

DOCUMENTO CA.INFORME GENERICO: Memoria Valorada Promoción Turística Proyecto ESCUDO	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: VEUEA-H1TCJ-DHEEY Fecha de emisión: 15 de mayo de 2019 a las 13:01:39 Página 1 de 19	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Conformador 4 de UNIVERSIDAD POPULAR.Firmado 15/05/2019 13:01	ESTADO FIRMADO 15/05/2019 13:01



Este es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 56726.VEUEA-H1TCJ-DHEEY A770A7ED08E4CC02D0F675729F1969839E4B8F) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://proveedores.ayto-caceres.es>



UNIVERSIDAD POPULAR
AYUNTAMIENTO DE CÁCERES

Memoria valorada especialidad Promoción y Desarrollo Turístico – Proyecto ESCUDO.
Mayo 2019

Proyecto Escuela Profesional: ESCUDO: Escuela de Cualificación y de Ocupabilidad.

MEMORIA VALORADA

Especialidad: PROMOCIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO.

Contiene los siguientes Certificados de Profesionalidad:

- Promoción turística local e información al visitante HOTI0108
- Recepción en alojamientos HOTA0308

Joaquín Vilá Ramos
Técnico S. de Proyectos
Cáceres Mayo de 2019

DOCUMENTO CA.INFORME.GENERICO: Memoria Valorada Promoción Turística Proyecto ESCUDO	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: VEUEA-H1TCJ-DHEEY Fecha de emisión: 15 de mayo de 2019 a las 13:01:39 Página 2 de 19	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Conformador 4 de UNIVERSIDAD POPULAR.Firmado 15/05/2019 13:01	ESTADO FIRMADO 15/05/2019 13:01



Este es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 56726.VEUEA-H1TCJ-DHEEY A770A7ED08E4CC02D0F675729F1969830E4B8F) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://proveedores.ayto-caceres.es>



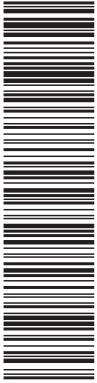
UNIVERSIDAD POPULAR
AYUNTAMIENTO DE CÁCERES

Memoria valorada especialidad Promoción y Desarrollo Turístico – Proyecto ESCUDO.
Mayo 2019

Índice

MEMORIA DESCRIPTIVA.....	3
PROMOTOR	4
AUTOR DE LA MEMORIA	4
INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVOS	6
COMPETENCIA Y OCUPABILIDAD.....	6
TRABAJO EFECTIVO	8
PRESUPUESTO	18

DOCUMENTO CA:INFORME GENERICO: Memoria Valorada Promoción Turística Proyecto ESCUDO	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: VEUEA-H1TCJ-DHEEY Fecha de emisión: 15 de mayo de 2019 a las 13:01:39 Página 3 de 19	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Conformador 4 de UNIVERSIDAD POPULAR.Firmado 15/05/2019 13:01	ESTADO FIRMADO 15/05/2019 13:01



Este es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 56726, VEUEA-H1TCJ-DHEEY, A770A7ED8BE4CC02D0F675729F1969830E4B8F) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://proveedores.ayto-caceres.es>

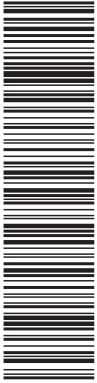


UNIVERSIDAD POPULAR
AYUNTAMIENTO DE CÁCERES

*Memoria valorada especialidad Promoción y
Desarrollo Turístico – Proyecto ESCUDO.
Mayo 2019*

MEMORIA DESCRIPTIVA

DOCUMENTO CA.INFORME.GENERICO: Memoria Valorada Promoción Turística Proyecto ESCUDO	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: VEUEA-H1TCJ-DHEEY Fecha de emisión: 15 de mayo de 2019 a las 13:01:39 Página 4 de 19	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Conformador 4 de UNIVERSIDAD POPULAR.Firmado 15/05/2019 13:01	ESTADO FIRMADO 15/05/2019 13:01



Este es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 56725.VEUEA-H1TCJ-DHEEY-A770A7ED08E4CC02D0F6729F1969839E4B8F) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://proveedores.ayto-caceres.es>



UNIVERSIDAD POPULAR
AYUNTAMIENTO DE CÁCERES

*Memoria valorada especialidad Promoción y
Desarrollo Turístico – Proyecto ESCUDO.
Mayo 2019*

PROMOTOR

Se redacta la siguiente Memoria Valorada por encargo de la Universidad Popular de Cáceres, del Excmo. Ayuntamiento de Cáceres con N.I.F.- G-10029841, con domicilio social en Calle Doctor Fleming Nº2, con el objeto de presentar un proyecto de Escuela Profesional de Extremadura a la convocatoria de subvenciones 2019.

AUTOR DE LA MEMORIA

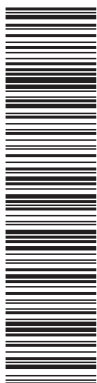
Redacta la siguiente Memoria Valorada D. Joaquín Vilá Ramos, Técnico superior de Proyectos del O. A. Universidad Popular del Excmo. Ayuntamiento de Cáceres.

INTRODUCCIÓN

La iniciativa es realizar un proyecto de Formación Profesional Dual en el área de Promoción y Desarrollo Turístico de la Ciudad de Cáceres mediante la formación de dos Certificados de Profesionalidad de la familia de Hostelería y Turismo, los cuales se entienden como los más idóneos para llevar a cabo esta especialidad que se adapta a las necesidades de cualificación que necesita el sector del turismo en la ciudad de Cáceres. Así mismo se tendrá en cuenta para completar la formación el trabajo real mediante las unidades de obras o realizaciones profesionales relacionados con la promoción y el desarrollo turístico de la ciudad de Cáceres y su término municipal, promovido por la Universidad Popular de Cáceres.

La presente Memoria, se concibe con objeto de desarrollar varias Realizaciones Profesionales (Unidades de Obras) en entornos reales de ámbito público (Oficinas de Turismos y Albergues Municipales) para la gestión de recursos de desarrollo y promoción

DOCUMENTO CA.INFORME.GENERICO: Memoria Valorada Promoción Turística Proyecto ESCUDO	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: VEUEA-H1TCJ-DHEEY Fecha de emisión: 15 de mayo de 2019 a las 13:01:39 Página 5 de 19	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Conformador 4 de UNIVERSIDAD POPULAR.Firmado 15/05/2019 13:01	ESTADO FIRMADO 15/05/2019 13:01



Este es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 56725.VEUEA-H1TCJ-DHEEY.A770A7ED08E4CC02D0F6729F1969830E4B8F) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://proveedores.ayto-caceres.es>



UNIVERSIDAD POPULAR
AYUNTAMIENTO DE CÁCERES

Memoria valorada especialidad Promoción y Desarrollo Turístico – Proyecto ESCUDO.
Mayo 2019

turísticas mediante la puesta en marcha de actividades profesionales de la promoción turística en el ámbito local e información a los visitantes. Se completan las competencias profesionales con la recepción de alojamientos por ser este un complemento idóneo para dar cobertura a las demandas manifestadas por los empresarios del sector turístico.

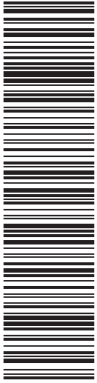
Para ello se creará un proyecto de formación profesional dual de un año de duración en la que participarán 15 desempleados parados de larga duración y otros colectivos. Los “alumnos-trabajadores” recibirán la formación recogida en los correspondientes certificados de profesionalidad que anteriormente se han mencionado y que posteriormente se detallarán, con la correspondiente ejecución de los trabajos que se indican en esta memoria.

La realización de ambas actuaciones (formación y trabajo real) serán dirigidas por un monitor experto en la materia.

Identificación de la formación:

Familia	Área	Certificados	Nivel	Módulos	Duración
Hostelería y Turismo	Turismo	<ul style="list-style-type: none"> Promoción turística local e información al visitante 	3	Certificados completos	1200 horas
	Alojamiento	<ul style="list-style-type: none"> Recepción en alojamientos 	3		

DOCUMENTO CA.INFORME GENERICO: Memoria Valorada Promoción Turística Proyecto ESCUDO	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: VEUEA-H1TCJ-DHEEY Fecha de emisión: 15 de mayo de 2019 a las 13:01:39 Página 6 de 19	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Conformador 4 de UNIVERSIDAD POPULAR.Firmado 15/05/2019 13:01	ESTADO FIRMADO 15/05/2019 13:01



Este es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 56725.VEUEA-H1TCJ-DHEEY_A770A7ED08E4CC02D30F675729F1969839E4B8F) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://proveedores.ayto-caceres.es>



UNIVERSIDAD POPULAR
AYUNTAMIENTO DE CÁCERES

Memoria valorada especialidad Promoción y Desarrollo Turístico – Proyecto ESCUDO.
Mayo 2019

OBJETIVOS

Desarrollar tareas profesionales en el área de la promoción y el desarrollo turístico local unido con competencias profesionales del servicio de alojamiento para el alumnado-trabajador de la especialidad de Promoción y Desarrollo Turístico del proyecto ESCUDO: Escuela de Cualificación y de Ocupabilidad, con la que se alcanzará los siguientes objetivos:

COMPETENCIAS Y OCUPABILIDAD

Promocionar y comercializar destinos turísticos locales, gestionando servicios de información turística y participando en la creación, comercialización y gestión de productos y servicios turísticos del entorno local, utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa.

Gestionar el departamento de recepción, de acuerdo con la planificación general del establecimiento de alojamiento, desarrollando y asegurando la correcta prestación de los servicios que le son propios y la ejecución de acciones comerciales.

Se capacitará al alumnado-trabajador a desarrollar su actividad profesional en los siguientes ámbitos:

Desarrollará su actividad, en entes públicos (oficina de turismo y albergues públicos municipales cuya finalidad será la planificación y el desarrollo turístico de la ciudad de Cáceres y su término municipal.

Ejercerán sus funciones como personal de contacto con los usuarios del servicio o en puestos de gestión supervisados, dependiendo del tamaño y complejidad de la estructura en que se integren.

DOCUMENTO CA.INFORME.GENERICO: Memoria Valorada Promoción Turística Proyecto ESCUDO	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: VEUEA-H1TCJ-DHEEY Fecha de emisión: 15 de mayo de 2019 a las 13:01:39 Página 7 de 19	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Conformador 4 de UNIVERSIDAD POPULAR.Firmado 15/05/2019 13:01	ESTADO FIRMADO 15/05/2019 13:01



Este es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 56726.VEUEA-H1TCJ-DHEEY A770A7ED08E4CC02D0F675729F1969830E4B8F) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://proveedores.ayto-caceres.es>



UNIVERSIDAD POPULAR
AYUNTAMIENTO DE CÁCERES

*Memoria valorada especialidad Promoción y
Desarrollo Turístico – Proyecto ESCUDO.
Mayo 2019*

Llevarán a cabo su actividad en los distintos centros de la Oficina de Turismo Municipal y en los albergues y campings municipales del Ayuntamiento de Cáceres.

Está presente en los sectores donde se desarrollan procesos de:

Desarrollará su trabajo real, en centros de visitantes municipales, oficinas municipales de información turística, palacio de congreso, Consorcio Gran Teatro y alguna oficina itinerante que se ubique en festivales, congresos... En el ámbito profesional los alumnos-trabajadores prestarán información, asesoramiento y colaboración en actividades de planificación, creación de productos turísticos y promoción turística para la información y publicidad de los mismos.

Ocupaciones y puestos de trabajo donde se hará prospección de empleo:

- Agente de desarrollo turístico local
- Informador turístico
- Jefe de oficina de información turística
- Técnico de información turística
- Encargado de comunicaciones
- Técnico de empresa de consultoría turística
- Encargado de reservas
- Jefe de reservas
- Coordinador de calidad
- Promotor turístico
- Coordinador de calidad en empresas y entidades de servicios turísticos.

DOCUMENTO CA.INFORME.GENERICO: Memoria Valorada Promoción Turística Proyecto ESCUDO	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: VEUEA-H1TCJ-DHEEY Fecha de emisión: 15 de mayo de 2019 a las 13:01:39 Página 8 de 19	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Conformador 4 de UNIVERSIDAD POPULAR.Firmado 15/05/2019 13:01	ESTADO FIRMADO 15/05/2019 13:01



Este es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 56725.VEUEA-H1TCJ-DHEEY.A770A7ED8BE4CC02D30F675729F1969839E4B8F) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: https://proveedores.ayto-caceres.es



UNIVERSIDAD POPULAR
AYUNTAMIENTO DE CÁCERES

Memoria valorada especialidad Promoción y Desarrollo Turístico – Proyecto ESCUDO.
Mayo 2019

TRABAJO EFECTIVO

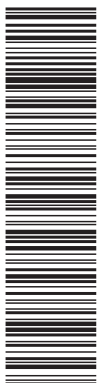
Las actuaciones, distribuidas según las unidades de competencia de los Certificados de profesionalidad serán las siguientes:

- Promoción Turística Local e Información al Visitante HOTI0108
- Recepción en alojamientos HOTA0308

Unidades de competencias profesionales que comprenden el plan de trabajo real de la especialidad:

Unidades de competencias	Realizaciones profesionales	Unidad de obra/producto	Horas
1. Gestionar información turística	<p>RP1: Seleccionar, almacenar y procesar información de interés sobre el entorno local para dar a conocer su potencial turístico, adaptándose a los requerimientos y necesidades de los clientes y a los objetivos del centro o de la planificación del destino.</p> <p>RP2: Programar y controlar las actividades de un centro de información turística para adecuarlas a las características del entorno local y a las demandas de los clientes y alcanzar los objetivos previstos.</p> <p>RP3: Organizar los recursos necesarios para llevar a cabo la prestación de servicios del centro de información turística, adaptándose a las distintas situaciones que puedan plantearse o a las condiciones particulares del</p>	<p>Seleccionar, almacenar y procesar información de interés sobre el entorno local de Cáceres para dar a conocer su potencial turístico, adaptándose a los requerimientos y necesidades de los clientes y a los objetivos de la oficina municipal de turismo.</p> <p>Información de interés sobre el entorno patrimonial de Cáceres, seleccionada, clasificada y procesada según los trabajos realizados en el periodo formativo teórico práctico.</p> <p>Programación y control de las actividades y recursos de unos de los centros de la oficina de turismo de la ciudad de Cáceres.</p> <p>Atención y asesoramiento al público por distintas vías en sus demandas de información, reclamaciones o quejas presentadas.</p> <p>Programar y controlar al menos 4 actividades de un centro de información turística de la oficina de turismo de la ciudad de Cáceres para adecuarlas a las características del entorno</p>	45

DOCUMENTO CA.INFORME.GENERICO: Memoria Valorada Promoción Turística Proyecto ESCUDO	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: VEUEA-H1TCJ-DHEEY Fecha de emisión: 15 de mayo de 2019 a las 13:01:39 Página 9 de 19	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Conformador 4 de UNIVERSIDAD POPULAR.Firmado 15/05/2019 13:01	ESTADO FIRMADO 15/05/2019 13:01



Este es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 56725.VEUEA-H1TCJ-DHEEY.A770A7ED08E4CC02D0F6729F1969830E4B8F) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://proveedores.ayto-caceres.es>



UNIVERSIDAD POPULAR
AYUNTAMIENTO DE CÁCERES

Memoria valorada especialidad Promoción y Desarrollo Turístico – Proyecto ESCUDO.
Mayo 2019

	<p>entorno local.</p> <p>RP4: Atender y asesorar a visitantes y residentes en las demandas de información y en la formulación de quejas o reclamaciones, garantizando en todo momento la calidad de la información prestada.</p>	<p>local y a las demandas de los clientes y alcanzar los objetivos previstos.</p> <p>Organizar los recursos necesarios para llevar a cabo la prestación de servicios de al menos dos visitas guiadas a un entorno histórico o cultural de la parte históricas de Cáceres, programados por uno de los centro de información turística.</p> <p>Atender y asesorar a visitantes y residentes en las demandas de información.</p> <p>Atender y asesorar al menos a dos grupos de visitantes y residentes por alumno/a, en las demandas de información garantizando en todo momento la calidad de la información prestada.</p>	
<p>2. Crear, promocionar y gestionar servicios y Productos turísticos locales</p>	<p>RP1: Evaluar la potencialidad turística del entorno local, a partir de sus recursos, servicios e infraestructuras, teniendo en cuenta las tendencias y demandas reales y potenciales del mercado.</p> <p>RP2: Participar en el diseño y mejora de productos y servicios turísticos locales, aportando sugerencias encaminadas a satisfacer las expectativas de la demanda actual y potencial y a rentabilizar los recursos y la oferta de servicios del entorno.</p> <p>RP3: Contribuir al desarrollo, organización, control y</p>	<p>Realizar la información y documentación relevantes para el sector turístico local de dos visitas guiadas programadas y analizadas previamente en la formación teórica-práctica.</p> <p>Participación en la creación, desarrollo y mejora de dos productos y servicios turísticos de Cáceres Patrimonio Histórico y Natural.</p> <p>Realizar la promoción de 2 destinos y productos turísticos locales de la ciudad de Cáceres Histórica.</p> <p>Valorar la calidad de dos servicios y equipamientos que componen los productos turísticos Locales.</p> <p>Evaluar la potencialidad turística del entorno local, a partir de los recursos, servicios e infraestructuras</p>	<p>65</p>

DOCUMENTO CA.INFORME.GENERICO: Memoria Valorada Promoción Turística Proyecto ESCUDO	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: VEUEA-H1TCJ-DHEEY Fecha de emisión: 15 de mayo de 2019 a las 13:01:39 Página 10 de 19	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Conformador 4 de UNIVERSIDAD POPULAR.Firmado 15/05/2019 13:01	ESTADO FIRMADO 15/05/2019 13:01



Este es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 56725.VEUEA-H1TCJ-DHEEY.A770A7ED08BE4CC02D30F6729F1969839E44B8F) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://proveedores.ayto-caceres.es>

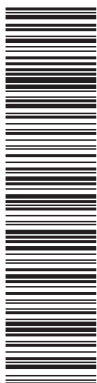


UNIVERSIDAD POPULAR
AYUNTAMIENTO DE CÁCERES

Memoria valorada especialidad Promoción y Desarrollo Turístico – Proyecto ESCUDO.
Mayo 2019

	<p>venta de los productos o servicios turísticos definidos, de modo que resulten atractivos para su demanda potencial y se puedan comercializar.</p> <p>RP4: Gestionar actos y programas de promoción turística encaminados a la consecución de los objetivos fijados.</p>	<p>existentes en la ciudad de Cáceres, teniendo en cuenta las tendencias y demandas reales y potenciales del mercado.</p> <p>Participar en el diseño y mejora de dos productos y servicios turísticos de la ciudad de Cáceres, aportando sugerencias encaminadas a satisfacer las expectativas de la demanda actual y potencial y a rentabilizar los recursos y la oferta de servicios del entorno.</p> <p>Contribuir al desarrollo, organización, control y venta de al menos dos productos o servicios turísticos definidos por la sección de turismo del Ayuntamiento de Cáceres, de modo que resulten atractivos para su demanda potencial y se puedan comercializar.</p> <p>Gestionar un acto y programa de promoción turística encaminados a la consecución de los objetivos fijados en el certificado de profesionalidad y concretamente de esta unidad formativa.</p>	
3. Gestionar unidades de información y distribución Turísticas	<p>RP1: Proponer objetivos y planes para la unidad de información o distribución de oferta turística de su responsabilidad, que sean viables y se integren en la planificación general y estratégica de la entidad, y que respondan a las demandas actuales y emergentes de los viajeros, proveedores de servicios del destino y otros usuarios de la unidad.</p>	<p>Planificación y organización eficiente de la sección de atención al turista de la oficina de turismo de Cáceres.</p> <p>Consecución de objetivos: prestación rentable del servicio, desarrollo estratégico de nuevos servicios, contribución a la creación y distribución de servicios y productos turísticos y al desarrollo territorial, entre otros.</p> <p>Organización, ejecución y control en la unidad que se le encomiende al alumnado para revisar la política de calidad.: Optimización de costes.</p>	20

DOCUMENTO CA.INFORME.GENERICO: Memoria Valorada Promoción Turística Proyecto ESCUDO	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: VEUEA-H1TCJ-DHEEY Fecha de emisión: 15 de mayo de 2019 a las 13:01:39 Página 11 de 19	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Conformador 4 de UNIVERSIDAD POPULAR.Firmado 15/05/2019 13:01	ESTADO FIRMADO 15/05/2019 13:01



Este es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 56725.VEUEA-H1TCJ-DHEEY A770A7ED8BE4CC02D30F675729F1969839E4B8F) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://proveedores.ayto-caceres.es>



UNIVERSIDAD POPULAR
AYUNTAMIENTO DE CÁCERES

*Memoria valorada especialidad Promoción y Desarrollo Turístico – Proyecto ESCUDO.
Mayo 2019*

	<p>RP2: Confeccionar los presupuestos del departamento o área de su responsabilidad, efectuando el seguimiento económico y el control presupuestario.</p> <p>RP3: Establecer la estructura organizativa de la unidad de información y distribución de oferta turística, determinando y organizando los recursos necesarios para el logro de los objetivos.</p> <p>RP4: Integrar y dirigir al personal dependiente, involucrándolo en los objetivos y motivándolo para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes y desarrolle su profesionalidad.</p>	<p>Fidelización de clientes. Informes de gestión de recursos humanos y de resultados en la atención a consumidores y proveedores de información y oferta turística.</p> <p>Proponer objetivos y planes para la unidad de información o distribución de oferta turística que se le encomiende, que sean viables y se integren en la planificación general y estratégica de la oficina de turismo del Ayuntamiento de Cáceres.</p> <p>Confeccionar los presupuestos de al menos dos visitas guiadas, efectuando el seguimiento económico y el control presupuestario.</p> <p>Establecer la estructura organizativa de uno de los centros de la oficina de turismo.</p> <p>Implementar y gestionar, en uno de los centros, la cultura de la calidad y el sistema de calidad adoptado, para conseguir los objetivos determinados en la oficina de turismo. El alumno realizará esta competencia profesional al menos durante tres días laborales.</p>	
4. Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas	RP1: Interpretar mensajes orales de complejidad media en inglés, expresados por los clientes y proveedores a velocidad normal en el ámbito de la actividad turística, con el objeto de prestar un servicio adecuado, conseguir la satisfacción del cliente, materializar	Realizar la comunicación interactiva independiente con clientes y profesionales del sector en inglés para la prestación de servicios turísticos, gestión y comercialización de los establecimientos, venta de servicios y destinos turísticos y negociaciones con clientes y proveedores. Interpretación de documentos profesionales y técnicos, relacionados con la actividad turística.	5



Este es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 56725.VEUEA-H1TCJ-DHEEY.A770A7ED08BE4CC02D0F6729F1969830E4B8F) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://proveedores.ayto-caceres.es>



UNIVERSIDAD POPULAR
AYUNTAMIENTO DE CÁCERES

Memoria valorada especialidad Promoción y Desarrollo Turístico – Proyecto ESCUDO.
Mayo 2019

	<p>las ventas e intercambiar información con otros profesionales de su ámbito.</p> <p>RP2: Interpretar, sin precisar un diccionario, documentos de complejidad media escritos en inglés, en el ámbito de la actividad turística, para obtener información, procesarla y llevar a cabo las acciones oportunas.</p> <p>RP3: 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.</p> <p>RP4: 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.</p> <p>RP5: Comunicarse</p>	<p>Interpretar mensajes orales de complejidad media en inglés, expresados por los clientes y proveedores a velocidad normal en el ámbito de la actividad turística, con el objeto de prestar un servicio adecuado, conseguir la satisfacción del cliente, materializar las ventas e intercambiar información con otros profesionales de su ámbito. Interpretar, sin precisar un diccionario, documentos de complejidad media escritos en inglés, en el ámbito de la actividad turística, para obtener información, procesarla y llevar a cabo las acciones oportunas.</p> <p>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.</p>	
--	---	---	--



Este es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 56725.VEUEA-H1TCJ-DHEEY.A770A7ED08E4CC02D030F6729F1969830E4B8F) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://proveedores.ayto-caceres.es>



UNIVERSIDAD POPULAR
AYUNTAMIENTO DE CÁCERES

Memoria valorada especialidad Promoción y Desarrollo Turístico – Proyecto ESCUDO.
Mayo 2019

	oralmente con espontaneidad con uno o varios clientes o proveedores en inglés, en la prestación de servicios turísticos.	<p>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.</p> <p>Comunicarse oralmente con espontaneidad con uno o varios clientes o proveedores en inglés, en la prestación de servicios turísticos.</p>	
5. Ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales y reservas	<p>RP1: Gestionar las reservas de habitaciones y otros servicios del hotel de forma que se obtengan los mayores índices de ocupación y producción posibles.</p> <p>RP2: Recoger y analizar la información que sea útil para la planificación comercial de la entidad.</p> <p>RP3: Participar en el diseño de determinadas acciones comerciales, ejecutándolas de acuerdo con la planificación realizada.</p> <p>RP4: Atender las peticiones y quejas planteadas por los clientes, de forma que se les facilite el máximo nivel posible de satisfacción, confort y seguridad.</p>	<p>Realizar el análisis y conclusiones de dos productos que estén en el el mercado: producto, precio y canales de distribución.</p> <p>Realizar el tratamiento de Bases de datos de clientes actuales y potenciales actualizadas en el albergue municipal.</p> <p>Realizar dos acciones comerciales.</p> <p>Realizar al menos dos ofertas y propuestas de colaboración a clientes.</p> <p>Realizar la captación efectiva de clientes</p> <p>Realizar informes de satisfacción del cliente.</p> <p>Gestionar al menos 10 reservas de habitaciones y otros servicios del hotel en el albergue municipal del Ayuntamiento de Cáceres.</p> <p>Recoger y analizar la información que sea útil para la planificación comercial de la entidad. Participar en el</p>	30

DOCUMENTO CA.INFORME.GENERICO: Memoria Valorada Promoción Turística Proyecto ESCUDO	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: VEUEA-H1TCJ-DHEEY Fecha de emisión: 15 de mayo de 2019 a las 13:01:39 Página 14 de 19	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Conformador 4 de UNIVERSIDAD POPULAR.Firmado 15/05/2019 13:01	ESTADO FIRMADO 15/05/2019 13:01



Este es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 56725.VEUEA-H1TCJ-DHEEY.A770A7ED08E4CC02D30F67529F1969839E4B8F) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://proveedores.ayto-caceres.es>



UNIVERSIDAD POPULAR
AYUNTAMIENTO DE CÁCERES

Memoria valorada especialidad Promoción y Desarrollo Turístico – Proyecto ESCUDO.
Mayo 2019

		<p>diseño de determinadas dos acciones comerciales, ejecutándolas de acuerdo con la planificación realizada.</p> <p>Atender las peticiones y quejas planteadas por los clientes, de forma que se les facilite el máximo nivel posible de satisfacción, confort y seguridad.</p> <p>A lo largo del proyecto el alumnado irá alternándose las reclamaciones que se den en el entorno del alojamiento del albergue municipal y además recrearán situaciones de reclamaciones.</p>	
6. Realizar las actividades propias de la recepción	<p>RP1: Organizar la prestación del servicio de recepción, determinando unos procesos adecuados y rentables</p> <p>RP2: Realizar las actividades propias del mostrador, desde la llegada a la salida del cliente, tramitando y gestionando la documentación necesaria, según los estándares de la empresa.</p> <p>RP3: Utilizar las técnicas y medios externos e internos de comunicación adecuados a las necesidades de cada tipo de cliente, atendiéndole con el fin de satisfacer sus expectativas y asegurando la fluidez en el traspaso de información interdepartamental.</p> <p>RP4: Supervisar los procesos de facturación,</p>	<p>Facilitación del servicio de alojamiento requerido por el cliente.</p> <p>Atención a los clientes.</p> <p>Facturación y cobro de los servicios.</p> <p>Control de los servicios cargados.</p> <p>Atención y gestión de las comunicaciones internas y externas.</p> <p>Información de la gestión para la dirección del establecimiento.</p> <p>Documentaciones oficiales formalizadas (ficha de policía, hoja de reclamaciones, informes estadísticos, cambios de divisa...).</p> <p>Documentos de control de caja formalizados.</p> <p>Documentación de control y reposición de materiales y de documentos tipo formalizada.</p> <p>Organizar la prestación del servicio de recepción en el</p>	50

DOCUMENTO CA.INFORME.GENERICO: Memoria Valorada Promoción Turística Proyecto ESCUDO	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: VEUEA-H1TCJ-DHEEY Fecha de emisión: 15 de mayo de 2019 a las 13:01:39 Página 15 de 19	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Conformador 4 de UNIVERSIDAD POPULAR.Firmado 15/05/2019 13:01	ESTADO FIRMADO 15/05/2019 13:01



Este es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 56725.VEUEA-H1TCJ-DHEEY.A770A7ED08BE4CC02D0F6729F19698308E4B8F) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://proveedores.ayto-caceres.es>



UNIVERSIDAD POPULAR
AYUNTAMIENTO DE CÁCERES

Memoria valorada especialidad Promoción y Desarrollo Turístico – Proyecto ESCUDO.
Mayo 2019

	<p>formalizando la documentación necesaria, y gestionar la información derivada de las operaciones de alojamiento y demás servicios del hotel, permitiendo un adecuado control económico – administrativo del mismo.</p>	<p>albergue municipal, determinando unos procesos adecuados y rentables.</p> <p>Realizar las actividades propias del mostrador, desde la llegada a la salida del cliente, tramitando y gestionando la documentación necesaria, según los estándares establecidos en el albergue municipal.</p> <p>Supervisar los procesos de facturación, formalizando la documentación necesaria, y gestionar la información derivada de las operaciones de alojamiento y demás servicios del albergue municipal, permitiendo un adecuado control económico – administrativo del mismo.</p> <p>Utilizar las técnicas y medios externos e internos de comunicación adecuados a las necesidades de cada tipo de cliente, atendiéndole con el fin de satisfacer sus expectativas y asegurando la fluidez en el traspaso de información interdepartamental.</p> <p>Realizar las actividades propias del mostrador, desde la llegada a la salida del cliente, tramitando y gestionando la documentación necesaria, según los estándares del albergue municipal.</p> <p>Realizar verificaciones sobre el estado de reservas de servicios y su disponibilidad se realiza coordinando e informando a los departamentos implicados.</p> <p>Durante todo el proyecto</p>	
--	--	---	--

DOCUMENTO CA.INFORME.GENERICO: Memoria Valorada Promoción Turística Proyecto ESCUDO	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: VEUEA-H1TCJ-DHEEY Fecha de emisión: 15 de mayo de 2019 a las 13:01:39 Página 16 de 19	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Conformador 4 de UNIVERSIDAD POPULAR.Firmado 15/05/2019 13:01	ESTADO FIRMADO 15/05/2019 13:01



Este es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 56725.VEUEA-H1TCJ-DHEEY A770A7ED08BE4CC02D30F6729F1969830E4B8F) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://proveedores.ayto-caceres.es>

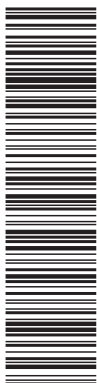


UNIVERSIDAD POPULAR
AYUNTAMIENTO DE CÁCERES

Memoria valorada especialidad Promoción y Desarrollo Turístico – Proyecto ESCUDO.
Mayo 2019

		formativo, de prácticas y de trabajo real el alumnado deberá respetar y cumplir con las normas de seguridad y salud laboral.	
7. Gestionar departamentos del área de alojamientos	<p>RP1: Proponer objetivos y planes para el departamento o área de su responsabilidad que sean viables y se integren en la planificación general del establecimiento.</p> <p>RP2: Confeccionar los presupuestos del departamento o área de su responsabilidad y efectuar el seguimiento económico y el control presupuestario.</p> <p>RP3: Establecer la estructura organizativa general del área de su responsabilidad que dé respuesta a los objetivos del establecimiento.</p> <p>RP4: Colaborar en la integración del personal dependiente de los departamentos de pisos y recepción, participando en su formación y evaluación, para que realice las tareas asignadas con eficacia y eficiencia.</p> <p>RP5: Dirigir al personal dependiente, involucrándolo en los objetivos y motivándolo para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes y desarrolle</p>	<p>Planificación eficiente del departamento de alojamiento.</p> <p>Control presupuestario.</p> <p>Optimización de costes.</p> <p>Estructura organizativa de la recepción.</p> <p>Proponer objetivos y planes para el departamento de alojamiento que sean viables y se integren en la planificación general del albergue municipal.</p> <p>Confeccionar al menos un proyecto presupuestos (por alumno/a) del departamento de alojamiento del albergue y efectuar el seguimiento económico y el control presupuestario</p> <p>Establecer la estructura organizativa general del departamento de alojamiento del albergue y dar respuesta a los objetivos del establecimiento.</p> <p>Dirigir durante al menos tres días al personal dependiente, involucrándolo en los objetivos y motivándolo para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes y desarrolle su profesionalidad.</p> <p>Implementar y gestionar, en el departamento de alojamiento y todo lo relacionado con la hospedaje, la cultura de la calidad y el sistema de calidad adoptado</p>	30

DOCUMENTO CA.INFORME.GENERICO: Memoria Valorada Promoción Turística Proyecto ESCUDO	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: VEUEA-H1TCJ-DHEEY Fecha de emisión: 15 de mayo de 2019 a las 13:01:39 Página 17 de 19	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Conformador 4 de UNIVERSIDAD POPULAR.Firmado 15/05/2019 13:01	ESTADO FIRMADO 15/05/2019 13:01



Este es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 56725.VEUEA-H1TCJ-DHEEY.A770A7ED08E4CC02D30F675729F1969839E44B8F) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://proveedores.ayto-caceres.es>

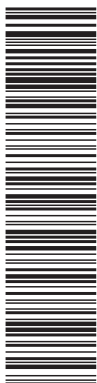


UNIVERSIDAD POPULAR
AYUNTAMIENTO DE CÁCERES

Memoria valorada especialidad Promoción y Desarrollo Turístico – Proyecto ESCUDO.
Mayo 2019

	<p>su profesionalidad.</p> <p>RP6: Implementar y gestionar, en su ámbito de responsabilidad, la cultura de la calidad y el sistema de calidad adoptado por la entidad.</p>	<p>por el albergue municipal. Todos los alumnos deberán realizar un proyecto de implantación de procesos de calidad.</p>	
<p>8. Comunicarse en portugués, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas</p>	<p>RP1: Interpretar mensajes orales de complejidad media en portugués, expresados por los clientes y proveedores a velocidad normal en el ámbito de la actividad turística, con el objeto de prestar un servicio adecuado, conseguir la satisfacción del cliente, materializar las ventas e intercambiar información con otros profesionales de su ámbito.</p> <p>RP2: Interpretar, sin precisar un diccionario, documentos de complejidad media escritos en portugués, en el ámbito de la actividad turística, para obtener información, procesarla y llevar a cabo las acciones oportunas.</p> <p>RP3: Expresar a clientes y proveedores en portugués, 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</p>	<p>Realizar la comunicación interactiva independiente con clientes y profesionales del sector en portugués para la prestación de servicios turísticos, gestión y comercialización de los establecimientos, venta de servicios y destinos turísticos y negociaciones con clientes y proveedores.</p> <p>Interpretación de documentos profesionales y técnicos, relacionados con la actividad turística.</p> <p>Interpretar mensajes orales de complejidad media en portugués, expresados por los clientes y proveedores a velocidad normal en el ámbito de la actividad turística, con el objeto de prestar un servicio adecuado, conseguir la satisfacción del cliente, materializar las ventas e intercambiar información con otros profesionales de su ámbito.</p> <p>Interpretar, sin precisar un diccionario, documentos de complejidad media escritos en inglés, en el ámbito de la actividad turística, para obtener información, procesarla y llevar a cabo las acciones oportunas.</p> <p>Expresar a clientes y proveedores en portugués, mensajes orales fluidos, de complejidad media, en el</p>	5

DOCUMENTO CA.INFORME.GENERICO: Memoria Valorada Promoción Turística Proyecto ESCUDO	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: VEUEA-H1TCJ-DHEEY Fecha de emisión: 15 de mayo de 2019 a las 13:01:39 Página 18 de 19	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Conformador 4 de UNIVERSIDAD POPULAR.Firmado 15/05/2019 13:01	ESTADO FIRMADO 15/05/2019 13:01



Este es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 56725.VEUEA-H1TCJ-DHEEY-A770A7ED08E4CC02D0F67529F1969830E44B8F) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://proveedores.ayto-caceres.es>



UNIVERSIDAD POPULAR
AYUNTAMIENTO DE CÁCERES

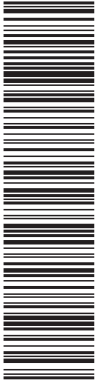
Memoria valorada especialidad Promoción y Desarrollo Turístico – Proyecto ESCUDO.
Mayo 2019

	<p>satisfacción del cliente, materializar las ventas e intercambiar información.</p> <p>RP4: Producir en portugués, 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.</p> <p>RP5: Comunicarse oralmente con espontaneidad con uno o varios clientes o proveedores en portugués, en la prestación de servicios turísticos.</p>	<p>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.</p> <p>Producir en portugués, 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.</p> <p>Comunicarse oralmente con espontaneidad con uno o varios clientes o proveedores en portugués, en la prestación de servicios turísticos.</p>	
--	--	---	--

PRESUPUESTO

MATERIAL	CANTIDAD	PRECIO CON IVA	IMPORTE
Equipos Informáticos con las siguientes características: - Procesador: Intel Core i7 - Memoria: 8 GB DDR3 - Disco Duro: 500GB. - Tarjeta de red WIFI - Teclado USB - Ratón USB - Monitor	16	850€	13.600€
Paquete Microsoft Office 2010 (Licencias Educativas)	16	119€	1.904€
ADSL 12 meses	12 meses	60€	720€
Manuales de la especialidad	16	180	2.880€

DOCUMENTO CA.INFORME GENERICO: Memoria Valorada Promoción Turística Proyecto ESCUDO	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: VEUEA-H1TCJ-DHEEY Fecha de emisión: 15 de mayo de 2019 a las 13:01:39 Página 19 de 19	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Conformador 4 de UNIVERSIDAD POPULAR.Firmado 15/05/2019 13:01	ESTADO FIRMADO 15/05/2019 13:01



Este es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 56726.VEUEA-H1TCJ-DHEEY A770A7ED8BE4CC02D0F675729F1969830E4B8F) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://proveedores.ayto-caceres.es>



UNIVERSIDAD POPULAR
AYUNTAMIENTO DE CÁCERES

Memoria valorada especialidad Promoción y Desarrollo Turístico – Proyecto ESCUDO.
Mayo 2019

Proyector	1	350	350€
Impresora Láser Color	1	500	500€
TOTAL PRESUPEUSTO			19.954€

El total del presupuesto asciende a diecinueve mil novecientos cincuenta y cuatro euros.

En Cáceres, a 15 de Mayo 2019

El técnico Superior de Proyecto
Fdo.: Joaquín Vilá Ramos

Documento firmado digitalmente