

GUÍA DE TUTORIZACIÓN EN LA EMPRESA

CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

HOTG0108 CREACIÓN Y GESTIÓN DE VIAJES COMBINADOS Y EVENTOS

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. DATOS DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD	4
3. PROGRAMA DE PRÁCTICAS.....	6
4. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA.....	12
5. PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES	13

1. INTRODUCCIÓN

Los alumnos y alumnas que inician las prácticas, acaban de finalizar los módulos formativos de un certificado de profesionalidad.

Un certificado de profesionalidad es un documento que permite acreditar a un/a trabajador/a en una cualificación profesional del Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales; por tanto, certifica las competencias profesionales que tiene el individuo para el desarrollo de una actividad laboral.

Este documento es emitido por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) o por las Comunidades Autónomas y tiene validez a nivel nacional.

El Subsistema de Formación Profesional para el Empleo tiene la finalidad de favorecer la formación a lo largo de la vida de los trabajadores desempleados y ocupados, mejorando su capacitación profesional y desarrollo personal.

Poseer un Certificado de Profesionalidad supone el incremento del curriculum profesional, puesto que es un documento de carácter oficial que se valora en cualquier proceso de selección convocado por las Administraciones Públicas y acredita profesionalmente ante las empresas privadas.

Esta formación está regulada por el RD 34/2008, de 18 de enero, modificado por el RD 189/2013 de 15 de marzo, y en esta normativa se establece que todos los certificados incluirán un módulo de prácticas no laborales que se llevarán a cabo en los centros de trabajo.

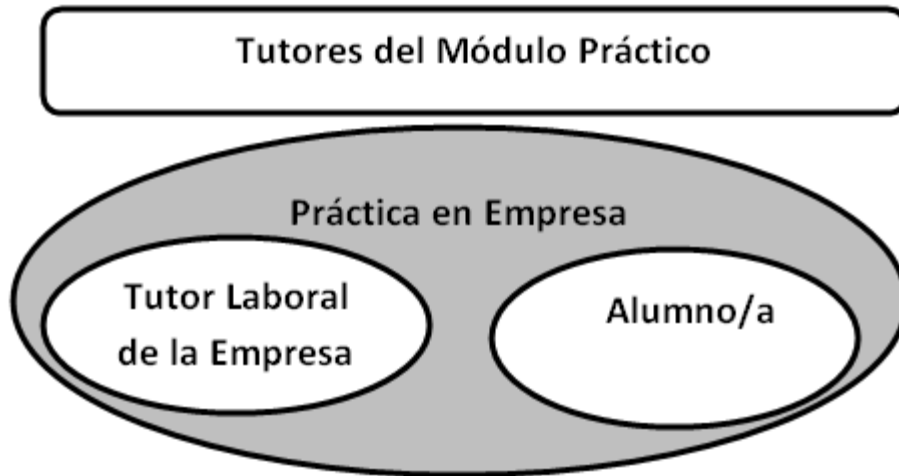
Este módulo, por tanto, es un bloque de formación que se desarrolla en un ámbito profesional relacionado con el área en la que se enmarca el certificado de profesionalidad.

Lo que se pretende con este módulo de prácticas es que los estudiantes:

- Conozcan la realidad del entorno productivo relacionado con el área del certificado.
- Aumenten sus posibilidades de inserción laboral.
- Aplique las competencias profesionales adquiridas a través de los módulos formativos cursados.
- Completen las capacidades, actitudes y habilidades que no se incluyen en la parte más teórica de la formación.

Para el correcto desarrollo de las prácticas profesionales no laborales, se contará con dos tutores/as:

- Tutor/a de empresa, que pertenecerá a la empresa o entidad donde el/la alumno/a desarrolle las prácticas. Se encargará de la supervisión y evaluación de los/las alumnos/as.
- Tutores/as del Módulo Práctico, que pertenecerán a la entidad impartidora de la acción formativa y serán los encargados del seguimiento del desarrollo de la práctica profesional no laboral.



2. DATOS DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Los alumnos y alumnas están realizando el certificado **HOTG0108 Creación y Gestión de Viajes Combinados y Eventos** con una duración total de 670 horas compuestas por 510 horas de formación y 160 horas de prácticas profesionales no laborales.

A lo largo de esas horas de formación, ya superadas, los estudiantes han trabajado los contenidos estipulados en el RD 1376/2008, de 1 de agosto, modificado por el RD 619/2013, de 2 de agosto, que se resumen en la siguiente tabla:

Módulo formativo	Unidades formativas	Unidades de didácticas	Duración
MF1055_3 Elaboración y gestión de viajes combinados	UF0073 Productos, servicios y destinos turísticos	<ul style="list-style-type: none"> -El Turismo y la estructura del mercado turístico -El alojamiento como componente del producto turístico -El transporte como componente del producto turístico -Otros elementos y componentes de los viajes combinados, excursiones o traslados -Principales destinos turísticos nacionales -Principales destinos turísticos internacionales 	90 horas
	UF0074 Planificación, programación y operación de viajes combinados	<ul style="list-style-type: none"> -Creación y operación de viajes combinados -Programación y operación de excursiones y traslados 	60 horas

MF1056_3 Gestión de eventos	UF0075 Planificación, organización y control de eventos	<ul style="list-style-type: none"> -El turismo de reuniones y su demanda de servicios especializados -Principales destinos turísticos nacionales e internacionales de turismo de reuniones -Los eventos, su tipología y su mercado -El evento como proyecto: planificación, presupuestación y organización -Servicios requeridos en la organización de eventos -Aplicaciones informáticas específicas para la gestión de eventos -El evento como proyecto: organización -El evento como proyecto: dirección y control 	90 horas
	UF0076 Comercialización de eventos	<ul style="list-style-type: none"> -Comercialización de la oferta de gestión de eventos -Comunicación, atención al cliente y técnicas de venta y negociación en la gestión de eventos 	30 horas
	UF0043 Gestión de protocolo	<ul style="list-style-type: none"> -Eventos y protocolo 	30 horas
MF0268_3 Gestión de unidades de información y distribución turísticas	UF0077 Procesos de gestión de unidades de información y distribución turísticas	<ul style="list-style-type: none"> -La planificación en las empresas y entidades de distribución e información turísticas -Gestión y control presupuestarios en unidades de distribución e información turísticas -Estructura financiera de las agencias de viajes y otros distribuidores turísticos -Evaluación de costes, productividad y análisis económico para agencias de viajes y otros distribuidores turísticos -La organización en las agencias de viajes, otros distribuidores turísticos y entidades de información turística 	70 horas

		-La función de integración de personal en unidades de distribución e información turísticas -La dirección de personal en unidades de distribución e información turísticas -Aplicaciones informáticas específicas para la gestión de unidades de información y distribución turísticas	
	UF0049 Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo	-La cultura de la calidad en las empresas y/o entidades de hostelería y turismo -La gestión de la calidad en la organización hostelera y turística -Procesos de control de calidad de los servicios y productos de hostelería y turismo.	50 horas
MF1057_2 Inglés profesional para turismo	No aplica	-Gestión y comercialización en inglés de servicios turísticos -Prestación de información turística en inglés -Atención al cliente de servicios turísticos en inglés	90 horas

Mediante esta formación han adquirido las siguientes competencias:

- Elaborar y operar viajes combinados, excursiones y traslados.
- Gestionar eventos.
- Gestionar unidades de información y distribución turísticas.
- Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas.

En estos momentos los/las alumnos/as inician el módulo de prácticas profesionales no laborales donde podrán observar y desempeñar actividades y funciones propias de los distintos puestos de trabajo del perfil profesional y conocer la organización de los procesos productivos o de servicios y las relaciones laborales.

3. PROGRAMA DE PRÁCTICAS

El objetivo es que los alumnos y alumnas logren la competencia general de “*Crear y operar viajes combinados, productos similares y eventos, utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa, y gestionar el departamento o unidad correspondiente de la agencia de viajes o entidad equivalente*”. Para ello, además de la formación detallada en el anterior apartado, deben superar el módulo de prácticas.

Teniendo en cuenta los conocimientos, competencias y actitudes adquiridas a lo largo de la acción formativa, los alumnos y alumnas están capacitados para las siguientes funciones:

Función	Descripción
<p>Relación comercial de las agencias de viajes y tours operadores con proveedores de servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> –Relación entre las empresas de alojamiento y las agencias de viajes y touroperadores. –Relación con el transporte aéreo. Fuentes informativas del transporte aéreo. –Relación con el transporte marítimo, terrestre y ferroviario. Fuentes informativas. –Gestión de los servicios de acompañamiento y asistencia turística. El servicio de guía turístico. –Gestión de visados y otra documentación requerida para los viajes. Los seguros de viaje y los contratos de asistencia en viaje.
<p>Creación y operación de viajes combinados, excursiones y traslados</p>	<ul style="list-style-type: none"> –Colaboración en la programación de varios tipos de viajes combinados. Viajes combinados elaborados bajo demanda y para la oferta. –Observación de las relaciones entre tour-operadores y agencias de viajes minoristas. Condiciones de colaboración y términos de retribución. –Observación de las fases de la elaboración, programación, comercialización y operación de los viajes combinados. –Elaboración de diferentes tipos de excursiones y visitas. Características y servicios que incluyen. –Programación y operación de excursiones, de operaciones regulares y operaciones bajo demanda. –Programación y operación de diferentes tipos de traslados
<p>Comunicación, atención al cliente y técnicas de ventas y negociación en las agencias de viajes, en la gestión de eventos y en las entidades de distribución turística</p>	<ul style="list-style-type: none"> –Aplicación de técnicas de comunicación adecuadas a los distintos tipos de interlocutores y situaciones –Selección y transmisión de información en función de las peticiones de los interlocutores –Aplicación de técnicas de atención personal y telefónica –Aplicación de técnicas para determinar las expectativas de los clientes con respecto a un servicio para lograr la satisfacción de las expectativas como concepto de calidad del servicio. –Aplicación de técnicas en el proceso de venta. Fases de la venta. La venta telefónica –Aplicación de estrategias y técnicas en la negociación –Tratamiento de reclamaciones, quejas y

	<p>situaciones conflictivas.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Utilización de diferentes formas de saludos y de normas de cortesía tanto presenciales como a distancia. -Aplicación de normas deontológicas, de conducta y de imagen personal de los profesionales de agencias de viajes y de otras entidades de distribución turística.
<p>Utilización de terminales de sistemas de distribución (GDS) y de aplicaciones informáticas de gestión de agencias de viajes</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Utilización de los distintos tipos de terminales GDS. -Utilización de diferentes aplicaciones informáticas para la gestión de agencias de viajes, reservas de viajes combinados y excursiones (Front Office)
<p>El evento como proyecto: planificación, presupuestación y organización</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Utilización de las fuentes y medios de acceso a la información. - Selección de servicios, prestatarios e intermediarios. - Aplicación de técnicas de negociación con proveedores: planteamientos y factores clave. Aspectos renegociables. - Selección de infraestructuras especializadas para reuniones, actos y exposiciones. - Programación del evento; programación de la logística y de los recursos humanos. - Programación de ofertas pre y post evento en función de la tipología de los participantes, tales como ponentes, delegados, acompañantes, comités organizadores y científicos. - La comercialización de los destinos y de la oferta de gestión profesional de eventos. Vías y fórmulas de comercialización. - Selección de la oferta de los organizadores de eventos. Marca corporativa e imagen. Selección de los canales de distribución, de los soportes, de las estrategias de distribución. - Observación de las técnicas y estrategias de fidelización; de las acciones y soportes promocionales. - Gestión de espacios comerciales y de patrocinios. - Selección de la participación de personalidades. Presidencias honoríficas - Confección de cronogramas. - Previsión de situaciones emergentes; planes de contingencia; planes de seguridad. - Presupuestación del evento:

	<ul style="list-style-type: none"> - Selección de los servicios requeridos en la organización de eventos: - Participación en el control de inscripciones, de cobros, de asignación de espacios en exposiciones y otras comunicaciones a inscritos. - Gestión de la documentación del evento, de los procesos administrativos y contables. - Observación del seguimiento y control del proyecto y de las actuaciones ante desviaciones. - Observación de la aplicación de técnicas de coordinación y recursos de comunicación, de protocolo, de seguridad, de servicio técnico, de atención a reclamaciones, quejas, conflictos y otras situaciones emergentes.
<p>Aplicaciones informáticas específicas para la gestión de eventos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Utilización de los programas a medida y oferta estándar del mercado. - Utilización de programas integrales para la gestión de las secretarías técnica y científica, pagos y reservas de servicios on-line.
<p>Gestión y control presupuestario en agencias de viajes, empresas de gestión de eventos y unidades de información y distribución turísticas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cálculo de costes totales unitarios y márgenes con respecto a los precios de venta - Elaboración de presupuestos económicos para establecer programas de actuación. - Determinación de los costes de los distintos recursos. - Cálculo del punto muerto de explotación y los niveles de productividad. - Cálculo de las desviaciones y análisis de las causas de su aparición y los efectos que producen. - Propuesta de soluciones alternativas y establecimiento de métodos de seguimiento y control presupuestarios.
<p>Dirección e integración de personal en departamentos de agencias de viajes, empresas de gestión de eventos y unidades de información y distribución turística</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Recepción y emisión de instrucciones e información - Observación de la asignación de tareas y coordinación de planes de trabajo - Observación de la intervención en los conflictos originados en el equipo de trabajo mediante la negociación y la participación - Asistir a la toma de decisiones entre diferentes vías de solución posibles a un conflicto. - Observación del desempeño del liderazgo, de una manera efectiva y de la dirección de equipos de trabajo, integración y coordinación de las necesidades del grupo en el marco de

	<p>objetivos, políticas o directrices predeterminados.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participación en reuniones de trabajo - Observación de un manual de acogida del establecimiento a un nuevo empleado - Observación de la asignación de puestos a los nuevos empleados, - Observación de las operaciones y procesos más significativos que cada nuevo empleado debe desarrollar y los criterios que permitan evaluar el desempeño profesional y sus resultados. - Observación de la promoción para la comunicación intragrupal entre los miembros antiguos y nuevos del departamento - Observación de la delegación de autoridad, animando a la iniciativa personal y la creatividad como medida de motivación y exigiendo responsabilidades
<p>Controles de calidad en agencias de viajes, empresas de gestión de eventos y unidades de información y distribución turística</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Interpretación de los indicadores de la calidad propios de las agencias de viajes y tour operadores, en la gestión de eventos y en las entidades de distribución e información turística. - Observación de atributos y dimensiones de la calidad en los viajes combinados, excursiones y traslados, y en el servicio de las agencias de viajes y touroperadores. <p>Las especificaciones de calidad de los servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> - Observación de atributos y dimensiones de la calidad en la gestión de eventos, y en otros distribuidores turísticos y entidades de información turística - Procedimientos e instrucciones de trabajo para la calidad en los servicios - Gestión de la documentación e información propia del sistema de calidad implantado - Elaboración de cuestionarios sencillos que permitan medir en nivel de satisfacción de los clientes respecto a los indicadores - Aplicación de las herramientas básicas para la determinación y análisis de las causas de la no-calidad - Observación del sistema de calidad, identificando deficiencias y áreas de mejora, estableciendo objetivos de calidad y desarrollando planes de mejora
<p>Comunicación en inglés estándar en situaciones propias de los servicios turísticos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atención directa en inglés al cliente de agencias de viajes, a su llegada, durante su

	<p>estancia y a su salida.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resolución en inglés contingencias, situaciones emergentes y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio. - Resolución de quejas y reclamaciones en inglés - Información y asesoramiento en inglés, sobre destinos, servicios, productos, tarifas, viajes combinados, trayectos, paradas y escalas. - Atención de demandas de información variada en inglés por parte del cliente o profesional del sector. - Atención en inglés a proveedores, agencias de viaje y profesionales. - Gestión en inglés reservas y otros servicios de agencias de viajes. - Confirmación en inglés los servicios contratados a los clientes y con los proveedores. - Promoción en inglés un establecimiento, viaje, evento o zona turística entre clientes actuales y potenciales. - Negociación en inglés con clientes o profesionales del sector, acuerdos de prestación de servicios, colaboración o contratación. - Comunicación en inglés de forma presencial o telefónica. - Comunicación en inglés en situaciones formales o informales - Comunicación atendiendo a las costumbres en el uso de la lengua. - Comunicación atendiendo al número de interlocutores y sus características. - Comunicación con claridad en la pronunciación e interpretar distintos acentos. - Comunicación en condiciones de ruido ambiental o interferencias - Comunicación atendiendo al tiempo del que se dispone.
<p>Integración y comunicación en el centro de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comportamiento responsable en el centro de trabajo. - Respeto a los procedimientos y normas del centro de trabajo. - Interpretación y ejecución con diligencia las instrucciones recibidas. - Reconocimiento del proceso productivo de

	<p>la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilización de los canales de comunicación establecidos en el centro de trabajo. - Adecuación al ritmo de trabajo de la empresa. - Seguimiento de las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.
--	---

El trabajo a desarrollar en la práctica no laboral es definido por el RD 1376/2008, de 1 de agosto. La asignación de las tareas se hará en función de este Real decreto y tendrá en cuenta la formación, conocimientos y capacidades de los alumnos y alumnas con la finalidad de mejorar su capacitación profesional y desarrollo personal.

El/la tutor/a de empresa debe identificar las tareas realizadas por los alumnos y alumnas y procederá a realizar una evaluación sobre las mismas. Estas tareas deben estar orientadas a la consecución de las siguientes capacidades:

- Observar las relaciones comerciales, operativas y contractuales de las agencias de viajes y tour-operadores con los diferentes proveedores de servicios turísticos.
- Colaborar en los procesos de elaboración, programación, operación de viajes combinados y productos similares, identificando y aplicando procedimientos, técnicas y recursos tecnológicos
- Colaborar durante los procesos de ventas y reservas de viajes combinados, excursiones y traslados, y aplicar los procedimientos establecidos, utilizando los soportes manuales o informáticos de uso habitual en el sector.
- Colaborar en la definición de ofertas de eventos que contemplen distintos segmentos de mercado y sus necesidades específicas, teniendo en cuenta ventajas competitivas e identificando las vías de comercialización más adecuadas.
- Colaborar en la planificación, presupuestación y organización de un evento, identificando las actividades y tareas que se derivan para la entidad gestora.
- Colaborar en el proceso de programación y definición de planes que resulten adecuados para unidades de información o distribución de oferta turística.
- Colaborar en la gestión y control presupuestarios en el marco de las agencias de viajes, empresas de gestión de eventos y otros distribuidores turísticos y entidades de información turística, identificar costes y colaborar en la elaboración de presupuestos económicos.
- Observar la aplicación de técnicas de integración y dirección de personal utilizadas en agencias de viajes, empresas de gestión de eventos y unidades de información y distribución turísticas
- Colaborar en la realización de controles de calidad de determinados servicios y productos de hostelería y turismo y colaborar en la evaluación de los resultados obtenidos.
- Comunicarse oralmente con uno o varios interlocutores en inglés estándar, expresando e interpretando con fluidez, mensajes medianamente complejos en distintas situaciones, formales e informales, propias de los servicios turísticos.
- Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.

4. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

El/la tutor/a de empresa de la empresa recibirá una carpeta con la siguiente documentación:

- **Documentación para el/la tutor/a de empresa**
 - Guía de tutorización en la empresa. Es de carácter informativo.
 - Programa Formativo del módulo de formación práctica. Documento que describe las actividades a realizar y criterios para su evaluación. En este documento el/la tutor/a de empresa registrará la fecha de realización de las actividades, así como el equipamiento utilizado. Este documento **se devolverá firmado por el/la tutor/a de empresa y tutor/a del módulo práctico.**
 - Control de asistencia. La asistencia debe ser registrada en este documento por el/la tutor/a de empresa y, a su vez, el/la alumno/a lo firmará diariamente. **Se devolverá firmado por el/la tutor/a de empresa y alumnos/as al finalizar la práctica.**
 - Informe de evaluación de la práctica por parte del/de la tutor/a de empresa. Es un documento donde se registra la valoración del/a alumno/a de las actividades desarrolladas y **se devolverá con la carpeta al finalizar el módulo de prácticas.**
 - Certificación del módulo de formación práctica: certificado de realización de las prácticas que deberá **firmar el/la tutor/a de la empresa y responsable** de la empresa. Se devolverá debidamente firmado a la entidad impartidora.
 - Informe de visita. A cumplimentar por el/la tutor/a del módulo práctico en la visita física de seguimiento.

- **Documentación para entregar al alumno/a**
 - Guía del alumnado. En ella se recoge la información relativa al módulo de prácticas de interés para el/a alumno/a.
 - Horario de la práctica no laboral. Es de carácter informativo.

5. PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES

Al inicio del módulo de prácticas profesionales no laborales el/la tutor/a de empresa recibirá la documentación descrita en el apartado anterior. Cualquier duda sobre estos documentos será resuelta por el/la tutor/a de la entidad impartidora.

Durante el desarrollo de las prácticas, el/la tutor/a de empresa guiará al alumno/a en el logro de las capacidades teniendo en cuenta las necesidades específicas del mismo/a.

Asimismo, deberá:

- Recibir las incidencias trasladadas por el/la alumno/a durante todo el periodo de realización de las prácticas profesionales no laborales o módulo práctico.
- Informar sobre el desarrollo de las prácticas a los/las tutores/as del módulo de práctico. Para ello estos realizarán 3 llamadas al/a la tutor/a de empresa: al inicio de las prácticas y durante el módulo. En la última llamada se concertará la visita física de cierre del módulo práctico en la que se revisará la documentación cumplimentada incluida la valoración del alumno.
- Cumplimentar y firmar el **control de asistencia** teniendo en cuenta las siguientes instrucciones:
 - Este documento estará desde el primer hasta el último día en la empresa a disposición del/de la tutor/a del módulo práctico (persona del seguimiento de la práctica desde la entidad impartidora) y del personal del SEPE encargado de supervisar la ejecución de la acción formativa.
 - Los/as alumnos/as deben firmar diariamente su asistencia en cada sesión.

- **Semanalmente** escaneará y enviará por e-mail el documento de control de asistencia al tutor del módulo práctico. También es válida una fotografía, siempre y cuando, ésta tenga la calidad suficiente para identificar los datos.
- **En la fecha fin de la práctica**, enviará el parte de asistencia firmado y escaneado completo al/a la tutor/a del módulo práctico.
- Los/as alumnos/as deben asistir al 100% de la duración del módulo práctico permitiendo un 25% de faltas debidamente justificadas.
- Cumplimentar el **informe de evaluación** teniendo en cuenta las siguientes instrucciones:
 - El/la tutor/a de empresa puntuará el trabajo realizado en una escala del 1 a 10 siendo 1 el valor más bajo para aquellos/as alumnos que no realizan la tarea y no demuestran la capacidad asociada y 10 el valor más alto, para aquellos/as alumnos/as que realizan la tarea de manera impecable y eficiente y demuestran la capacidad asociada de forma sobresaliente.
 - La evaluación será trasladada al/a la alumno/a a la finalización de las prácticas.
- Asegurarse de que la **Certificación del módulo de formación práctica** de cada alumno/a esté **debidamente firmado por el/la tutor/a de la empresa y su responsable**.

La documentación cumplimentada y a devolver, será entregada al/a la tutor/a del módulo práctico en la visita que realice al final de práctica.