



**EDUCA  
BUSINESS  
SCHOOL**



Titulación certificada por  
**EDUCA BUSINESS SCHOOL**



**Master En Información Turística + Master En Talleres Y Actividades culturales  
Con Fines De Animación Turística Y Recreativa (Doble Titulación)**



LLAMA GRATIS: (+34) 958 050 217



## Educa Business Formación Online



Años de experiencia avalan el trabajo docente desarrollado en Educa, basándose en una metodología completamente a la vanguardia educativa

## SOBRE **EDUCA**

Educa Business School es una Escuela de Negocios Virtual, con reconocimiento oficial, acreditada para impartir formación superior de postgrado, (como formación complementaria y formación para el empleo), a través de cursos universitarios online y cursos / másteres online con título propio.

## NOS COMPROMETEMOS CON LA **CALIDAD**

Educa Business School es miembro de pleno derecho en la Comisión Internacional de Educación a Distancia, (con estatuto consultivo de categoría especial del Consejo Económico y Social de NACIONES UNIDAS), y cuenta con el **Certificado de Calidad de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)** de acuerdo a la normativa ISO 9001, mediante la cual se Certifican en Calidad todas las acciones formativas. Los contenidos didácticos de Educa están elaborados, por tanto, bajo los parámetros de formación actual, teniendo en cuenta un sistema innovador con tutoría personalizada.

Como centro autorizado para la impartición de formación continua para personal trabajador, **los cursos de Educa pueden bonificarse, además de ofrecer un amplio catálogo de cursos homologados y baremables en Oposiciones**, dentro de la Administración Pública. Educa dirige parte de sus ingresos a la sostenibilidad ambiental y ciudadana, lo que la consolida

Las Titulaciones acreditadas por Educa Business School pueden **certificarse con la Apostilla de La Haya** (CERTIFICACIÓN OFICIAL DE CARÁCTER INTERNACIONAL que le da validez a las Titulaciones Oficiales en más de 160 países de todo el mundo).

Desde Educa, hemos reinventado la formación online, de manera que nuestro alumnado pueda ir superando de forma flexible cada una de las acciones formativas con las que contamos, en todas las áreas del saber, mediante el apoyo incondicional de tutores/as con experiencia en cada materia, y la garantía de aprender los conceptos realmente demandados en el mercado laboral.

## Master En Información Turística + Master En Talleres Y Actividades culturales Con Fines De Animación Turística Y Recreativa (Doble Titulación)



**DURACIÓN:**  
1.200 horas



**MODALIDAD:**  
Online



**PRECIO:**  
1.795 €

Incluye materiales didácticos, titulación y gastos de envío.

**CENTRO DE FORMACIÓN:**  
Educa Business School



## Titulación

Doble Titulación:

- Titulación de Master en Información Turística con 600 horas expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional
- Titulación de Master en Talleres y Actividades culturales con Fines de Animación Turística y Recreativa con 600 horas expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional

Master En Información Turística + Master En Talleres Y Actividades Culturales Con Fines De Animación Turística Y Recreativa (Doble Titulación) **Ver Curso**

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Educa Business School vía correo postal, la titulación acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).



## Descripción

Este Master en Información Turística le ofrece una formación especializada en la materia. En la actualidad, en el mundo de la hostelería y el turismo, es muy importante conocer las diferentes promociones turísticas locales y la información al visitante. Por ello, con el presente master en Operaciones de Promoción Turística Local e Información al Visitante se trata de aportar los conocimientos necesarios para la promoción y comercialización de productos y servicios turísticos locales.

Este Master en Talleres y Actividades culturales con Fines de Animación Turística y Recreativa le ofrece una formación especializada en la materia. La animación sociocultural como alternativa para el trabajo cultural puede convertirse en un mecanismo que contribuya a estimular la creatividad, participación, cohesión grupal y la satisfacción de las necesidades culturales de las personas. Este Master ofrece una formación especializada de monitor de talleres y actividades culturales de animación turística y recreativa destacando la importancia de la programación y diseño de este tipo de talleres y actividades.

## Objetivos

- Programar y diseñar talleres y actividades culturales en el marco de establecimientos de actividades de animación turística y recreativa, identificando y relacionando los recursos culturales presentes en distintos entornos con sus posibilidades de incorporación a programas de animación turística y recreativa. - Seleccionar y organizar los recursos materiales y los espacios para realizar actividades culturales y recreativas, de acuerdo a las características y necesidades de los participantes y a los objetivos propuestos en el proyecto o programa. - Dirigir y dinamizar 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 - 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.
- Poner en práctica y evaluar distintas estrategias de comercialización de productos, servicios y destinos turísticos locales acordes con las características de los recursos y servicios turísticos del entorno. - Analizar las aplicaciones del marketing de servicios y su importancia para la creación y promoción de productos turísticos del entorno local. - Aplicar técnicas para el tratamiento de las solicitudes de información turística, quejas y reclamaciones que habitualmente se producen en centros o servicios de información turística y su resolución más adecuada. - Aplicar procedimientos de gestión de información, documentación y programas de actividades de modo que sirvan para alcanzar objetivos predeterminados. - Expresar a clientes y proveedores en inglés, mensajes orales fluidos, de complejidad media, en el ámbito del turismo, en situaciones de comunicación presencial o a distancia, con el objeto de prestar un servicio adecuado, conseguir la satisfacción del cliente, materializar las ventas e intercambiar información. - Producir en inglés, documentos escritos de complejidad media, correctos gramatical y ortográficamente, necesarios para el cumplimiento eficaz de su cometido y para garantizar los acuerdos propios de su actividad, utilizando un vocabulario amplio propio de su ámbito profesional. - Comunicarse oralmente con espontaneidad con uno o varios clientes o proveedores en inglés, en la prestación de servicios turísticos.

## A quién va dirigido

Este Master en Información Turística está dirigido a todos aquellos profesionales de esta rama profesional. Además este máster en Operaciones de Promoción Turística Local e Información al Visitante a todas aquellas personas que se dedican al mundo de la hostelería y turismo, más concretamente a la promoción turística y que pretendan obtener conocimientos relacionados con la promoción y comercialización de productos y servicios turísticos locales.

## Para qué te prepara

Este Master en Información Turística le prepara para conseguir una titulación profesional. Este Master en Operaciones de Promoción Turística Local e Información al Visitante le prepara para adquirir unos conocimientos específicos dentro del área desarrollando en el alumno unas capacidades para desenvolverse profesionalmente en el sector, y más concretamente en Operaciones de Promoción Turística Local e Información al Visitante

Este Master en Talleres y Actividades culturales con Fines de Animación Turística y Recreativa le prepara para conseguir una titulación profesional. El siguiente máster de Monitor de Talleres y Actividades Culturales en Animación Turística y Recreativa le prepara para programar y diseñar talleres y actividades culturales en el marco de establecimientos de actividades de animación turística y recreativa, identificando y relacionando los recursos culturales presentes en distintos entornos con sus posibilidades de incorporación a programas de animación turística y recreativa; además de para seleccionar y organizar los recursos materiales y los espacios para realizar actividades culturales y recreativas, de acuerdo a las características y necesidades de los participantes y a los objetivos propuestos en el proyecto o programa, y por último para dirigir y dinamizar 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.

## Salidas Laborales

Hostelería y Turismo.

En el ámbito del mundo de las actividades físicas y deportivas, es necesario conocer los diferentes campos de la animación físico-deportiva y recreativa. Así, con La presente maestría se pretende aportar los conocimientos necesarios para los talleres y actividades culturales con fines de animación turística y recreativa.

## Formas de Pago

- Tarjeta
- Transferencia
- Paypal

Otros: PayU, Sofort, Western Union, SafetyPay

Fracciona tu pago en cómodos plazos sin intereses

+ Envío Gratis.

Llama gratis al teléfono  
**(+34) 958 050 217** e  
infórmate de los pagos a  
plazos sin intereses que hay  
disponibles



## Financiación

Facilidades económicas y financiación 100% sin intereses.

En Educa Business ofrecemos a nuestro alumnado facilidades económicas y financieras para la realización de pago de matrículas, todo ello 100% sin intereses.

**10% Beca Alumnos:** Como premio a la fidelidad y confianza ofrecemos una beca a todos aquellos que hayan cursado alguna de nuestras acciones formativas en el pasado.



## Metodología y Tutorización

El modelo educativo por el que apuesta Euroinnova es el **aprendizaje colaborativo** con un método de enseñanza totalmente interactivo, lo que facilita el estudio y una mejor asimilación conceptual, sumando esfuerzos, talentos y competencias.

El alumnado cuenta con un **equipo docente** especializado en todas las áreas.

Proporcionamos varios medios que acercan la comunicación alumno tutor, adaptándonos a las circunstancias de cada usuario.

Ponemos a disposición una **plataforma web** en la que se encuentra todo el contenido de la acción formativa. A través de ella, podrá estudiar y comprender el temario mediante actividades prácticas, autoevaluaciones y una evaluación final, teniendo acceso al contenido las 24 horas del día.

Nuestro nivel de exigencia lo respalda un **acompañamiento**



## Redes Sociales

Síguenos en nuestras redes sociales y pasa a formar parte de nuestra gran **comunidad educativa**, donde podrás participar en foros de opinión, acceder a contenido de interés, compartir material didáctico e interactuar con otros/as alumnos/as, ex alumnos/as y profesores/as. Además, te enterarás antes que nadie de todas las promociones y becas mediante nuestras publicaciones, así como también podrás contactar directamente para obtener información o resolver tus dudas.



## Reinventamos la Formación Online



### Más de 150 cursos Universitarios

Contamos con más de 150 cursos avalados por distintas Universidades de reconocido prestigio.



### Campus 100% Online

Impartimos nuestros programas formativos mediante un campus online adaptado a cualquier tipo de dispositivo.



### Amplio Catálogo

Nuestro alumnado tiene a su disposición un amplio catálogo formativo de diversas áreas de conocimiento.



### Claustro Docente

Contamos con un equipo de docentes especializados/as que realizan un seguimiento personalizado durante el itinerario formativo del alumno/a.



### Nuestro Aval AEC y AECA

Nos avala la Asociación Española de Calidad (AEC) estableciendo los máximos criterios de calidad en la formación y formamos parte de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), dedicada a la investigación de vanguardia en gestión empresarial.



### Club de Alumnos/as

Servicio Gratuito que permite a nuestro alumnado formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: beca, descuentos y promociones en formación. En este, se puede establecer relación con alumnos/as que cursen la misma área de conocimiento, compartir opiniones, documentos, prácticas y un sinfín de intereses comunitarios.



### Bolsa de Prácticas

Facilitamos la realización de prácticas de empresa, gestionando las ofertas profesionales dirigidas a nuestro alumnado. Ofrecemos la posibilidad de practicar en entidades relacionadas con la formación que se ha estado recibiendo en nuestra escuela.



### Revista Digital

El alumnado puede descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, y otros recursos actualizados de interés.



### Innovación y Calidad

Ofrecemos el contenido más actual y novedoso, respondiendo a la realidad empresarial y al entorno cambiante, con una alta rigurosidad académica combinada con formación práctica.

## Acreditaciones y Reconocimientos



## Temario

### 1. CURSO 1. MASTER EN INFORMACIÓN TURÍSTICA

# PARTE 1. PROMOCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS LOCALES

## UNIDAD DIDÁCTICA 1. MARKETING TURÍSTICO

1. Justificación de la necesidad del marketing en el marco del sector de hostelería y turismo
2. Marketing operacional y marketing mix en el sector de hostelería y turismo
3. Marketing vivencial, sensorial o experiencial
4. El proceso de segmentación de mercados y definición de público objetivo
5. Instrumentos de comunicación según tipo de producto turístico local: identidad corporativa, marca, publicidad, relaciones públicas, ferias turísticas, encuentros profesionales entre la oferta de productos turísticos y organizadores de viajes y/o medios de comunicación especializados, eventos dirigidos al consumidor final
6. Planificación, control de acciones de comunicación y organización de eventos promocionales
7. Plan de marketing. Viabilidad y plan de ejecución
8. Normativa reguladora de la comercialización de productos y marcas

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROYECTOS DE COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS LOCALES

1. Estrategias y canales de distribución
2. Ámbitos geográficos, públicos objetivos y acciones de comunicación adecuadas a diferentes productos y servicios
3. Instrumentos de comunicación para la canalización de acciones y estimación del grado de consecución de los

objetivos previstos con la utilización de cada uno de tales instrumentos

4. Estimación de los costes, alcance y posibles resultados de las acciones definidas

5. Instrumentos y variables que permitan evaluar el grado de eficacia de las acciones comerciales programadas en función del público objetivo receptor y del coste previsto

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL SISTEMA DE SERVICIO EN EL SECTOR DE HOSTELERÍA Y TURISMO**

1. Elementos para una teoría de la servucción. Justificación e importancia de su uso

2. Peculiaridades de la aplicación del sistema de servucción para la creación y desarrollo de productos turísticos locales

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. UTILIZACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA LA PROMOCIÓN DEL DESTINO Y PARA LA CREACIÓN Y PROMOCIÓN DE PRODUCTOS TURÍSTICOS DEL ENTORNO LOCAL**

1. Webs y portales turísticos. Tipologías y funcionalidades

2. Alojamiento y posicionamiento de las páginas en la Red. Buscadores

3. Marketing y comercio electrónico en el ámbito turístico

4. Coste y rentabilidad de la distribución turística online

## **PARTE 2. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA LOCAL**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA**

1. Objetivos generales del servicio de información turística

2. La información y atención al visitante como servicio turístico y herramienta de marketing del destino:

1.- Información previa al viaje: promoción del destino y atención a las necesidades del viajero

2.- Atención e información durante la estancia:

3.- Atención e información directa

4.- Información gratuita e información de pago

5.- Coordinación con otros agentes turísticos del destino

6.- Visitas guiadas. Tipología

7.- Call centers

8.- Centrales de reserva: comercialización del destino y su oferta

9.- Puntos de auto información

10.- Productos y servicios turísticos de destino: información y venta

11.- Venta de ediciones turísticas y objetos de recuerdo

12.- Fidelización de clientes y servicios post venta

13.- Elaboración de estadísticas

14.- Sondeo y prospección de las nuevas demandas y hábitos viajeros

3. Legislación en materia de información turística en España y en la Unión Europea

4. Tipos de Servicios o Centros de Información Turística
5. Comunicaciones internas de un Centro de Información Turística
6. Distribución externa de la información de un Centro de Información Turística
  - 1.- Publicaciones turísticas
  - 2.- Internet
  - 3.- Puntos de auto-información
  - 4.- Medios de comunicación
  - 5.- Otras posibilidades ofrecidas por las tecnologías de la información
7. Promoción de los servicios propios de un Centro de Información Turística
8. Técnicas de difusión y marketing electrónico
9. Relaciones con otras empresas y entidades del sector turístico
10. Redes de centros y servicios de información turística

## **UNIDAD DIDÁCTICA 2. RECURSOS MATERIALES EN SERVICIOS Y CENTROS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA**

1. Tipos de instalaciones:
  - 1.- Centros permanentes
  - 2.- Centros y puntos de información estacionales
2. Organización del espacio (en función del tipo de instalación): Zonas de prestación del servicio, de Consulta, Auto información, de Trabajo Interno, de Exposición, de Almacén?)
3. Aspecto físico de los locales de información turística en función de su tipología y las nuevas técnicas de comunicación
4. Equipamiento de las instalaciones
5. Informatización de centros y servicios de información turística
6. Centrales y sistemas automatizados de reservas
7. Ubicación y accesos a los locales
8. Señalización interna y externa
9. Uniforme y equipamiento de los trabajadores
10. Ediciones y materiales de promoción e información en distintos soportes. Tipología, diseño y preparación

## **UNIDAD DIDÁCTICA 3. RECURSOS HUMANOS EN CENTROS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA**

1. Perfiles y funciones del personal de un Servicio de Información Turística:
  - 1.- Información presencial y telefónica
  - 2.- Informadores de calle
  - 3.- Guías
  - 4.- Administradores y gestores de la web

## **UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

1. Tipos de documentos necesarios en un Centro o Servicio de Información Turística
2. Gestión de sugerencias, reclamaciones y quejas

3. Control estadístico

4. Seguros de viajes, visados, divisas y documentación bancaria

## PARTE 3. INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANT

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORIENTACIÓN Y ASISTENCIA AL TURISTA

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

1.- Comunicación verbal

2.- Comunicación no verbal

2. Técnicas de protocolo e imagen personal

3. El informador como asesor de tiempo libre

1.- Personalización de la atención y acogida

2.- Adaptación de la información a los tiempos de estancia y consumo

3.- Adaptación de la información a las expectativas de viaje

4. Tipologías de clientes:

1.- Visitantes (turistas y excursionistas)

2.- Clientes internos (oferta del destino y población local)

3.- Gestión de tiempos de atención, gestión de colas y gestión de crisis

5. Medios de respuesta:

1.- Atención de solicitudes de información no presenciales: gestión de correo postal, e-mail y otras fórmulas derivadas de las tecnologías de la información

2.- Atención telefónica

3.- Gestión del sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones

4.- Obtención de datos de interés para el servicio y estadísticas turísticas

6. Legislación en materia de protección al usuario

## PARTE 4. DISEÑO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS LOCALES

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL SECTOR TURÍSTICO

1. Origen y evolución histórica del fenómeno turístico. Factores que influyen en su desarrollo. Dinámica y evolución de los flujos turísticos: los nuevos hábitos viajeros

2. La organización del sector. El marco jurídico, económico y social. Administraciones Públicas competentes en materia de turismo

3. Oferta y demanda turística: recursos, servicios, equipamientos y productos turísticos

4. La estructura de comercialización en el sector

5. Proceso de creación, puesta en marcha, desarrollo y prestación de los servicios turísticos

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. ORDENACIÓN TERRITORIAL Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

1. Los planes de ordenación territorial y su incidencia en el desarrollo turístico. Normativas
2. Fuentes de información sobre oferta, demanda, estructura, evolución y tendencias de los productos turísticos locales
3. Análisis y aplicación de técnicas de identificación y catalogación de recursos turísticos
4. La investigación de mercados como instrumento de planificación en el sector. Métodos cuantitativos y cualitativos. Aplicaciones estadísticas
5. Análisis y aplicación de técnicas de planificación estratégica de productos y destinos turísticos. Posicionamiento estratégico frente a la competencia
6. Proceso de creación, puesta en marcha, desarrollo y prestación de los servicios turísticos

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. CREACIÓN Y DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS LOCALES**

1. Análisis comparativo y caracterización de los diferentes tipos de productos y servicios turísticos locales
2. Definición, redefinición y desarrollo de productos turísticos locales. Fases y ejecución. Diseño y desarrollo de servicios
3. Proyectos de creación, desarrollo y mejora de productos turísticos locales: oportunidad, viabilidad y plan de ejecución. Financiación de proyectos. Gestión de proyectos
4. Fases del ciclo de vida de un producto turístico local
5. Gestión de iniciativas turísticas

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE**

1. Introducción al desarrollo sostenible: aspectos económicos, ambientales y socioculturales
2. El desarrollo sostenible para planificadores locales
3. La importancia del ambiente para el desarrollo turístico. Impactos ambientales
4. Surgimiento y desarrollo de la interpretación del patrimonio natural como herramienta para su preservación y adecuada utilización como recurso turístico
5. La gestión ambiental en turismo: consumo energético y agua, tratamiento de residuos, otros aspectos
6. Plan de mejora ambiental dentro de la política de calidad

## **PARTE 5. INGLÉS PROFESIONAL PARA TURISMO**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN Y COMERCIALIZACIÓN EN INGLÉS DE SERVICIOS TURÍSTICOS**

1. Presentación de servicios turísticos: características de productos o servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa, entre otros
2. Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos
3. Emisión de billetes, bonos y otros documentos propios de la comercialización de un servicio turístico
4. Negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos
5. Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero
6. Cumplimentación de documentos propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. PRESTACIÓN DE INFORMACIÓN TURÍSTICA EN INGLÉS**

- 1.Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística
- 2.Gestión de la información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas y prestación de la misma a cliente
- 3.Prestación de información de carácter general al cliente sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio
- 4.Elaboración de listados de recursos naturales de la zona, de actividades deportivas y/o recreativas e itinerarios, especificando localización, distancia, fechas, medios de transporte o formas de acceso, tiempo a emplear y horarios de apertura y cierre
- 5.Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan
- 6.Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados
- 7.Recogida de información del cliente sobre su satisfacción con los servicios del alojamiento turístico

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. ATENCIÓN AL CLIENTE DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN INGLÉS**

- 1.Terminología específica en las relaciones turísticas con clientes
- 2.Usos y estructuras habituales en la atención turística al cliente o consumidor: saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía habituales
- 3.Diferenciación de estilos, formal e informal, en la comunicación turística oral y escrita
- 4.Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes
- 5.Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad
- 6.Comunicación y atención, en caso de accidente, con las personas afectadas
- 7.CURSO 2. MASTER EN TALLERES Y ACTIVIDADES CULTURALES CON FINES DE ANIMACIÓN

### **TURÍSTICA Y RECREATIVA**

# **PARTE 1. PROYECTOS DE ANIMACIÓN FÍSICO-DEPORTIVOS Y RECREATIVAS**

## **UNIDAD DIDÁCTICA 1. ANTECEDENTES, SITUACIÓN Y EVOLUCIÓN EN ANIMACIÓN FÍSICO-DEPORTIVA Y RECREATIVA.**

- 1.Aspectos históricos y conceptuales
- 2.Características de la animación físico-deportiva
- 3.Entidades y empresas de animación físico-deportiva
- 4.El animador físico-deportivo

## **UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROGRAMACIÓN Y DISEÑO DE PROYECTOS DE ANIMACIÓN FÍSICO-DEPORTIVA Y RECREATIVA.**

- 1.Elaboración del análisis prospectivo
- 2.Diseño de proyectos de animación físico-deportivos y recreativos
- 3.Métodos de seguimiento y evaluación

4. Técnicas de promoción y comunicación

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES EN PROYECTOS DE ANIMACIÓN FÍSICO-DEPORTIVOS Y RECREATIVOS.**

1. Espacios e instalaciones para el desarrollo de proyectos de animación físico-deportiva:
2. Entidades, organismos y empresas de animación físico-deportiva
3. Recursos humanos, gestión, perfiles y formación

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE ANIMACIÓN FÍSICO-DEPORTIVOS Y RECREATIVOS.**

1. El proceso evaluador
2. Técnicas e instrumentos para la evaluación de proyectos de animación
3. La elaboración del informe de evaluación:

### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. TRATAMIENTO Y REGISTRO DE INFORMES EN PROYECTOS DE ANIMACIÓN FÍSICO-DEPORTIVOS Y RECREATIVOS**

1. Estadística aplicada al tratamiento de datos y elaboración de informes en el contexto de la animación físico-deportiva y recreativa
2. Recursos informáticos aplicados al tratamiento de datos y elaboración de informes en el contexto de la animación físico-deportiva y recreativa

## **PARTE 2. EVENTOS, ACTIVIDADES Y JUEGOS PARA ANIMACIÓN FÍSICO-DEPORTIVA Y RECREATIVA**

### **MÓDULO 1. ORGANIZAR Y GESTIONAR EVENTOS, ACTIVIDADES Y JUEGOS PARA ANIMACIÓN FÍSICO-DEPORTIVA Y RECREATIVA**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES FÍSICO-DEPORTIVAS Y RECREATIVAS DE ANIMACIÓN.**

1. Interpretación de los elementos programáticos en proyectos de animación físico-deportivos y recreativos
2. Interpretación de los elementos programáticos
3. Características y expectativas de los usuarios
4. Estrategias para la creación de un clima de trabajo positivo y gratificante
5. Criterios para la propuesta de actividades alternativas, en función de las características de los usuarios

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. COLECTIVOS ESPECIALES (PERSONAS MAYORES, PERSONAS CON DISCAPACIDAD, ENFERMOS DE LARGA DURACIÓN, MUJERES EMBARAZADAS, PERSONAS EN RIESGO SOCIAL) EN LAS ACTIVIDADES FÍSICO-DEPORTIVAS DE ANIMACIÓN**

1. Autonomía personal
2. Características y necesidades básicas de los diferentes colectivos especiales
3. Técnicas de comunicación

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. ESPACIOS ABIERTOS, INSTALACIONES Y RECURSOS MATERIALES EN ANIMACIÓN CON ACTIVIDADES FÍSICO-DEPORTIVAS Y RECREATIVAS.**

1. Disponibilidad e idoneidad de los recursos, espacios e instalaciones
2. Uso y aplicación de los recursos materiales en animación físico-deportiva
3. Barreras arquitectónicas y criterios para la adaptación
4. Mantenimiento Preventivo
5. Mantenimiento operativo
6. Mantenimiento correctivo

## **MÓDULO 2. UF1938 DIRIGIR Y DINAMIZAR EVENTOS, ACTIVIDADES Y JUEGOS PARA ANIMACIÓN FÍSICO-DEPORTIVA Y RECREATIVA**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. LOS JUEGOS EN LA PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN FÍSICO-DEPORTIVA Y RECREATIVA.**

1. El juego como soporte básico en animación físico-deportiva y recreativa
2. Juegos y actividades físico-deportivas y recreativas deportiva
3. Clasificación de los juegos

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN EN LAS ACTIVIDADES FÍSICO-DEPORTIVAS DE ANIMACIÓN.**

1. Necesidades personales y sociales en el ámbito de la animación y recreación
2. Elementos de la comunicación: emisor, mensaje, receptor, canal utilizado.
3. Dificultades comunicativas más habituales en actividades de animación y recreación
4. Estrategias y técnicas para fomentar y facilitar la comunicación en animación
5. Procesos de comunicación en situaciones de reclamación del usuario
6. Estrategias del animador para motivar y animar en la interacción grupal

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA PARTICIPACIÓN ACTIVA EN LOS JUEGOS Y ACTIVIDADES FÍSICO-DEPORTIVAS Y RECREATIVAS DE ANIMACIÓN.**

1. Desarrollo evolutivo
2. Sociología del ocio y la actividad físico-deportiva y recreativa
3. Estrategias y pautas para favorecer la participación e implicación de los usuarios en actividades de animación
4. Características psicoafectivas de personas pertenecientes a colectivos especiales
5. Imagen y talante del animador:
6. Habilidades psicológicas susceptibles de desarrollo en el ámbito de la animación

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. DIRECCIÓN Y DINAMIZACIÓN DE SESIONES DE JUEGOS Y ACTIVIDADES DE ANIMACIÓN FÍSICO-DEPORTIVA Y RECREATIVA.**

1. Componentes del servicio de atención al cliente: Cortesía, credibilidad, comunicación, accesibilidad, comprensión, profesionalismo, capacidad de respuesta, fiabilidad.
2. Estrategias metodológicas específicas y adaptadas de dirección y dinamización de sesiones de juegos y

actividades de animación físico-deportiva y recreativa

3. Estrategias del animador para motivar y animar en la interacción grupal
4. Dinamización de eventos y actividades de animación físico-deportiva y recreativa:
5. Dinámica de grupos en animación físico-deportiva y recreativa

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. EVALUACIÓN Y CONTROL EN ACTIVIDADES FÍSICO-DEPORTIVAS DE ANIMACIÓN.**

1. Técnicas e instrumentos para la evaluación de proyectos de animación
2. Aplicación de instrumentos específicos de evaluación
3. Elaboración de informes de evaluación: finalidad, estructura y presentación.
4. Cuestionarios de entrevista para la valoración inicial en actividades de animación
5. La observación como técnica básica de evaluación
6. Análisis de datos obtenidos.
7. Técnicas de archivo y almacenaje de informes: finalidad del archivo, control, seguimiento y conservación de informes y documentos.
8. Normativa vigente de protección de datos.
9. Criterios deontológicos profesionales de confidencialidad.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. SEGURIDAD Y PREVENCIÓN EN ACTIVIDADES FÍSICO-DEPORTIVAS DE ANIMACIÓN**

1. Medidas de prevención de riesgos, de protección medioambiental, de seguridad y de salud en instalaciones deportivas y espacios de aire libre en actividades y eventos de animación
2. Evacuación preventiva y de emergencia en instalaciones deportivas y en el entorno natural.
3. Legislación básica sobre seguridad y prevención.

## **PARTE 3. TALLERES Y ACTIVIDADES CULTURALES CON FINES DE ANIMACIÓN TURÍSTICA Y RECREATIVA**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROGRAMACIÓN Y DISEÑO DE TALLERES Y ACTIVIDADES CULTURALES Y RECREATIVAS**

1. Interpretación de una programación general de animación turística y recreativa
2. Programación y diseño de talleres y actividades culturales
3. Programas específicos de talleres y actividades según el tipo de instalación, medios disponibles y tipología de los clientes

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. RECURSOS CULTURALES EN EL ÁMBITO DE LA ANIMACIÓN TURÍSTICA Y RECREATIVA**

1. Identificación y aplicación

2. Fuentes de información para la selección y análisis de los recursos culturales del entorno
3. Intereses culturales y expectativas de los usuarios y ámbito de desarrollo de la animación turística y recreativa
4. Pautas para relacionar recursos culturales identificados con su utilización en animación turística y recreativa
5. Elaboración de fichas técnicas
6. Técnicas artesanas
7. Gastronomía local
8. Folclore local y regional
9. Dramatizaciones y representaciones escénicas
10. Recursos del patrimonio histórico-artístico
11. Otros recursos culturales

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. SELECCIÓN Y ORGANIZACIÓN DE RECURSOS MATERIALES Y ESPACIOS.**

1. Verificación y adaptación de los recursos materiales
2. Criterios de utilización segura y procedimientos para la supervisión de los recursos materiales de animación
3. Accesibilidad en instalaciones y espacios abiertos
4. Instalaciones y establecimientos turísticos
5. Características tipo de una instalación turística para el desarrollo de programas de animación con actividades talleres culturales y recreativos

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. DIRECCIÓN Y DINAMIZACIÓN DE TALLERES Y ACTIVIDADES CULTURALES EN EL MARCO DE ESTABLECIMIENTOS DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS Y RECREATIVAS**

1. Análisis de los intereses y necesidades culturales de los distintos colectivos de clientes en establecimientos actividades turísticas y recreativas
2. Conocimiento de la normativa reguladora de la profesión de guía turístico en la CC.AA. donde se prevea realizar la actividad
3. Metodología para la planificación de los talleres y las actividades
4. Criterios para la adaptación de las actividades recreativas en función de las características y necesidades de los clientes, espacios y medios materiales disponibles
5. Aplicación de técnicas de promoción y comunicación
6. Realización de diferentes talleres y actividades culturales ejecutables en el marco de un alojamiento turístico
7. Desarrollo práctico de los talleres y actividades culturales
8. Desarrollo práctico de salidas o excursiones turísticas y recreativas
9. Estrategias metodológicas específicas y adaptadas de dirección y dinamización de talleres y actividades culturales en el ámbito del turismo y la recreación
10. Normas de seguridad e higiene en el desarrollo de talleres y actividades culturales en contextos turísticos y recreativos

### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. EVALUACIÓN DE PROCESOS Y RESULTADOS DE ACTIVIDADES CULTURALES EN CONTEXTOS TURÍSTICOS Y RECREATIVOS.**

1. Técnicas de diseño de instrumentos específicos de evaluación de actividades culturales

2. Aplicación de instrumentos y materiales específicos de evaluación de actividades culturales
3. Instrumentos y medios de evaluación más habituales en el desarrollo de actividades culturales en contextos turísticos y recreativos
4. Detección de necesidades de mejora derivadas de la evaluación de actividades culturales
5. Elaboración de informes: finalidad, estructura y presentación

## **PARTE 4. VELADAS Y ESPECTÁCULOS CON FINES DE ANIMACIÓN**

### **MÓDULO 1. CONCRETAR Y ORGANIZAR VELADAS, ESPECTÁCULOS Y EVENTOS CON FINES DE ANIMACIÓN**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCRECIÓN DE VELADAS Y ESPECTÁCULOS**

1. Las veladas y espectáculos en el contexto de un proyecto de animación
2. Elementos de la programación, uso y combinación
3. Niveles de programación en la animación nocturna
4. Programación
5. Publicidad: métodos de captación:
6. Clasificación según tipología del colectivo destinatario
7. Clasificación según tipo de participación requerida: activa, pasiva o compartida
8. Diferentes tipos de veladas y espectáculos

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. ORGANIZACIÓN DE VELADAS Y ESPECTÁCULOS CON FINES DE ANIMACIÓN.**

1. Gestión, disponibilidad e idoneidad de los recursos humanos y materiales
2. Criterios de uso de los recursos materiales en veladas y espectáculos con fines de animación
3. Cronograma y desarrollo organizativo
4. Cumplimentación de la Ficha Técnica de un montaje.

### **MÓDULO 2. DIRIGIR Y CONDUCIR VELADAS Y ESPECTÁCULOS CON FINES DE ANIMACIÓN.**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. TÉCNICAS DE EXPRESIÓN Y REPRESENTACIÓN.**

1. Clasificación y características
2. Técnicas de expresión corporal
3. Técnicas de sonido
4. Técnicas de expresión oral
5. Técnicas de expresión musical

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS ESCENOGRÁFICAS Y DECORACIÓN DE ESPACIOS**

1. Clasificación y características

- 2.La puesta en escena
- 3.Etapas para la realización y producción de un montaje
- 4.Técnicas de iluminación
- 5.Técnicas de ambientación
- 6.Rotulación y grafismo

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS DE MAQUILLAJE Y DE CARACTERIZACIÓN**

- 1.Técnicas de maquillaje
- 2.El disfraz y el vestuario en los espectáculos
- 3.Estudio del vestuario escénico
- 4.Presupuestos
- 5.Mantenimiento del vestuario: los complementos o props

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. DIRECCIÓN Y CONDUCCIÓN DE VELADAS Y ESPECTÁCULOS**

- 1.Criterios metodológicos en la dirección de veladas y espectáculos
- 2.Elaboración de guiones o scripts
- 3.Métodos de control de tiempos
- 4.Funciones del animador-showman
- 5.Trabajo en equipo
- 6.Supervisión del desarrollo de veladas y espectáculos

### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. EVALUACIÓN Y CONTROL EN VELADAS Y ESPECTÁCULOS EN ANIMACIÓN.**

- 1.Métodos de evaluación
- 2.Elaboración de informes de evaluación: finalidad, estructura y presentación.
- 3.Estrategias e instrumentos para evaluar
- 4.Pautas para el establecimiento de mecanismos de mejora de la actividad a partir de los resultados de la evaluación