

Mòdul 14: Formació en centres de treball

Durada: 350 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació:

1. Identifica l'estructura, l'organització i les condicions de treball de l'empresa, centre o servei, relacionant-ho amb les activitats que realitza.

- 1.1. Identifica les característiques generals de l'empresa, centre o servei i l'organigrama i les funcions de cada àrea.
- 1.2. Identifica els procediments de treball en el desenvolupament de l'activitat.
- 1.3. Identifica les competències dels llocs de treball en el desenvolupament de l'activitat.
- 1.4. Identifica les característiques del mercat o entorn, tipus d'usuaris i proveïdors.
- 1.5. Identifica les activitats de responsabilitat social de l'empresa, centre o servei cap a l'entorn.
- 1.6. Identifica el flux de serveis o els canals de comercialització més freqüents en aquesta activitat.
- 1.7. Relaciona avantatges i inconvenients de l'estructura de l'empresa, centre o servei, enfront a altres tipus d'organitzacions relacionades.
- 1.8. Identifica el conveni col·lectiu o el sistema de relacions laborals al que està aïllada l'empresa, centre o servei.
- 1.9. Identifica els incentius laborals, les activitats d'integració o de formació i les mesures de conciliació en relació amb l'activitat.
- 1.10. Valora les condicions de treball en el clima laboral de l'empresa, centre o servei.
- 1.11. Valora la importància de treballar en grup per aconseguir amb eficàcia els objectius establerts en l'activitat i resoldre els problemes que es plantegen.

2. Desenvolupa actituds ètiques i laborals pròpies de l'activitat professional d'acord amb les característiques del lloc de treball i els procediments establerts pel centre de treball.

- 2.1. Compleix l'horari establert.
- 2.2. Mostra una presentació personal adequada.
- 2.3. És responsable en l'execució de les tasques assignades.
- 2.4. S'adapta als canvis de les tasques assignades.
- 2.5. Manifesta iniciativa en la resolució de problemes.
- 2.6. Valora la importància de la seva activitat professional.
- 2.7. Manté organitzada la seva àrea de treball.
- 2.8. Té cura dels materials, equips o eines que utilitza en la seva activitat.
- 2.9. Manté una actitud clara de respecte al medi ambient.
- 2.10. Estableix una comunicació i relació eficaç amb el personal de l'empresa.
- 2.11. Es coordina amb els membres del seu equip de treball.

3. Realitza les activitats formatives de referència seguint protocols establerts pel centre de treball.

- 3.1. Executa les tasques segons els procediments establerts.
- 3.2. Identifica les característiques particulars dels mitjans de producció, equips i eines.
- 3.3. Aplica les normes de prevenció de riscos laborals en l'activitat professional.
- 3.4. Utilitza els equips de protecció individual segons els riscos de l'activitat professional i les normes pel centre de treball.
- 3.5. Aplica les normes internes i externes vinculades a l'activitat.
- 3.6. Obté la informació i els mitjans necessaris per realitzar l'activitat assignada.
- 3.7. Interpreta i expressa la informació amb la terminologia o simbologia i els mitjans propis de l'activitat.
- 3.8. Detecta anomalies o desviacions en l'àmbit de l'activitat assignada, n'identifica les causes i proposa possibles solucions.

Activitats de referència:

1. Activitats formatives de referència relacionades amb comercialització de productes i serveis turístics, i serveis de post-venda

- 1.1. Participació en l'anàlisi del mercat turístic per a conèixer les necessitats dels consumidors, les estratègies dels competidors i l'evolució del sector a fi de trobar oportunitats de negoci.
- 1.2. Identificació de les fonts de recollida d'informació i el mètode seleccionat per a la recollida de dades.
- 1.3. Codificació i tabulació de la informació obtinguda.
- 1.4. Anàlisi de les dades obtingudes.
- 1.5. Col·laboració en la implantació d'un pla de màrqueting o promocional.
- 1.6. Participació en accions concretes de promoció.
- 1.7. Distribució de la informació i ofertes a possibles clients potencials
- 1.8. Participació en programes de promoció i comunicació identificant els canals de distribució, per a donar a conèixer l'oferta de l'empresa al mercat.
- 1.9. Col·laboració en la implementació d'un servei post-venda aparellat a l'oferta.
- 1.10. Atenció al client per a donar resposta a les seves sol·licituds i/o reclamacions assegurant la seva satisfacció i la qualitat dels serveis.

2. Activitats formatives de referència relacionades amb la direcció d'empreses d'intermediació.

- 2.1. Col·laboració en les tècniques de motivació del personal i promoció de la participació i el respecte, les actituds de tolerància i els principis d'igualtat d'oportunitats en l'empresa.
- 2.2. Elaboració, i remissió als clients, de les relacions periòdiques de facturació/reembossament.
- 2.3. Control de les liquidacions de vendes i factures de proveïdors, comprovant l'ingrés dels documents relacionats, l'import, la forma de pagament i la comissió a favor de l'agència i abonament en comptes corrents bancaris.
- 2.4. Col·laboració en la confecció dels pressupostos de la unitat o departament en funció dels objectius i programes previstos.
- 2.5. Col·laboració en el seguiment d'un sistema de control de qualitat dels processos i procediments emprats, del grau de satisfacció de les expectatives dels clients i de la qualitat dels serveis prestats pels proveïdors.
- 2.6. Determinació de les necessitats de material i documentació per als períodes preestablerts.
- 2.7. Classificació dels materials i la documentació que té a càrrec seu.
- 2.8. Control dels documents emesos, comprovant el seu ingrés en els suports de vendes, la correspondència dels imports i el creuament de referència.
- 2.9. Formalització dels registres de control de les emissions i de l'inventari permanent dels documents.

3. Activitats formatives de referència relacionades amb planificació, organització, gestió i control d'esdeveniments i actes protocol·laris

- 3.1. Col·laboració en la programació de serveis per a congressos, convencions, fires i altres esdeveniments, que s'adeqüin a les expectatives i necessitats dels clients.
- 3.2. Participació en l'elaboració del pressupost dels serveis que s'ofereixen i dels programes complementaris.
- 3.3. Consulta, actualització i introducció d'informació en base de dades dels clients potencials.
- 3.4. Gestió de la reserva i confirmació dels serveis contractats per l'esdeveniment/acte protocol·lari
- 3.5. Formalització amb suport manual o informàtic de documents propis l'esdeveniment/acte protocol·lari.
- 3.6. Participació en els cobraments als clients dels dipòsits predeterminats, emetent el rebut corresponent, i facturació final dels serveis contractat/s.
- 3.7. Col·laboració en el disseny i producció del material gràfic necessari.
- 3.8. Col·laboració en la supervisió de tot tipus d'actes i esdeveniments.

4. Activitats formatives de referència relacionades amb l'assessorament, venda, reserva i gestió de drets d'ús de serveis i productes turístics.

- 4.1. Registre, en el suport predeterminat, de les dades del sol·licitant i de la petició d'informació.
- 4.2. Proposició al client de diferents alternatives de serveis turístics i anàlegs, interpretant les seves sol·licituds i calibrant les seves necessitats, per a cobrir les seves expectatives.
- 4.3. Informació al client sobre disponibilitats existents.
- 4.4. Càlcul de la previsió de despeses de gestió que originaria una venda del servei.
- 4.5. Càlcul de tarifes i preus de serveis turístics i viatges segons les demandes específiques dels clients i les característiques de les destinacions, productes i serveis
- 4.6. Gestió amb els prestataris de la reserva i confirmació dels serveis, i dels drets d'ús venuts
- 4.7. Formalització amb suport manual o informàtic de documents propis i/o de proveïdors, que corresponen a cada tipus de servei contractat i la modalitat de pagament triada
- 4.8. Participació en els cobraments als clients dels dipòsits predeterminats pel personal de vendes, i també les vendes al comptat, en efectiu o amb targeta de crèdit i emissió del rebut corresponent al dipòsit de la venda
- 4.9. Participació en les gestions de reintegrament als clients de les quanties a favor seu pel reembossament a què tenen dret.
- 4.10. Participació en la realització dels resums periòdics dels moviments de caixa.
- 4.11. Realització d'operacions de compra de moneda estrangera i xecs de viatge segons les indicacions rebudes.
- 4.12. Comunicació amb els clients i proveïdors en la llengua requerida

5. Activitats formatives de referència relacionades amb l'organització i control de viatges combinats.

- 5.1. Determinació de l'itinerari i les característiques del viatge adequant-lo en qualitat, temps i preus a la demanda o a l'oferta.
- 5.2. Selecció dels serveis que convingui incloure en el viatge combinat, i també dels seus possibles prestataris, segons la seva relació qualitat/preu, calculant tant els costos com el benefici, per a fixar el preu final de l'oferta.
- 5.3. Programació i coordinació de les tasques que s'han d'executar per a cada operació, establint les dates límit de realització.
- 5.4. Gestió amb els prestataris dels diferents elements que constitueixen la reserva i confirmació dels serveis, i dels drets d'ús inclosos.
- 5.5. Càlcul del pressupost del viatge segons els serveis i/o producte demanat i les tarifes i cotitzacions.
- 5.6. Oferiment als clients d'ofertes de viatges combinats i/o de serveis alternatius.

- 5.7. Tramitació de la documentació de les operacions als prestataris dels serveis, a guies i acompanyants de clients i als responsables de control.
- 5.8. Formalització amb suport manual o informàtic, els documents propis i/o de proveïdors i que corresponen a cada tipus de servei contractat i la modalitat de pagament triada.
- 5.9. Confecció de documents interns i/o externs previstos per al control de les prestacions.

Provisional 25/10/2010