar.
 - CE3.2 En un supuesto práctico de promoción y comunicación de actividades de animación turística:
 - Elaborar una estimación del coste que representa este plan promocional.
 - Prever los materiales necesarios para la aplicación de este plan.
 - Prever los lugares y espacios en los que se pueden ubicar los diferentes soportes.
 - Controlar la eficacia del plan utilizando técnicas de evaluación y atendiendo a determinados criterios, como el nivel de conocimiento.
- C4: Aplicar procedimientos y técnicas adecuadas para la obtención, análisis, tratamiento y archivo de la información necesaria para la evaluación de proyectos de animación.**

CE4.1 Explicar distintos procedimientos para obtener información de forma clara y precisa.

CE4.2 Describir las distintas técnicas que permiten la recogida de la información.

CE4.3 Describir los indicadores que determinan la evaluación de la calidad de la actividad, tanto en lo que se refiere al proceso como a los resultados.

CE4.4 En un supuesto práctico de una actividad de animación turística:

- Seleccionar la información necesaria para analizar la calidad de la intervención.
- Interpretar los datos obtenidos, estableciendo conclusiones relativas al proyecto de actividad.
- Verificar la adecuación de la actividad a los objetivos previstos.
- Discriminar los datos más relevantes que permitan propuestas de mejora en el futuro.

CE4.5 Describir los procedimientos de archivo de la información que facilite su localización y posterior utilización.

CE4.6 En un supuesto práctico de proyecto integrado de animación turística, establecer el método de evaluación atendiendo a:

- Criterios y momento para realizarla.
- Elementos de realimentación requeridos.
- Factores internos, como grupo, tipo de actividad y objetivos previstos y externos como metodología, disponibilidad de las instalaciones u otros.
- Nivel de utilización de los medios disponibles y rendimientos esperados.
- Medios para determinar la satisfacción de la demanda.
- Adaptación de las actividades diseñadas.

CE4.7 En un supuesto práctico de evaluación de actividades de animación:

- Verificar la aplicación de los instrumentos y procedimientos de evaluación de acuerdo a los protocolos y las condiciones establecidas en la programación.
- Verificar que los instrumentos de evaluación establecidos permiten valorar la adecuación del juego a los objetivos y características de los participantes.
- Identificar las necesidades de uso de ayudas técnicas para la recepción y transmisión de la información de evaluación en determinados casos prácticos de evaluación de actividades de animación.

CE4.8 Justificar los criterios para la redacción de un informe sobre el desarrollo de proyectos y la determinación de indicadores que permitan la elaboración de propuestas de mejora.

CE4.9 Establecer criterios para la selección de la información destinada a los participantes, a los otros miembros del equipo y a la entidad.

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

C1 respecto a CE1.5; C2 respecto a CE2.5, CE2.6 y CE2.7; C3 respecto a CE3.1 y CE3.2; C4 respecto a CE4.4, CE4.6 y CE4.7.

Otras capacidades:

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

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

Demostrar un buen hacer profesional en la realización de proyectos de animación turística.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Compartir información con el equipo de trabajo.

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.

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.

Contenidos

1. La animación turística

Aspectos históricos y conceptuales: Diferentes conceptos y definiciones de animación. Aspectos históricos y evolutivos de la animación. La animación en la sociedad actual: tendencias. Tipos de animación y ámbitos de aplicación. La figura del animador turístico: Perfil, funciones, tareas y deontología profesional. Destinatarios, espacios y ámbito de desarrollo de la animación turística: Análisis general del público al que va destinado la animación turística según edad, lugar de procedencia, nivel socio-cultural. Colectivos con necesidades especiales: superdotación, personas en riesgo social y colectivos con necesidades específicas, tales como discapacidades físicas, psíquicas y sensoriales. Entidades, empresas y organismos demandantes de servicios de animación turística, según: Sector de actividad. Público al que va dirigido. Objetivos a cubrir. Lugar de implantación.

2. Técnicas de programación en animación turística

Criterios de Programación: Tipos de participantes y clientes. Infraestructura, espacios y materiales a utilizar. Metodología. Objetivos o cumplir. Recursos humanos. Evaluación. Estructura del Programa. Modelos de programa. Programas alternativos.

3. La promoción y la comunicación comercial en animación turística

El plan de promoción y comunicación de proyectos de animación turística. Técnicas de promoción y comunicación: Objetivos de la promoción. Soportes más comunes. Criterios de utilización. Lugares y espacios para la promoción y la comunicación en contextos turísticos. Valoración económica del plan de promoción y comunicación. Métodos de seguimiento y evaluación de resultados del plan de promoción y comunicación.

4. La información en animación turística

Búsqueda, análisis y tratamiento de la información en animación turística: Las fuentes de información. Técnicas y procedimientos de obtención de información: La observación. La encuesta. La entrevista. El cuestionario. Recogida y análisis de datos. La interpretación de la información: Criterios de selección. Criterios de valoración. Elaboración de informes y memorias. Posibilidades de los recursos informáticos y de ofimática. Técnicas de archivo y almacenaje. Técnicas e instrumentos de evaluación en animación turística: La observación y recogida de datos. Registros y escalas. Elaboración y aplicación de instrumentos. Tratamiento y organización de la información de evaluación en animación turística: Evaluación participativa. Técnicas lúdicas de evaluación participativa.

Requisitos básicos del contexto formativo

Espacios e instalaciones:

Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con el diseño, promoción y evaluación de proyectos de animación turística, que se acreditará mediante una de las dos formas siguientes:

- Formación académica de Diplomado u 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 Creación y dinamización de grupos en situaciones de ocio.
Nivel	3
Código	MF1093_3
Asociado a la UC	Crear y dinamizar grupos en situaciones de ocio.
Duración horas	90

Capacidades y criterios de evaluación

- C1: Caracterizar y aplicar métodos activos y técnicas de presentación, participación y desarrollo grupal.**
- CE1.1 Diferenciar los métodos activos de los pasivos o receptivos en el trabajo con grupos.
 - CE1.2 Explicar la importancia de la aplicación de métodos activos para la creación y dinamización de grupos.
 - CE1.3 En un supuesto práctico, de creación y dinamización de grupos, presentar una información o propuesta a un grupo partiendo de una actividad concreta para llegar a conclusiones generales.
 - CE1.4 Clasificar las técnicas participativas atendiendo a las funciones básicas de la animación grupal, ya sean las centradas en el inicio o mantenimiento de las relaciones y las centradas en el rendimiento o tarea.
 - CE1.5 Relacionar las técnicas participativas centradas en el mantenimiento o relación con las etapas del desarrollo grupal.
 - CE1.6 Relacionar las técnicas participativas centradas en el rendimiento o tarea con las etapas de un proyecto.
 - CE1.7 En un supuesto práctico definido por un grupo y un proyecto de animación turística:
 - Seleccionar las técnicas participativas en función del momento dado de desarrollo grupal y de la etapa del proyecto a realizar.
 - Exponer las principales características de la aplicación de las técnicas elegidas.
 - Justificar la selección y características de implementación realizadas.
- C2: Analizar la dinámica interna de los grupos, describiendo los roles, relaciones y problemas característicos y la forma en que el animador se integra en dicha dinámica.**
- CE2.1 Diferenciar distintos tipos de agrupamiento.
 - CE2.2 Caracterizar los roles, funciones y tareas, así como las cualidades que se requieren del animador en los encuentros de grupo.
 - CE2.3 Precisar la noción de liderazgo y describir y contrastar los distintos estilos de ejercerlo.
 - CE2.4 Describir los dos niveles de funcionamiento grupal, determinando las funciones del animador en cada uno de ellos.
 - CE2.5 Describir los posibles roles tipo de los integrantes de un grupo y las estrategias para mejorar sus aportaciones y optimizar su integración y la cohesión grupal.
 - CE2.6 Caracterizar las distintas fases de desarrollo grupal, determinando las funciones del animador en cada una de ellas.
 - CE2.7 En un supuesto práctico de un grupo y un proyecto de intervención, aplicar cuestionarios y procedimientos y/o técnicas de observación para:
 - Caracterizar la fase de desarrollo en la que se encuentra el grupo.
 - Analizar los roles tipo de los integrantes del grupo.
 - Determinar las tareas del profesional en la intervención.
- C3: Caracterizar y aplicar diferentes procedimientos y/o técnicas de dinamización de grupos, adaptados a las características y peculiaridades psicológicas de cada colectivo.**
- CE3.1 Diferenciar la animación de una actividad de la animación de un grupo a través de ciertas actividades, caracterizando los tres niveles de intervención del animador: el contenido, el desarrollo de la sesión/reunión y el desarrollo socio-emotivo.
 - CE3.2 Argumentar la importancia de la interrelación entre los fundamentos teóricos y la práctica de la intervención de la dinámica de grupos en situaciones de ocio.
 - CE3.3 Describir el papel del profesional en la selección, organización y aplicación de técnicas grupales.
 - CE3.4 Justificar la propuesta de intervención en un caso de dinámica grupal suficientemente caracterizado.
 - CE3.5 Contrastar los diferentes estilos de resolución de problemas y conflictos, así como sus respectivas etapas y el rol que debe ejercer el animador en cada una de ellas.
 - CE3.6 Justificar y valorar la importancia de una actitud tolerante y de empatía en el animador y describir los comportamientos que la caracterizan.
 - CE3.7 Aplicar en situaciones simuladas diferentes técnicas de dinámica de grupos adaptadas a las características de cada una de las etapas de desarrollo grupal.
 - CE3.8 Valorar la utilidad que tiene en la toma de decisiones la dinámica de grupos.
 - CE3.9 Analizar las técnicas de dinámica de grupos y procedimientos de animación, adaptándolas a contextos y colectivos determinados, como niños, jóvenes, adultos, ancianos, discapacitados o marginados.

CE3.10 En un supuesto práctico de un grupo y un proyecto de animación turística, aplicar procedimientos y técnicas de dinamización del grupo:

- Adaptándolas a las características del grupo y a su momento de desarrollo grupal.
- Favoreciendo el funcionamiento del grupo en los niveles de tarea y socio-afectivo.
- Justificar la selección.

C4: Comunicarse de forma eficaz y motivadora con los participantes de actividades de animación turística, utilizando diferentes técnicas de comunicación para obtener y transmitir información, distinguiendo las condiciones de la comunicación y las características de los interlocutores.

CE4.1 Clasificar y caracterizar las distintas etapas del proceso de comunicación.

CE4.2 Identificar las condiciones idóneas para favorecer una comunicación fluida, natural y eficaz.

CE4.3 Seleccionar y utilizar las técnicas de comunicación verbal o gestual adecuadas al contexto y a la propia actividad.

CE4.4 En un supuesto práctico de animación turística, donde se identifiquen las características, intereses y expectativas del grupo:

- Elegir el mensaje más adecuado.
- Vincular la información a los intereses y expectativas del grupo.
- Identificar las estrategias para mantener el interés por la comunicación a través de la transmisión progresiva de la información.
- Determinar las actitudes profesionales más adecuadas en la comunicación y relación con los participantes.

CE4.5 Describir y analizar estrategias que aporten refuerzo social y sensibilización hacia la comunicación entre los participantes y el animador turístico.

CE4.6 Identificar los obstáculos e interferencias que pueden dificultar la comprensión de un mensaje, de manera especial en aquellos participantes con limitaciones en la percepción y/o interpretación del mismo.

CE4.7 En un supuesto práctico de una situación de información al participante de una actividad de animación turística:

- Identificar y analizar el tipo de comunicación y las estrategias empleadas.
- Analizar el comportamiento del usuario.
- Controlar la claridad y precisión en la transmisión de la información.

CE4.8 Identificar los recursos que favorecen el proceso de comunicación.

CE4.9 Identificar las variables que permiten determinar las habilidades comunicativas.

CE4.10 Relacionar los errores más habituales que se cometen en la comunicación no verbal.

CE4.11 Describir las técnicas de comunicación más apropiadas en la resolución de conflictos grupales.

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

C2 respecto a CE2.7; C3 respecto a CE3.10; C4 respecto a CE4.4 y CE4.7.

Otras capacidades:

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

Demostrar un buen hacer profesional en la creación y dinamización de grupos.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Compartir información con el equipo de trabajo.

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.

Transmitir 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.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Contenidos

1. Métodos activos y técnicas de participación grupal en animación turística

Bases psicopedagógicas de los métodos activos de participación grupal. Características y clasificación. Papel del animador como iniciador y dinamizador de procesos grupales: Función relacional orientada a la creación y el mantenimiento de un grupo: fases del desarrollo y seguimiento grupal. Función de rendimiento orientada a la tarea: etapas del desarrollo de proyectos grupales. Técnicas participativas orientadas al mantenimiento, y su relación con cada una de las fases del desarrollo en grupo. Técnicas participativas orientadas a la tarea, y su relación con cada una de las fases del proyecto grupal.

2. Colectivos destinatarios de la animación turística

Características de los principales colectivos destinatarios de los servicios de animación turística. Grupos con necesidades especiales. Motivación, emoción y actitudes. Intervención.

3. Dinamización de grupos en animación turística

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: La 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.

4. La comunicación con los participantes en animación turística

El proceso de comunicación en animación: Características del proceso de comunicación. Elementos del proceso: emisor, mensaje, receptor, canal. Tipos de comunicación: verbal, no verbal, escrita, sistemas alternativos. Dificultades más habituales en la comunicación: Del animador. Del usuario. Del entorno: ruidos, interferencias. Funciones de la comunicación. Estrategias para potenciar la comunicación. Características generales de las habilidades básicas de comunicación. Pautas de conducta en la atención a los participantes. Aplicación de las nuevas tecnologías en la comunicación.

Requisitos básicos del contexto formativo

Espacios e instalaciones:

Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la creación y dinamización de grupos en situaciones de ocio, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
 - Formación académica de Diplomado 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 Actividades lúdicas y físico-recreativas en animación turística.
Nivel	3
Código	MF1094_3
Asociado a la UC	Organizar y desarrollar actividades lúdicas y físico-recreativas en animación turística.
Duración horas	90

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Fundamentar las actividades lúdicas y físico-recreativas como recurso de animación en contextos de animación turística.

CE1.1 Explicar la relación del juego y de las actividades físico-recreativas con el bienestar y equilibrio personal en un contexto recreativo, exponiendo su vinculación con las expectativas de recreación y diversión de los turistas.

CE1.2 Relacionar y analizar los aspectos básicos del juego y de las actividades físico-recreativas como potenciador del desarrollo psicomotor, cognoscitivo, afectivo y social y como recurso metodológico para trabajar determinados contenidos.

CE1.3 Identificar la metodología propia del juego, y de las actividades físico-recreativas, justificando su uso en animación turística.

CE1.4 Señalar los objetivos de animación turística que se pueden cubrir con determinados tipos de actividades lúdicas y físico-recreativas.

CE1.5 Relacionar la idoneidad de determinados tipos de actividades lúdicas y físico-recreativas con los diferentes segmentos de turistas a los que se dirigen.

CE1.6 Distinguir entre la actividad físico-deportiva como fin en sí misma y la actividad físico-recreativa como método para la animación turística.

C2: Elaborar programas de actividades lúdicas y físico-recreativas que se adapten a las características, intereses y necesidades de los participantes en contextos de animación turística.

CE2.1 Diferenciar las características y funciones del juego y de las actividades físico-recreativas en el adulto y en el niño.

CE2.2 Explicar algunas definiciones significativas de juego y de la actividad físico-recreativa, analizando sus elementos estructurales.

CE2.3 Diseñar modelos de fichas de juego que recojan:

- Nombre del juego.
- Materiales y espacios necesarios.
- Tipo de juego.
- Esquema gráfico.
- Efectos que se persiguen.
- Organización.
- Desarrollo.
- Número de participantes.
- Variantes.

CE2.4 Describir y catalogar distintos tipos de juegos, según su ámbito de aplicación, explicando:

- Los objetivos que se persiguen.
- Las normas a seguir.
- La organización de los participantes.
- La distribución de roles.
- Posibles adaptaciones en función de la edad, necesidades y/o expectativas de los participantes.

CE2.5 Describir y catalogar los distintos tipos de juegos en función de:

- Los aspectos del desarrollo que estimula.
- El grado de complejidad de las normas.
- La edad de los participantes.
- Los recursos materiales que se emplean.
- El lugar donde se desarrolla.
- El tipo de interacción entre los participantes.

CE2.6 Indicar los tipos de juegos más adecuados a diferentes grupos de edad.

CE2.7 Diseñar modelos de fichas para recoger las características, aplicabilidad y desarrollo de los distintos tipos de actividades físico-recreativas.

CE2.8 Confeccionar ficheros de actividades físico-recreativas utilizando, entre otros criterios de clasificación:

- Las instalaciones donde se vayan a desarrollar.
- La edad y características de los participantes.
- Los objetivos que pretendan satisfacer.
- Los medios y materiales necesarios para su ejecución.

CE2.9 Identificar y clasificar diferentes tipos de actividades físico-recreativas aptas para la animación turística.

CE2.10 En un supuesto práctico en el que se identifique a los participantes de actividades físico-recreativas, formular y describir actividades lúdicas y físico-recreativas en función de sus características, intereses, necesidades, medios y tiempos disponibles y observando la dirección de una actividad lúdica o físico-recreativa, identificar aspectos y procedimientos adecuados e inadecuados, señalando alternativas que optimicen el proceso.

CE2.11 En un supuesto práctico programar actividades lúdicas y físico-recreativas adaptadas a un establecimiento turístico y a un determinado grupo de participantes.

C3: Seleccionar y verificar la adecuación e idoneidad de los materiales y los espacios para realizar actividades lúdicas y físico-recreativas, de acuerdo a las características y necesidades de los participantes y a los objetivos propuestos en el proyecto o programa.

CE3.1 En un supuesto práctico elaborar un listado de materiales y recursos necesarios para realizar la actividad lúdica o físico-recreativa.

CE3.2 Describir el proceso de verificación y adaptación de los recursos materiales a las características de la actividad y de los participantes.

CE3.3 En un supuesto práctico en el que se identifican los objetivos de la actividad y las características de los participantes:

- Seleccionar los materiales más adecuados en función de la actividad.
- Analizar las condiciones espaciales para determinar su idoneidad y disponibilidad.
- Identificar y describir las barreras u obstáculos que puedan interferir negativamente en el desarrollo de la sesión, proponiendo las adaptaciones necesarias que garanticen la integridad y seguridad de los participantes.
- Identificar y describir los posibles riesgos, proponiendo las soluciones oportunas.
- Adaptar los materiales a las características y necesidades de los participantes.

CE3.4 Describir el proceso de distribución del material y las medidas a adoptar para garantizar su uso.

CE3.5 En un supuesto práctico de actividades físico-recreativas, realizar la reposición de los materiales siguiendo criterios de seguridad y eficacia.

CE3.6 Describir y aplicar las normas de seguridad e higiene en el uso y mantenimiento de los materiales.

CE3.7 Describir posibles contingencias en el desarrollo de la actividad y proponer pautas de actuación coherentes con las mismas.

CE3.8 Describir el protocolo a seguir en el mantenimiento preventivo del material, argumentando su lógica.

CE3.9 Ante distintos supuestos de actividades lúdicas y físico-recreativas, describir el material personal y la vestimenta que han de aportar los participantes, verificando su idoneidad.

CE3.10 Describir las normas de actuación ante cualquier contingencia en la que se vea implicada la seguridad de los participantes.

CE3.11 Justificar la selección y aprovechamiento de espacios, equipamientos y materiales específicos y no específicos:

- Ludoteca.
- Parques de recreo.
- Terrenos de aventuras.
- Materiales no convencionales, como de desecho y/o construcción propias.
- Mobiliario urbano de parques y jardines.
- Espacios acondicionados para el juego espontáneo.

C4: Desarrollar diferentes tipos de actividades lúdicas y físico-recreativas, en contextos de animación turística aplicando la metodología adecuada a la actividad y a los participantes.

CE4.1 Mostrar una predisposición positiva hacia la metodología lúdica y participar en las actividades de forma desinhibida.

CE4.2 En un supuesto práctico de actividades lúdicas y físico-recreativas en el que se identifiquen las características de los participantes, los recursos y espacios disponibles, justificar:

- La selección y secuenciación de las actividades lúdicas o físico-recreativas.
- La adecuación de las actividades lúdicas o físico-recreativas a los intereses, necesidades y posibilidades de aprendizaje y/o ejecución de los participantes, y al contexto donde se desarrollan.
- Los medios y espacios necesarios.
- Los factores que permiten determinar el nivel de satisfacción de los participantes.
- La organización y distribución de los participantes y/o grupos.
- La ubicación del técnico con respecto al grupo.
- Las estrategias para garantizar la máxima participación e implicación.
- El tipo de comunicación y las pautas de comportamiento.
- El procedimiento para evaluar el desarrollo de la actividad y los resultados.

CE4.3 Determinar las estrategias más adecuadas para lograr la motivación y máxima participación del grupo.

CE4.4 Comunicarse de forma eficaz y motivadora utilizando diferentes técnicas de comunicación para obtener y transmitir información, distinguiendo las condiciones de la comunicación y las características de los interlocutores.

CE4.5 En un supuesto práctico de actividades lúdicas y físico-recreativas, donde se dirija a un grupo de supuestos participantes, poner en práctica diferentes actividades lúdicas o físico-recreativas de animación:

- Explicando el desarrollo y las normas de la actividad.
- Realizando las demostraciones necesarias para la comprensión del juego.
- Interpretando, improvisando y expresando verbalmente y corporalmente de forma desinhibida para estimular la participación.
- Detectando posibles incidencias en el desarrollo de las actividades lúdicas o físico-recreativas y proponiendo soluciones.
- Mostrando una predisposición positiva hacia las actividades lúdicas o físico-recreativas participando en las mismas de forma desinhibida.

CE4.6 Dirigir y enseñar la ejecución de actividades lúdicas o físico-recreativas utilizando la metodología más adecuada, identificando las características, necesidades y habilidades del participante, a partir de los procedimientos y métodos de observación establecidos.

CE4.7 Describir las incidencias y situaciones de riesgo que se pueden presentar en el desarrollo de la actividad y la forma de detectarlas.

CE4.8 Describir y analizar las medidas para garantizar la seguridad, integridad física y disfrute de los participantes.

C5: Aplicar técnicas de evaluación del desarrollo de las actividades lúdicas y físico-recreativas y sus resultados para conocer el nivel de satisfacción de los participantes y el grado de cumplimiento de los objetivos previstos.

CE5.1 Describir los instrumentos más habituales de evaluación de actividades lúdicas y físico-recreativas y relacionarlos con los tipos de actividades, eventos y características de participantes.

CE5.2 En un supuesto práctico de actividades lúdicas y físico-recreativas, aplicar técnicas de evaluación a los diferentes elementos que configuran la actividad o evento:

- Espacios.
- Instrumentos y materiales.
- Personas supuestamente implicadas.
- Desarrollo de la actividad o evento.
- Elementos complementarios.

CE5.3 En un supuesto práctico de análisis de la evaluación de actividades lúdicas y físico-recreativas:

- Elaborar los informes pertinentes según los criterios y procedimientos establecidos.
- Establecer los mecanismos necesarios para mejorar los aspectos que el proceso de evaluación aconseje.

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

C2 respecto a CE2.10 y CE2.11; C3 respecto a CE3.1, CE3.3, CE3.5 y CE3.9; C4 respecto a CE4.2, CE4.5 y CE4.6; C5 respecto a todos sus criterios.

Otras capacidades:

Responsabilizarse del trabajo que se desarrolla en la dirección de actividades lúdicas y físico-recreativas.

Demostrar un buen hacer profesional en la programación y dirección de actividades lúdicas y físico-recreativas.

Finalizar el trabajo en los plazos establecidos.

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

Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria.

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

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

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

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa donde se ubique el departamento de animación turística.

Contenidos

1. La actividad lúdica y físico-recreativa en contextos turísticos

Tipos de establecimientos. Características tipo de una instalación turística para el desarrollo de actividades lúdicas y físico-recreativas. Programas específicos de actividades según instalación y medios: diseño y evaluación.

2. Fundamentos del juego

Sociología del ocio y la recreación: Concepto de juego. Aproximación terminológica y conceptual. Definición, características. Funciones del juego. Tipos de juegos y actividades lúdico-recreativas: Juegos motores. Juegos sensoriales. Juegos de habilidad y precisión. Juegos de interior. Juegos de mesa. Juegos de azar. Juegos de imaginación y creatividad. Juegos de lógica e ingenio. Juegos de observación y memoria. Juegos populares y tradicionales. Juegos cooperativos. Juegos de comunicación. Juegos con

materiales alternativos. Juegos con material convencional. Juegos al aire libre. La recreación: su contribución en el desarrollo personal. Funciones del juego. Clasificaciones de juegos según su ámbito de aplicación. Campos de aplicación del juego: animación, aprendizaje, recreación, dinamización de grupos, enseñanza, terapia y deporte. Aplicación de los juegos en función de: Las etapas evolutivas. El entorno. Las características, necesidades, expectativas e intereses del usuario. Experiencias previas. El grupo. Recursos. Objetivos y directrices de la entidad. Otros. La ficha de juegos y el fichero de juegos: Estructura. Diseño. Criterios de organización. Funciones. Metodología del juego: Papel del animador. Fases en la intervención del animador: antes, durante, después. Talante del animador. Directrices, medios y normas para la dirección de juegos. Pautas para evaluar la adecuación de la metodología. Instrumentos para evaluar. Los roles en el juego: tipos y dinámica. Estrategias y actitudes del técnico para animar y motivar en la interacción grupal.

3. Fundamentos de la actividad físico-recreativa

Las actividades físico-recreativas y su función en las actividades de animación turística. Tipos de actividades físico-recreativas según: Los aspectos del desarrollo que estimulan. La acción motriz predominante. La cualidad física que se debe desarrollar. El grado de normativa. Los objetivos que se pretenden conseguir. Las etapas evolutivas. El material utilizable. El espacio físico en el que se desarrollan. La dificultad de ejecución. Otros criterios de clasificación. Actitudes y comportamientos de los turistas ante la actividad físico-recreativa: la imagen. La expresión oral y corporal. La presentación. Elementos de motivación. La atención a los participantes. Actividades físico-recreativas en el marco de establecimientos turísticos: Organización de eventos físico-recreativos en contextos de animación turística: tipos de eventos en general. Sistemas de juego y competición. Actos protocolarios. Normas y reglamentos. Personal y funciones. Documentación y publicidad. Materiales necesarios. Aplicaciones prácticas.

4. Programación, organización, desarrollo y evaluación del juego y de la actividad físico-recreativa

Desarrollo del juego y/o actividades físico-recreativas: Explicación. Demostración. Organización del grupo o grupos. Selección y organización de espacios, tiempos y materiales. Organización de la actividad según los objetivos previstos: Características y expectativas de los participantes. Disponibilidad e idoneidad de espacios y materiales. Contexto. Directrices de la entidad. Roles y funciones del animador. Pautas para la creación de un clima de trabajo positivo y gratificante. Pautas para favorecer la autonomía personal y la creatividad. Criterios para la propuesta de variantes, en función de las características de los participantes: Intereses y expectativas. Posibles limitaciones. Edad. Contexto. Adecuación a posibles contingencias. Observación y registro de juegos. Evaluación de procesos y resultados.

Requisitos básicos del contexto formativo

Espacios e instalaciones:

Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.

Espacios descubiertos o de aire libre. (Espacio singular no necesariamente ubicado en el centro de formación)

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la organización y desarrollo de actividades lúdicas y físico-recreativas en animación turística, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior 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	5 Talleres y actividades culturales con fines de animación turística y recreativa
Nivel	3
Código	MF1095_3
Asociado a la UC	Organizar y desarrollar actividades culturales con fines de animación turística y recreativa
Duración horas	60

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Identificar los recursos culturales presentes en distintos entornos y estimar sus posibilidades de incorporación a programas de animación turística y recreativa, asociándolos a los intereses culturales de los destinatarios de dichos programas.

CE1.1 Identificar los intereses y necesidades culturales de diferentes tipos y grupos de participantes.

CE1.2 Identificar y describir características significativas de entornos regionales y locales.

CE1.3 Deducir criterios para relacionar los recursos culturales identificados con sus posibilidades de utilización en la animación turística y recreativa.

CE1.4 Ordenar los resultados obtenidos mediante fichas técnicas que contemplen:

- La localización del recurso.
- Las posibilidades de acceso al mismo.
- Sus características más importantes.
- Sus posibles usos y actividades realizables.

C2: Programar y diseñar talleres y actividades culturales en el marco de establecimientos de actividades turísticas y recreativas, teniendo en cuenta distintos colectivos de participantes a los que se dirigen y diferentes entornos para su desarrollo.

CE2.1 Formular objetivos específicos de programación a partir del conocimiento de hipotéticos objetivos de establecimiento y de proyectos globales de animación turística y recreativa.

CE2.2 Identificar intereses, características y tipología de clientes habituales a los que se dirigen las actividades culturales programadas en el marco de establecimientos de actividades turísticas y recreativas.

CE2.3 Relacionar recursos humanos, materiales, equipamientos y estructuras con los diferentes tipos de actividades culturales programadas en el marco de establecimientos de actividades turísticas y recreativas.

CE2.4 Identificar los criterios más habituales a tener en cuenta para realizar la selección de actividades culturales programadas en el marco de establecimientos de actividades turísticas y recreativas.

CE2.5 En un supuesto práctico de programación de actividades culturales en el marco de establecimientos de actividades turísticas y recreativas:

- Identificar las características de los clientes a los que se dirigen.
- Identificar los recursos humanos necesarios para el desarrollo de las actividades.
- Identificar los recursos materiales, equipamientos y estructuras necesarios para el desarrollo de las actividades.

C3: Realizar talleres y actividades culturales en el marco de establecimientos de actividades turísticas y recreativas, en los términos previstos en su programación y resolviendo las incidencias que puedan surgir

CE3.1 Describir los procesos previos al desarrollo de actividades culturales, tales como la preparación y adecuación de los espacios, la preparación de los materiales y la promoción y comunicación de las actividades.

CE3.2 En un supuesto práctico de desarrollo de actividades culturales:

- Simular la dirección de las tareas de las diferentes personas que supuestamente participan, dando las orientaciones necesarias para que se desarrollen eficazmente.
- Supervisar al supuesto grupo que participa en la actividad, solventando las incidencias que puedan surgir.

C4: Evaluar el desarrollo de los talleres y actividades culturales en el marco de establecimientos de actividades turísticas y recreativas y sus resultados, para conocer el nivel de satisfacción de los participantes y el grado de cumplimiento de los objetivos previstos.

CE4.1 Describir los instrumentos más habituales de evaluación de actividades culturales y relacionarlos con los tipos de actividades, eventos y características de participantes.

CE4.2 En un supuesto práctico de actividades culturales en el marco de establecimientos de actividades turísticas y recreativas, aplicar técnicas de evaluación a los diferentes elementos que configuran la actividad o evento:

- Espacios.
- Instrumentos y materiales.
- Personas supuestamente implicadas.
- Desarrollo de la actividad o evento.
- Elementos complementarios.

CE4.3 En un supuesto práctico de análisis de la evaluación de actividades culturales en el marco de establecimientos de actividades turísticas y recreativas:

- Elaborar los informes pertinentes según los criterios y procedimientos establecidos.
- Establecer los mecanismos necesarios para mejorar los aspectos que el proceso de evaluación aconseje.

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

C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.2; C4 respecto a CE4.2 y CE4.3.

Otras capacidades:

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos en la dirección de actividades culturales en el marco de establecimientos de actividades turísticas y recreativas.

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

Demostrar un buen hacer profesional en la programación y dirección de actividades culturales con fines turísticos y recreativos.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Compartir información con el equipo de trabajo.

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.

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. Recursos culturales en el ámbito de la animación turística y recreativa

Identificación y aplicación Fuentes de información para la selección y análisis de los recursos culturales del entorno. Técnicas artesanas. Gastronomía local. Folclore local y regional. Dramatizaciones y representaciones escénicas. Recursos del patrimonio histórico-artístico. Otros recursos culturales.

2. Planificación y ejecución de talleres y actividades culturales en el marco de establecimientos de actividades turísticas y recreativas

Análisis de los intereses y necesidades culturales de los distintos colectivos de clientes en establecimientos de actividades turísticas y recreativas. Metodología para la planificación de actividades. Aplicación de

técnicas de promoción y comunicación. Realización de diferentes talleres y actividades culturales ejecutables en el marco de un alojamiento turístico. Utilización de medios y recursos materiales.

3. Evaluación de procesos y resultados de actividades culturales en contextos turísticos y recreativos

Técnicas de diseño de instrumentos específicos de evaluación de actividades culturales. Aplicación de instrumentos y materiales específicos de evaluación de actividades culturales. Detección de necesidades de mejora derivadas de la evaluación de actividades culturales. Formalización de informes de evaluación.

Requisitos básicos del contexto formativo

Espacios e instalaciones:

Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.
Aula taller de animación de 120 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la organización y desarrollo de actividades culturales con fines de animación turística y recreativa, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:
 - Formación académica de Técnico Superior 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	6 Veladas y espectáculos con fines de animación.
Nivel	3
Código	MF1096_3
Asociado a la UC	Organizar y desarrollar veladas y espectáculos con fines de animación.
Duración horas	120

Capacidades y criterios de evaluación

- C1:** Identificar y caracterizar distintos tipos de veladas y espectáculos en función de tipologías de clientes y participantes en general, y de medios e instalaciones tipo para el desarrollo de estas actividades.
- CE1.1 Diferenciar y caracterizar posibles veladas y espectáculos para programas de animación.
- CE1.2 Identificar y describir en relación con los tipos más frecuentes de este tipo de actividades:
- Objetivos.
 - Papel y función de los animadores.
 - Papel y función de los clientes y participantes en general.
 - Necesidades materiales.
 - Elementos de caracterización.
 - Características de ambientación e iluminación.
 - Música y sonido.
 - Guión y ritmo de desarrollo.
- CE1.3 Relacionar intereses, gustos y preferencias de diferentes tipos de clientes y participantes, con distintos tipos de veladas y espectáculos.
- C2:** Concretar actividades de veladas y espectáculos, relacionándolas con grupos a los que se dirigen y los medios disponibles, detallando los aspectos operativos para su desarrollo y aplicación práctica.
- CE2.1 Formular objetivos específicos de programación de veladas y espectáculos a partir del conocimiento de hipotéticos objetivos de establecimiento y de proyectos globales de animación.
- CE2.2 Identificar intereses, características y tipología de clientes habituales a los que se dirigen las veladas y espectáculos.
- CE2.3 Relacionar recursos humanos, materiales, equipamientos y estructuras con los diferentes tipos de veladas y espectáculos.
- CE2.4 Identificar los criterios más habituales a tener en cuenta para realizar la selección de actividades durante las veladas y espectáculos.
- CE2.5 En un supuesto práctico de programación de veladas y espectáculos:
- Identificar las características de los clientes a los que se dirigen.
 - Seleccionar las actividades.
 - Identificar los recursos humanos necesarios para el desarrollo de las actividades.
 - Identificar los espacios, recursos materiales, equipamientos y estructuras necesarios para el desarrollo de las actividades.
 - Especificar la metodología a llevar a cabo.
 - Establecer la secuencia temporal de las actividades.
 - Identificar los posibles riesgos, barreras u obstáculos que puedan interferir en el desarrollo de la actividad.
- C3:** Realizar acciones necesarias para el montaje y preparación de actividades de veladas y espectáculos en el marco de proyectos de animación.
- CE3.1 Identificar los departamentos de la instalación que deben coordinarse para el desarrollo de una velada o espectáculo.
- CE3.2 Describir los procesos previos al desarrollo de veladas y espectáculos, tales como la preparación y adecuación de los espacios, la preparación de los materiales y la promoción y comunicación de las actividades, en función del número de participantes o asistentes.
- CE3.3 Justificar los elementos decorativos habituales en las veladas y espectáculos.
- CE3.4 En supuestos prácticos de preparación de veladas y espectáculos:
- Elaborar guiones para el desarrollo de este tipo de actividades.
 - Simular el contacto con personas del público que participaría en las actividades.
 - Diseñar la coreografía adecuada a cada actividad.
 - Seleccionar la música, comprobando su adecuación a cada número de la actividad.
 - Planificar tiempos y modos de ensayo.
 - Ensayar las actividades de las veladas o espectáculos.
 - Seleccionar y aplicar modelos sencillos de maquillaje acordes con los personajes de las funciones.
 - Escoger y adaptar vestuarios adecuados a las actividades y personajes que intervienen en las funciones.
 - Escoger y adaptar elementos y complementos de atrezzo necesarios para el desarrollo óptimo de las actividades.
- C4:** Explicar actividades de veladas y espectáculos conforme a diferentes programaciones, promoviendo la máxima participación, diversión y satisfacción de los usuarios.

CE4.1 En un supuesto práctico de concreción de las veladas y espectáculos expresadas en un proyecto de animación:

- Prever y/o reconocer las posibles contingencias, en función de su naturaleza.
- Adaptar y reconocer los roles y tareas previstos entre participantes y técnicos, ante las distintas contingencias detectadas.
- Describir situaciones de riesgo que se pueden presentar, así como la forma de detectarlas y prevenirlas.

CE4.2 En supuestos prácticos de desarrollo de veladas y espectáculos:

- Aplicar técnicas sencillas de expresión y representación en función del tipo de actividad.
- Simular la dirección de las tareas de las diferentes personas que participan, dando las orientaciones necesarias para que se desarrollen eficazmente.
- Supervisar al supuesto grupo que participa en la actividad, solventando las incidencias que puedan surgir.

CE4.3 Dominar el micrófono como recurso de comunicación en veladas y espectáculos, integrándolo de forma natural en la mímica e interpretación para la transmisión de mensajes verbales y no verbales.

CE4.4 Describir y demostrar la aplicación de las normas de seguridad e higiene en el uso y mantenimiento de los materiales específicos de veladas y espectáculos.

C5: Explicar y aplicar métodos e instrumentos de evaluación sobre el proceso y resultados de las veladas y espectáculos, de acuerdo con los objetivos establecidos en un proyecto de animación.

CE5.1 Describir los instrumentos más habituales de evaluación de veladas y espectáculos y relacionarlos con los tipos de función, eventos y características de participantes.

CE5.2 En un supuesto práctico de evaluación de veladas y espectáculos:

- Elegir los indicadores para determinar la evaluación de la calidad, tanto en el proceso como en el resultado, de las veladas y espectáculos incluidos en el proyecto de animación.
- Aplicar la secuencia temporal de evaluación determinada en la concreción operativa del proyecto de animación, en lo relativo a las veladas y espectáculos incluidos en el mismo.
- Cumplimentar fichas de control, conforme a los modelos de referencia.

CE5.3 En un supuesto práctico de veladas y espectáculos, aplicar técnicas de evaluación a los diferentes elementos que configuran la actividad o evento:

- Espacios.
- Instrumentos y materiales.
- Personas supuestamente implicadas.
- Desarrollo de la función.
- Elementos complementarios.

CE5.4 Enumerar las partes y describir los puntos más relevantes de un informe evaluativo relativo a veladas y espectáculos, en el contexto de proyectos de animación.

CE5.5 En un supuesto práctico de análisis de la evaluación de veladas y espectáculos:

- Elaborar los informes pertinentes según los criterios y procedimientos establecidos.
- Establecer los mecanismos necesarios para mejorar los aspectos que el proceso de evaluación aconseje.

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

C2 respecto a CE2.5; C3 respecto a CE3.4; C4 respecto a CE4.1 y CE4.2; C5 respecto a CE5.2, CE5.3 y CE5.5.

Otras capacidades:

Demostrar interés por el conocimiento amplio de la organización y sus procesos.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos de las veladas y espectáculos que programa.

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

Demostrar un buen hacer profesional en el desarrollo de veladas y espectáculos.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Adaptarse a la organización integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

Compartir información con el equipo de trabajo.

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.
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. Veladas y espectáculos

Las veladas y espectáculos en el contexto de un proyecto de animación. Clasificación según tipología del colectivo destinatario. Clasificación según tipo de participación requerida: activa, pasiva o compartida. Objetivos. Diferentes tipos de veladas y espectáculos: Concursos y fiestas participativas. Musicales. Fiestas caracterizadas. Shows externos.

2. Organización de veladas y espectáculos

Elaboración de guiones. Métodos de control de tiempos: identificación, descripción y aplicación. Técnicas de programación. Aplicación. Aplicación de técnicas de promoción y comunicación. Supervisión del desarrollo de veladas y espectáculos.

3. Metodología de intervención en veladas y espectáculos

Fases de la intervención. Análisis del grupo. Control de contingencias. Funciones del animador-showman. Recursos metodológicos. Trabajo en equipo.

4. Técnicas de expresión y representación

Características y aplicación Técnicas de expresión corporal. Técnicas de expresión oral y manejo de micrófono. Baile y coreografía: composición de coreografías. Coreografías específicas para espectáculos. Técnicas de presentación: cualidades del buen presentador. Técnicas de comunicación verbal y no verbal. Guión de presentación.

5. Técnicas escenográficas y decoración de espacios

Características y aplicación. La puesta en escena. Etapas para la realización y producción de un montaje. Técnicas de iluminación, sonido y efectos especiales. Técnicas de ambientación. Materiales básicos en decoración. Rotulación y grafismo.

6. Técnicas de maquillaje y caracterización.

Características y aplicación. Distintos tipos de maquillaje. El disfraz y el vestuario en los espectáculos.

7. Evaluación y control en veladas y espectáculos en animación

Métodos de evaluación. Medidas correctoras. Técnicas e instrumentos de evaluación: diseño y aplicación de instrumentos específicos de evaluación. Formalización de informes de evaluación. Registros y escalas. Elaboración de informes: finalidad, estructura y presentación.

Requisitos básicos del contexto formativo

Espacios e instalaciones:

Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.
Aula taller de animación de 120 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionadas con la actividad, que se acreditará mediante las dos formas siguientes:
 - Formación académica mínima de Técnico Superior relacionada con este campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de tres 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	7 Inglés profesional para servicios turísticos de guía y animación
Nivel	3
Código	MF1072_3
Asociado a la UC	Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación
Duración horas	120

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Interpretar con precisión, mensajes orales complejos en inglés, expresados por clientes y profesionales del sector, emitidos en el contexto profesional de los servicios turísticos de guía y animación.

CE1.1 Interpretar en detalle mensajes orales emitidos en inglés, identificando el significado implícito, el propósito y el estilo del mensaje en situaciones profesionales simuladas, tales como:

- Solicitud de información acerca de los grupos objeto de prestación del servicio y de las expectativas de sus miembros.
- Programación, promoción y comunicación de actividades turísticas.
- Creación y dinamización de grupos en situación de ocio.
- Organización y dinamización de actividades propias de la animación turística.
- Interpretación del patrimonio y bienes de interés cultural y natural.
- Acompañamiento y asistencia al turista o grupo.
- Información al viajero o grupo de cualquier aspecto relevante necesario para la prestación del servicio.
- Oferta y venta de actividades facultativas.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia.

CE1.2 Interpretar de forma precisa mensajes orales emitidos en inglés en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica, mensaje grabado y megafonía.
- Comunicación formal o informal.
- Número y características de los emisores del mensaje.
- Costumbres en el uso de la lengua y distintos acentos.
- Claridad de la pronunciación.
- Ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

C2: Interpretar con precisión, mensajes y documentos complejos escritos en inglés, referidos al contexto profesional de los servicios turísticos de guía y animación.

CE2.1 Interpretar en detalle mensajes, instrucciones complejas y documentos recibidos o utilizados en inglés y reconocer el significado implícito, el estilo y su propósito, en situaciones profesionales debidamente simuladas, tales como:

- Consulta de manuales de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad de animación y guía turística.
- Consulta de manuales de aplicación informática.
- Lectura de mensajes, cartas, faxes o correo electrónico.
- Información sobre destinos, servicios y precios.

CE2.2 Interpretar mensajes escritos en inglés, en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- Canal de la comunicación, como fax, e-mail o carta.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Grafía deficiente.
- Impresión de baja calidad.

C3: Producir mensajes orales complejos en inglés, a velocidad rápida, referidos al contexto profesional de los servicios turísticos de guía y animación.

CE3.1 Expresar oralmente en inglés, pronunciando con claridad, a velocidad rápida y sin esfuerzo, mensajes complejos y bien estructurados, que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales simuladas, tales como:

- Solicitud de información acerca de los grupos objeto de prestación del servicio de guía o animación turística y de las expectativas de sus miembros.
- Programación, promoción y comunicación de actividades turísticas.
- Creación y dinamización de grupos en situación de ocio.
- Organización y dinamización de actividades propias de la animación turística.
- Interpretación del patrimonio y bienes de interés cultural y natural.
- Acompañamiento y asistencia al turista o grupo.
- Información al turista, visitante o grupo de cualquier aspecto relevante necesario para la prestación del servicio.
- Oferta y venta de actividades facultativas y otros productos y servicios.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia.

CE3.2 Expresar oralmente en inglés mensajes complejos y largos, adecuando el tipo de mensaje y el registro, en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que pueden afectar la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial, telefónica o con megafonía.
- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Número y características de los interlocutores.
- Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de turismo, en transportes, parques temáticos, de ocio y congresos.
- Tiempo del que se dispone para la comunicación.

C4: Redactar en inglés documentos escritos complejos, correctos gramatical y ortográficamente, utilizando un léxico amplio, referidos al contexto profesional de los servicios turísticos de guía y animación.

CE4.1 Redactar en inglés mensajes escritos complejos, ajustados a criterios de corrección gramatical y ortográfica, en el estilo apropiado y que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales simuladas, tales como:

- Promoción de una actividad.
- Instrucciones para actividades de animación turística.
- Información de interés para el cliente, tales como horarios, fechas y avisos.
- Información turística.
- Avisos para clientes de un establecimiento.
- Reservas y venta de actividades facultativas.
- Atención por escrito de demandas informativas de clientes o profesionales del sector.
- Solicitud por escrito de información a clientes, proveedores y profesionales del sector.
- Gestión de reservas y confirmación de servicios por escrito.
- Resolución de quejas y reclamaciones por escrito.
- Formalización de documentos de control, contratos o bonos.
- Elaboración de informes.

CE4.2 Redactar en inglés mensajes e instrucciones escritas, ajustadas a criterios de corrección gramatical y ortográfica adecuando el mensaje, el soporte y el medio a las condiciones de una situación profesional simulada, que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Características de los receptores del mensaje.
- Calidad de la impresión o de la grafía.

C5: Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en inglés, expresando e interpretando mensajes complejos con fluidez y en distintas situaciones, formales e informales, propias de la actividad turística de guía y animación.

CE5.1 Interaccionar con uno o varios interlocutores en inglés, de manera espontánea y flexible, en situaciones profesionales simuladas, tales como:

- Solicitud de información acerca de los grupos objeto de prestación del servicio de guía o animación turística y de las expectativas de sus miembros.
- Programación, promoción y comunicación de actividades turísticas.
- Creación y dinamización de grupos en situación de ocio.
- Organización y dinamización de actividades propias de la animación turística.
- Interpretación del patrimonio y bienes de interés cultural y natural.
- Acompañamiento y asistencia al turista o grupo.
- Información al turista, visitante o grupo de cualquier aspecto relevante necesario para la prestación del servicio.
- Oferta y venta de actividades facultativas y otros productos y servicios.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia.

CE5.2 Resolver situaciones de interacción en inglés bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica.
- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Número y características de los interlocutores.
- Claridad en la pronunciación y distintos acentos.
- Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de hostelería y turismo, en transportes, parques temáticos, de ocio y congresos.
- Tiempo del que se dispone para la comunicación.

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

C5 respecto a todos sus criterios.

Otras capacidades:

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.

Contenidos

1. Interpretación de información turística sobre patrimonio cultural y natural en inglés, a turistas y visitantes

Procesamiento de información turística sobre el patrimonio y bienes de interés cultural y natural y sobre otros recursos turísticos de carácter general, correspondientes al ámbito de actuación.

Integración de información turística sobre el patrimonio y bienes de interés cultural así como sobre espacios naturales y bienes de interés natural y sobre otros recursos turísticos de carácter general, correspondientes al ámbito de actuación.

Atención a la demanda de información turística sobre el patrimonio y bienes de interés cultural así como sobre espacios naturales y bienes de interés natural y sobre otros recursos turísticos de carácter general, correspondientes al ámbito de actuación.

Interpretación de información turística sobre el patrimonio y bienes de interés cultural así como sobre espacios naturales y bienes de interés natural y sobre otros recursos turísticos de carácter general, correspondiente al ámbito de actuación.

2. Prestación en inglés, del servicio de acompañamiento y asistencia a turistas y visitantes

Requerimientos y expectativas del grupo o turista en particular.

Contacto con los prestatarios extranjeros de los servicios contratados por el grupo o turista en particular.

Atención a quejas y reclamaciones.

Solución de situaciones conflictivas.

Ofrecimiento de alternativas a servicios turísticos contratados.

Prestación de información general y documentación relativas al servicio turístico contratado.

Repaso de lista de asistentes y asignación de asientos.

Cumplimentación de documentación necesaria para disfrutar del servicio turístico contratado.

Oferta y venta de actividades facultativas.

Información de tarifas de servicios turísticos.

Transmisión al turista o grupo de pautas de comportamiento y respeto hacia el patrimonio cultural y en espacios naturales.

Servicio de recogida, acogida, acompañamiento, asistencia y guía de turistas individuales y en grupo.

Comunicación, en situaciones de emergencia con un turista accidentado y atención de sus requerimientos.

3. Dinamización, en inglés, de juegos, actividades culturales y físico-recreativas así como de veladas y espectáculos, en contextos de animación turística

Presentación del grupo.

Presentación de las actividades.

Solicitud de información sobre las características motrices, sociales, psicológicas e intelectuales del grupo

o usuario.

Recogida de propuestas del grupo.

Promoción de actividades.

Explicación de normas, contenidos y modo de ejecución de las actividades.

Información a los usuarios sobre los objetivos, el material, la indumentaria y los complementos más adecuados a la actividad.

Conducción y coordinación del grupo en el desarrollo de las actividades.

Información del respeto debido a las normas internas del establecimiento y de conservación de instalaciones y material.

Motivación a los usuarios de la actividad.

Formalización de la documentación derivada de la contratación de servicios externos.

4. Resolución en inglés de situaciones conflictivas y de emergencia en los servicios turísticos de guía y animación.

Atención de quejas y reclamaciones.

Resolución de conflictos.

Atención al pasajero en caso de emergencia como primer interviniente.

Requisitos básicos del contexto formativo

Espacios e instalaciones:

Aula de idiomas de 60 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la comunicación en inglés, con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Licenciado 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	8 Lengua extranjera profesional distinta del inglés para servicios turísticos de guía y animación
Nivel	3
Código	MF1073_3
Asociado a la UC	Comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación
Duración horas	120

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Interpretar con precisión, mensajes orales complejos en una lengua extranjera distinta del inglés, expresados por clientes y profesionales del sector, emitidos en el contexto profesional de los servicios turísticos de guía y animación.

CE1.1 Interpretar en detalle mensajes orales emitidos en una lengua extranjera distinta del inglés, identificando el significado implícito, el propósito y el estilo del mensaje en situaciones profesionales simuladas, tales como:

- Solicitud de información acerca de los grupos objeto de prestación del servicio y de las expectativas de sus miembros.
- Programación, promoción y comunicación de actividades turísticas.
- Creación y dinamización de grupos en situación de ocio.
- Organización y dinamización de actividades propias de la animación turística.
- Interpretación del patrimonio y bienes de interés cultural y natural.
- Acompañamiento y asistencia al turista o grupo.
- Información al viajero o grupo de cualquier aspecto relevante necesario para la prestación del servicio.
- Oferta y venta de actividades facultativas.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia.

CE1.2 Interpretar de forma precisa mensajes orales emitidos en una lengua extranjera distinta del inglés en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica, mensaje grabado, megafonía.
- Comunicación formal o informal.
- Número y características de los emisores del mensaje.
- Costumbres en el uso de la lengua y distintos acentos.
- Claridad de la pronunciación.
- Ruido ambiental, interferencias y distorsiones.

C2: Interpretar con precisión, mensajes y documentos complejos escritos en una lengua extranjera distinta del inglés, referidos al contexto profesional de los servicios turísticos de guía y animación.

CE2.1 Interpretar en detalle mensajes, instrucciones complejas y documentos recibidos o utilizados en una lengua extranjera distinta del inglés y reconocer el significado implícito, el estilo y su propósito, en situaciones profesionales simuladas, tales como:

- Consulta de manuales de maquinaria, equipamiento o utensilio de la actividad de animación y guía turística.
- Consulta de manuales de aplicación informática.
- Lectura de mensajes, cartas, faxes o correo electrónico.
- Información sobre destinos, servicios y precios.

CE2.2 Interpretar mensajes escritos en una lengua extranjera distinta del inglés, en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que afectan a la comunicación, tales como:

- Canal de la comunicación, como fax, e-mail o carta.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Grafía deficiente.
- Impresión de baja calidad.

C3: Producir mensajes orales complejos en una lengua extranjera distinta del inglés, a velocidad rápida, referidos al contexto profesional de los servicios turísticos de guía y animación.

CE3.1 Expresar oralmente en una lengua extranjera distinta del inglés, pronunciando con claridad, a velocidad rápida y sin esfuerzo, mensajes complejos y bien estructurados, que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales simuladas, tales como:

- Solicitud de información acerca de los grupos objeto de prestación del servicio de guía o animación turística y de las expectativas de sus miembros.
- Programación, promoción y comunicación de actividades turísticas.
- Creación y dinamización de grupos en situación de ocio.
- Organización y dinamización de actividades propias de la animación turística.
- Interpretación del patrimonio y bienes de interés cultural y natural.
- Acompañamiento y asistencia al turista o grupo.
- Información al turista, visitante o grupo de cualquier aspecto relevante necesario para la prestación del servicio.
- Oferta y venta de actividades facultativas y otros productos y servicios.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia.

CE3.2 Expresar oralmente en una lengua extranjera distinta del inglés mensajes complejos y largos, adecuando el tipo de mensaje y el registro, en situaciones profesionales simuladas bajo condiciones que pueden afectar la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial, telefónica o con megafonía.
- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Número y características de los interlocutores.
- Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de turismo, en transportes, parques temáticos, de ocio y congresos.
- Tiempo del que se dispone para la comunicación.

C4: Redactar en una lengua extranjera distinta del inglés documentos escritos complejos, correctos gramatical y ortográficamente, utilizando un léxico amplio, referidos al contexto profesional de los servicios turísticos de guía y animación.

CE4.1 Redactar en una lengua extranjera distinta del inglés mensajes escritos complejos, ajustados a criterios de corrección gramatical y ortográfica, en el estilo apropiado y que emplean un vocabulario amplio, en situaciones profesionales simuladas, tales como:

- Promoción de una actividad.
- Instrucciones para actividades de animación turística.
- Información de interés para el cliente, tales como horarios, fechas y avisos.
- Información turística.
- Avisos para clientes de un establecimiento.
- Reservas y venta de actividades facultativas.
- Atención por escrito de demandas informativas de clientes o profesionales del sector.
- Solicitud por escrito de información a clientes, proveedores y profesionales del sector.
- Gestión de reservas y confirmación de servicios por escrito.
- Resolución de quejas y reclamaciones por escrito.
- Formalización de documentos de control, contratos o bonos.
- Elaboración de informes.

CE4.2 Redactar en una lengua extranjera distinta del inglés mensajes e instrucciones escritas, ajustadas a criterios de corrección gramatical y ortográfica adecuando el mensaje, el soporte y el medio a las condiciones de una situación profesional simulada, que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Características de los receptores del mensaje.
- Calidad de la impresión o de la grafía.

C5: Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en una lengua extranjera distinta del inglés, expresando e interpretando mensajes complejos con fluidez y en distintas situaciones, formales e informales, propias de la actividad turística de guía y animación.

CE5.1 Interaccionar con uno o varios interlocutores en una lengua extranjera distinta del inglés, de manera espontánea y flexible, en situaciones profesionales simuladas, tales como:

- Solicitud de información acerca de los grupos objeto de prestación del servicio de guía o animación turística y de las expectativas de sus miembros.
- Programación, promoción y comunicación de actividades turísticas.
- Creación y dinamización de grupos en situación de ocio.
- Organización y dinamización de actividades propias de la animación turística.
- Interpretación del patrimonio y bienes de interés cultural y natural.
- Acompañamiento y asistencia al turista o grupo.
- Información al turista, visitante o grupo de cualquier aspecto relevante necesario para la prestación del servicio.
- Oferta y venta de actividades facultativas y otros productos y servicios.
- Resolución de quejas y reclamaciones.
- Asistencia como primer interviniente en caso de accidente o situación de emergencia.

CE5.2 Resolver situaciones de interacción en una lengua extranjera distinta del inglés bajo condiciones, que afectan a la comunicación, tales como:

- Comunicación presencial o telefónica.
- Comunicación formal o informal.
- Costumbres en el uso de la lengua.
- Número y características de los interlocutores.
- Claridad en la pronunciación y distintos acentos.
- Ruido ambiental o interferencias frecuentes en los establecimientos de hostelería y turismo, en transportes, parques temáticos, de ocio y congresos.
- Tiempo del que se dispone para la comunicación.

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

C5 respecto a todos sus criterios.

Otras capacidades:

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.

Contenidos

1. Interpretación de información turística sobre patrimonio cultural y natural en una lengua extranjera distinta del inglés, a turistas y visitantes

Procesamiento de información turística sobre el patrimonio y bienes de interés cultural y natural y sobre otros recursos turísticos de carácter general, correspondientes al ámbito de actuación.

Integración de información turística sobre el patrimonio y bienes de interés cultural así como sobre espacios naturales y bienes de interés natural y sobre otros recursos turísticos de carácter general, correspondientes al ámbito de actuación.

Atención a la demanda de información turística sobre el patrimonio y bienes de interés cultural así como sobre espacios naturales y bienes de interés natural y sobre otros recursos turísticos de carácter general, correspondientes al ámbito de actuación.

Interpretación de información turística sobre el patrimonio y bienes de interés cultural así como sobre espacios naturales y bienes de interés natural y sobre otros recursos turísticos de carácter general, correspondiente al ámbito de actuación.

2. Prestación en una lengua extranjera distinta del inglés, del servicio de acompañamiento y asistencia a turistas y visitantes

Requerimientos y expectativas del grupo o turista en particular.

Contacto con los prestatarios extranjeros de los servicios contratados por el grupo o turista en particular.

Atención a quejas y reclamaciones.

Solución de situaciones conflictivas.

Ofrecimiento de alternativas a servicios turísticos contratados.

Prestación de información general y documentación relativas al servicio turístico contratado.

Repaso de lista de asistentes y asignación de asientos.

Cumplimentación de documentación necesaria para disfrutar del servicio turístico contratado.

Oferta y venta de actividades facultativas.

Información de tarifas de servicios turísticos.

Transmisión al turista o grupo de pautas de comportamiento y respeto hacia el patrimonio cultural y en espacios naturales.

Servicio de recogida, acogida, acompañamiento, asistencia y guía de turistas individuales y en grupo.

Comunicación, en situaciones de emergencia con un turista accidentado y atención de sus requerimientos.

3. Dinamización, en una lengua extranjera distinta del inglés, de juegos, actividades culturales y físico-recreativas así como de veladas y espectáculos, en contextos de animación turística

Presentación del grupo.

Presentación de las actividades.

Solicitud de información sobre las características motrices, sociales, psicológicas e intelectuales del grupo o usuario.

Recogida de propuestas del grupo.

Promoción de actividades.

Explicación de normas, contenidos y modo de ejecución de las actividades.

Información a los usuarios sobre los objetivos, el material, la indumentaria y los complementos más adecuados a la actividad.

Conducción y coordinación del grupo en el desarrollo de las actividades.

Información del respeto debido a las normas internas del establecimiento y de conservación de instalaciones y material.

Motivación a los usuarios de la actividad.

Formalización de la documentación derivada de la contratación de servicios externos.

4. Resolución en una lengua extranjera distinta del inglés de situaciones conflictivas y de emergencia en los servicios turísticos de guía y animación

Atención de quejas y reclamaciones.

Resolución de conflictos.

Atención al pasajero en caso de emergencia como primer interviniente.

Requisitos básicos del contexto formativo

Espacios e instalaciones:

Aula de idiomas de 60 m²

Perfil profesional del formador:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la comunicación en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
 - Formación académica de Licenciado 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.