



Universitat
de les Illes Balears

**TÍTOL: ADAPTACIÓ CURRICULAR DEL CICLE
FORMATIU DE GRAU SUPERIOR DE GUIA,
INFORMACIÓ I ASSISTÈNCIES TURÍSTIQUES SEGONS
L'APRENTATGE BASAT EN PROBLEMES (ABP)**

NOM AUTORA: EVA GÓMEZ PAU

Memòria del Treball de Final de Màster

Màster Universitari en Formació del Professorat

(Especialitat/itinerari: Economia i Turisme)

de la

UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS

Curs Acadèmic 2017-2018

Data: 17 Juliol 2018

Nom Tutor del Treball: Pere Alzina

Resum

La societat actual ha inclòs en el seu dia a dia les noves tecnologies i l' Internet. En el nostre entorn actualment quasi tothom està connectat a la xarxa i la nostre forma de comunicar-nos o informar-nos també ha canviat. Aquesta realitat xoca amb el que veiem en gran part del sistema educatiu on en la majoria dels casos trobem que aquesta integració no s'ha fet com en la vida quotidiana. Gran part del sistema educatiu espanyol continua seguint la metodologia expositiva on el docent és la font de coneixement. Això contrasta en el que hi ha fora de l'aula on l'internet és la font principal d' informació.

Aquests dos fets, la falta d'integració de les anomenades TIC i la continuació d'un model que no s'adapta a la realitat social, fa que dins de la comunitat educativa hi hagi un debat obert sobre quina és la millor metodologia a seguir. És en aquest marc on la proposta que realitzo és una adaptació curricular adaptant la metodologia de l'aprenentatge basat en problemes. Un model constructivista basat en delimitar el problema, reconèixer els coneixements previs que tenim, reconèixer els coneixements que ens manquen, aprendre'ls i després analitzar-los, extreure conclusions i dur-los a la practica per tal de solucionar el problema plantejat.

En aquest treball de fi de màster es vol exposar una proposta on el centre de l'ensenyament-aprenentatge és l'alumne i el docent és sols un mediador o tutor. Al fer l'alumne el centre de l'aprenentatge i aquest tenir altres vies per aprendre, internet, s'inclou a l'aula equipaments TIC per facilitar el procés. L'ensenyament es basa en la resolució de problemes per part dels grups de treball i el docent com a mediador.

Paraules clau: metodologia interactiva, problemes, màrqueting, integració, turisme, idiomes.

Abstract

Nowadays society has embraced the internet and the technology that goes with it. Almost everybody connected because of work or social media networks. This environment is contrary to that which is found in most of the Spanish education system. The integration of the internet in everyday life has not been adopted by the education system. The majority of schools still teach following the old traditional methodology and the internet is used randomly. The teacher is still seen as the font of knowledge, while in our leisure time we go to the internet to get information, learn or stay informed.

These two facts, lack of use of the internet and applying an old methodology has led to an open debate within the teaching and educational community: Deciding which methodology it is best to follow and how it should be implemented is the grounds of the debate. My contribution to this is the following paper. Based on a constructivist methodology call Problem Based Learning, I have tried to integrate the two main factors that I feel need to be changed in our educational system. PBL is based on posing questions to students that are then answered through search with the assistance of the technology and the teacher.

Another aspect that I propose in this paper is the empowerment of students to become the centre of their own education. Teachers become tutors. To develop a teaching method that is closer to the reality of how we learn or communicate

Key words: Problem base learning, marketing, integration, tourism and languages.

Index

1. Introducció	6
1.1 Antecedents	6
1.2 Justificació	9
1.3 Objectius del treball	9
1.4 Pla de treball	10
2. Currículum del Cicle de Grau Superior de Guia, Informació i Assistències Turístiques	11
2.1 Competències	11
2.2 Sortides laborals	14
2.3 Objectius	14
2.4 Organització del Currículum: De mòduls a unitats formatives	17
2.5 Relació entre competències, objectius generals i els mòduls professionals	20
3. Metodologies	22
4. Aprenentatge Basat en Problemes	24
4.1 Història i evolució	24
4.2 Què és l'aprenentatge basat en problemes?	25
4.3 Objectius en l'aprenentatge basat en problemes	25
4.4 Avantatges i Desavantatges	27
4.5 Descripció del procés de l'ABP	28
5. Desenvolupament de la proposta	30
5.1 Introducció	30
5.2 Estructura de les hores lectives	31
5.3 Estructura del cicle per respondre la pregunta integradora	32
5.4 Mapa conceptual	35
5.4.1 Coneixements interns.	36
5.4.2 Coneixement dels recursos en idiomes.	38
5.4.3 Experiència mercat laboral	40
5.4.4 Projecte final	41
6. Conclusions	43
7. Referències bibliogràfiques	46
8. Bibliografia	49

9. Annexos	51
Annex 1. Relació entre mòduls professionals i competències	51
Annex 2 – Relació entre els mòduls professionals i els objectius generals.	52
Annex 3 - Com dissenyar els problemes?	53

1. Introducció

En el marc de la legislació educativa actual (Llei Orgànica 2/2006, de 3 de maig i Llei Orgànica 8/2013, de 9 de desembre), la avaluació per competències és la base dels currículums que redacta el ministeri d'educació, les concrecions curriculars que es fan des dels centres i les pautes que segueixen els diferents departaments/famílies i docents per tal de desenvolupar les programacions d'aula i cada una de les unitats didàctiques.

Aquest aspecte ha portat canvis o replantejaments relacionats amb la docència. Les competències són el «saber fer» i tant els centres com els docents han hagut de replantejar-se diferents aspectes i qüestions sobre la manera de com impartir la docència. Amb aquest nou objectiu i amb la incorporació de les TIC als centres d'ensenyament és quan han sorgit les qüestions sobre quina metodologia és la més idònia per impartir les classes. Arran d'aquest canvis hi ha centres que han optat per re inventar l'educació, com a exemple trobem el Col·legi Montserrat de Barcelona que ha reestructurat tant els espais com el currículum. El col·legi Montserrat és un dels molts exemples, però en podem trobar molts d'altres.

És per aquest motiu aquest treball es divideix en tres parts: primer una explicació de com és i com està estructurat el currículum del GSGIAT, una introducció i explicació de la metodologia ABP i per finalitzar, la presentació de l'adaptació d'aquest currículum en l'ABP mitjançant la qual farà una proposta amb una nova visió integral del currículum

1.1 Antecedents

Durant tot els estudis del màster he tingut temps de reflexionat molt en el tipus d'educació que vaig tenir. Molts dels docents que hem tingut ens han fet pensar en el nostre professor preferit, el no tant preferit, el tipus d'escola, l'entorn, etc.

És arrel d'aquesta reflexió sobre la meva educació que entenc el perquè de la convicció, il·lusió i motivació que tinc per les metodologies constructivistes.

L'escola que vaig anar dels 4 als 14 anys és el que ara i abans es coneix con *Escoles actives catalanes*. Aquestes escoles van sorgir durant el període del franquisme: Era una escola privada laica, anàvem a escola de 9 a 17,30. Pels matins teníem classes i mai sobrepassaven els 25 alumnes per classe. Les principals diferències amb les escoles nacionals de l'època eren moltes. Per exemple: Dinàvem a l'escola i als capvespres teníem plàstica, música, natació, gimnàstica i alguna altra classe de caràcter més pràctic. No teníem llibres de text, tota l'ensenyança era en Català, fèiem moltes excursions relacionades amb els temes que fèiem a classe, sèiem en taules grans de 4 o 5 alumnes, no teníem deures ni llibre de text, ni llibres de repàs durant l'estiu. També recordo que hi havia una biblioteca on baixàvem, al menys, dos cops per setmana i agafàvem llibres per llegir. Cada any dins el curs escolar, anàvem de colònies. Ben petits a cases de colònies i els darrers quatre anys d' EGB fèiem acampades sempre relacionades amb el que havíem treballat durant el curs.

Després d'aquesta experiència vaig passar per l'institut, on vaig fer BUP i COU i després vaig anar a l'Escola Oficial de Turisme a Girona. En aquest dos períodes, l'ensenyament va ser de forma expositiva.

Tot hauria acabat aquí, però als 32 anys, a Finlàndia, vaig començar els estudis «International Business» a la Universitat Politècnica d'Hèlsinki. Allà hi vaig estudiar tres anys i mig tot seguint l'aprenentatge basat en problemes. Aquesta experiència en edat adulta em va ajudar a reafirmar que el coneixement que s'obté conjuntament és molt més efectiu que no pas el que s'obté de forma individualment. A continuació exposo un quadre comparatiu extret de la pàgina web XTEC on explica l'aprenentatge basat en problemes. En el quadre es poden veure les principals característiques de les dues formes d'educació que he rebut.

Quadre 1. Resum estratègies metodològiques expositives i interactives.

Estratègies expositives (transmissió de la informació per part del professorat)	Estratègies interactives (elaboració del coneixement a partir de la interacció entre l'alumnat)
- Centrades en l'activitat del professorat, es basen en la transmissió del coneixement.	- Centrades en l'activitat de l'alumnat, en la feina individual i en la interacció entre alumnes i també amb el professorat.
- Èmfasi en la idea que el professorat ha de proporcionar una informació directa, clara, estructurada i organitzada que facilita la incorporació, o reelaboració en el seu cas, de conceptes (conductisme)	- Èmfasi en el paper que exerceix la persona que aprèn i l'entorn social en que ho fa. L'alumnat aprèn mentre reelabora els seus coneixements, i desenvolupa competències, en la interacció amb companys i companyes i amb el docent (constructivisme social)
- Explicacions, lectures, interaccions verbals (normalment a partir de preguntes del professorat), exercicis, pràctiques, treballs escrits.	- Aprenentatge basat en problemes, treball per projectes, estudi de casos, simulacions (debats i altres dramatitzacions), que requereixen treball cooperatiu. No s'exclouen les explicacions, interaccions verbals (normalment a partir de preguntes a l'alumnat)
- Es poden organitzar les classes segons l'esquema: <ol style="list-style-type: none"> 1. Inici 2. Desenvolupament 3. Exercicis 4. Feina per casa 	- Organització flexible, basada en la naturalesa de les tasques. Predomina el treball en grup.

(Aprenentatge basat en problemes, 2016)

És així com arribo al dia d'avui, amb aquest bagatge i coneixement, i que fa que cregui fermament en l'aprenentatge en la qual l'alumne és el centre i no pas el docent. Crec que és una metodologia natural per a l'ésser humà per aprendre, per comunicar-se. Crec que es el procés normal que seguim els humans davant els obstacles: Els analitzem, utilitzen els coneixements previs, aprenem el que no sabem i pensen com solucionar-los, extraient conclusions i duent-ho a la pràctica.

1.2 Justificació

L'elecció del Cicle Formatiu de Grau Superior de Guia, Informació i Assistències Turístiques per fer-ne l'adaptació curricular ha estat basada en varis motius:

- La recomanació del meu tutor de treball de fi de màster d'escollir uns estudis dels quals jo pugui arribar a ser docent.
- La meva formació universitària em permet ser docent en aquests sector. Tinc el títol de Tècnic d'Empreses i Activitats turístiques (TEAT). Que seria l'especialitat del cos de professorat PS 506 (Direcció General de Formació Professional Inicial i Ensenyament de Règim Especial, 2016) que és la que es requereix per fer de docent en aquest cicle.
- La meva experiència professional de quinze anys com a guia turístic, informadora turística, formadora de guies, informadora de museus, assistent a passatgers a aeroports, assistent en centres de promoció turística, coordinadora d'esdeveniments, etc...
- La meva passió pel sector turístic i pel sector de la docència.
- El pròxim curs pot ser que es s'imparteixi aquest cicle a l'IES Maria Àngels Cardona. (Conselleria educació i universitat Illes Balears, 2018)

1.3 Objectius del treball

L'objectiu d'aquest treball és desenvolupar el currículum del cicle formatiu de Grau Superior de Guia, Informació i Assistències Turístiques (GSGIAT) seguint la metodologia de l'aprenentatge basat en problemes. Presentar aquest currículum d'una manera global on totes les matèries estan relacionades i no separades com en l'actualitat.

1.4 Pla de treball

La primera fase del treball serà estudiar el currículum del cicle escollit. Aquesta fase serà rellevant per tal de conèixer-ne els mòduls i les diferents unitats de formació i així poder-ne analitzar i sintetitzar llurs continguts i objectius.

El segon pas és fer una introducció i explicació de la metodologia de l'aprenentatge basat en problemes. També es faran referències a experiències en el món educatiu en l'actualitat. S'exposarà les avantatges i desavantatges d'aquesta metodologia.

La tercera part d'aquest treball és la part on es fa la proposta de l'adaptació del currículum a la metodologia ABP. Per tal de desenvolupar aquest apartat és necessari un coneixement de les dues parts anteriors i un treball de creació i convicció en que aquesta metodologia . La finalitat és mostrar una de les possibles respostes a la nova situació de la docència. En aquests apartat també es presentarà un mapa conceptual de forma que englobi tot el currículum del GSGIAT.

2. Currículum del Cicle de Grau Superior de Guia, Informació i Assistències Turístiques

En aquest apartat s'observaran les característiques i l'estructura del currículum en la que es basa la proposta d'aquest treball. Es detallaran les seves competències, sortides laborals, els objectius generals, els mòduls que el formen, l'organització del currículum en unitats formatives, la distribució dels mòduls i la relació entre les competències i els objectius generals.

Com ja s'ha exposat, la adaptació es farà sobre el currículum del cicle formatiu de grau superior de guia, informació i assistències turístiques (HOT 33) és per això que és indispensable de disposar-ne d'un coneixement ampli.

Una vegada finalitzats aquests estudis els alumnes obtenen el títol següent: *Tècnic Superior en Guia, Informació i Assistències Turístiques*, reglat per RD1255/2009, de 24/07. Les competències generals d'aquest títol són: «saber planificar, promocionar i informar sobre destinacions turístiques de base territorial, guiant i assistint a viatgers i clients en els mateixos, així com en terminals, mitjans de transport, esdeveniments i altres destinacions turístiques»

2.1 Competències

Aprofundint en les competències d'aquest cicle trobem les competències professionals, personals i socials. Aquestes detallen les diferents competències que l'alumne ha d'assolir en haver superat i finalitzat els estudis del cicle. A continuació es detallen totes les competències que s'especifiquen en el Real Decret:

- 1) Estudiar el potencial de les diferents àrees territorials i del mercat turístic de la zona, i detectar les ajudes institucionals existents, analitzant la informació necessària a fi de promocionar-les com a destinació.*

-
- 2) *Dissenyar i modificar els productes turístics de base territorial per satisfer les expectatives de la demanda turística i rendibilitzar els recursos i l'oferta de serveis de l'entorn.*
 - 3) *Proposar accions de promoció i comercialització de les destinacions turístiques amb vista al seu llançament o consolidació, fixant-ne els preus adequats.*
 - 4) *Assessorar i informar el turista tant en punts d'informació com en el viatge o en la destinació, tenint en compte les normes de protocol bàsiques, emprant els mitjans tècnics més adequats en funció dels clients, i així assolir una prestació de servei satisfactòria i la fidelitat del visitant.*
 - 5) *Guiar i assistir viatgers en viatges, trasllats o visites, emprant les estratègies de comunicació i aconseguir la seva satisfacció.*
 - 6) *Informar i conduir turistes i viatgers, fomentant el respecte per la riquesa del patrimoni cultural i natural.*
 - 7) *Coordinar les operacions dels diferents tipus d'esdeveniments, prestant assistència als clients en els casos que així ho requereixin.*
 - 8) *Atendre les contingències, els imprevistos i les queixes que puguin sorgir i afectar viatgers i situacions, i solucionar els problemes que ocasionin permetent un desenvolupament adequat del servei.*
 - 9) *Prestar serveis específics als clients en mitjans de transport, així com en terminals de viatgers (aeroports i estacions) complint les formalitats pròpies d'aquests processos de manera adequada.*
 - 10) *Aplicar els protocols de qualitat en els serveis, així com en les actuacions de postvenda, buscant la satisfacció dels clients.*
 - 11) *Incrementar l'eficàcia dels serveis prestats mitjançant l'ús d'aplicacions informàtiques i de gestió, així com les TIC.*
 - 12) *Motivar el personal al seu càrrec, delegar funcions i tasques promovent la participació i el respecte, les actituds de tolerància i els principis d'igualtat d'oportunitats.*
 - 13) *Resoldre problemes i prendre decisions individuals seguint les normes i els procediments establerts, definits dintre de l'àmbit de la seva competència.*

14) Mantenir l'esperit d'innovació, de millora dels processos de servei i d'actualització de coneixements en l'àmbit del seu treball.

15) Exercir els seus drets i complir les obligacions derivades de les relacions laborals, d'acord amb el que estableix la legislació vigent.

16) Detectar i analitzar oportunitats d'ocupació i d'autoocupació desenvolupant una cultura emprenedora i adaptant-se a diferents llocs de treball i noves titulacions.

17) Establir i administrar una petita empresa, realitzant una anàlisi bàsica de viabilitat de productes i serveis, de planificació i de comercialització.

18) Interpretar en llengua anglesa documents tècnics i les comunicacions en els circuits d'una empresa del sector turístic.

Generalitzant, es podrien dividir d'aquesta manera: Del punt **1** a l'**11** podem veure les competències professionals que descriuen les actituds i habilitats que han de tenir els treballadors que es dediquin a aquests àmbit dins el sector del Turisme. Del punt **12** a la **18** hi ha les competències que hauran d'adquirir per als àmbits personals i socials, com per exemple saber resoldre problemes, prendre decisions, saber delegar, participació, respecte, tolerància, etc. Tots aquests aspectes són aspectes que amb la metodologia ABP es treballen alhora que es van adquirint els contigus del propi GSGIAT. Per finalitzar hi ha les competències socials, molt entrelligades amb les personals, que ajuden a l'alumne a desenvolupar-se en el seu entorn i condicions laborals. En aquest darrer aspecte, les condicions laborals, l'alumne adquirirà els coneixements de totes les possibilitats laborals que hi ha per integrar-se en el mercat de treball i sobretot en l'aspecte de ser autònom com a forma d'ingressar en el mercat laboral. També adquiriran un nivell d'anglès competent, aspecte fonamental en el sector.

2.2 Sortides laborals

En el Reial Decret que regula el títol de Tècnic Superior de Guia, Informació i assistències turístiques s'especifica que les sortides laborals d'aquest grau superior són:

1. Guia local
2. Guia acompanyant
3. Guia en emplaçaments de béns d'interès cultural
4. Personal informador turístic
5. Cap d'oficines d'informació
6. Personal promotor turístic
7. Personal tècnic d'empresa de consultoria turística
8. Agent de desenvolupament turístic local
9. Personal assistent en mitjans de transport terrestre o marítim
10. Personal assistent en terminals (estacions, ports i aeroports)
11. Personal encarregat de facturació en terminals de transport
12. Personal assistent en fires, congressos i convencions
13. Personal encarregat de serveis en esdeveniments.

(BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO, 2009)

2.3 Objectius

En el marc del currículum d'aquest cicle formatiu de grau superior, en el Reial Decret citat anteriorment, es delimiten com a objectius generals d'aquests estudis 18 punts. La gran majoria d'aquests objectius estan relacionats amb coneixement del sector turístic i en com desenvolupar els diversos productes i serveis implicats. Molts d'ells també responen a una perspectiva de màrqueting i les seves eines com la promoció, quins factors afecten al preu, la creació i el desenvolupament dels productes o serveis i saber com fer-ne la distribució d'aquests. Exemples d'aquest aspectes podrien ser els punts: A, B, C, D, i E.

- a) *Analitzar i interpretar diferents fonts, seleccionant la informació sobre l'oferta turística de l'entorn i els ajuts institucionals per estudiar el potencial de les diferents àrees territorials i del mercat turístic de la zona.*
- b) *Realitzar processos d'investigació de mercats turístics, interpretant-ne cada una de les fases seqüenciades per dissenyar i modificar productes turístics de base territorial rendibles i de qualitat.*
- c) *Identificar les destinacions turístiques nacionals i internacionals més rellevants, analitzant la seva oferta, característiques i cicles de vida per proposar accions de promoció i comercialització.*
- d) *Identificar i seleccionar informació turística, analitzant les fonts, els mitjans, el nivell i els procediments més adequats per assessorar i informar als turistes en punts d'informació, viatges o en la destinació, emprant almenys l'anglès i un altre idioma estranger.*
- e) *Identificar i seleccionar estratègies de comunicació analitzant la seva adequació en cada tipus de servei per guiar i assistir a viatgers en viatges, trasllats o visites, emprant almenys l'anglès i un altre idioma estranger.*
- f) *Reconèixer i valorar el patrimoni natural i cultural, analitzant les seves peculiaritats per informar i conduir turistes i viatgers.*
- g) *Analitzar els processos de serveis i els mitjans tècnics i humans, identificant els procediments en cada cas per coordinar les operacions en diferents tipus d'esdeveniments.*
- h) *Reconèixer els problemes més comuns associats al servei i les seves possibles solucions, analitzant i aplicant les tècniques d'atenció als clients apropiades per atendre les possibles contingències, imprevistos i queixes.*
- i) *Analitzar els processos de prestació del servei, identificant els recursos tècnics i humans així com els procediments habituals en terminals de transport de viatgers per prestar serveis específics als clients.*
- j) *Caracteritzar els procediments dels serveis i les actuacions postvenda, seleccionant les tècniques apropiades per a l'aplicació dels protocols de qualitat.*

k) *Caracteritzar aplicacions informàtiques i de gestió així com les TIC, reconeixent la seva utilitat per incrementar l'eficàcia dels serveis prestats.*

l) *Analitzar les actituds positives valorant la participació, respecte, tolerància i igualtat d'oportunitats entre les persones per motivar el personal al seu càrrec i delegar funcions del lloc de treball.*

m) *Identificar les normes de seguretat ambiental i de prevenció de riscos laborals, reconeixent els factors de risc i paràmetres de qualitat associats a la prestació dels serveis de guia, informació i assistència turístiques per aplicar els protocols de seguretat laboral i ambiental durant tot el procés de prestació del servei.*

n) *Valorar les activitats de treball en els processos de prestació dels serveis de guia, informació i assistència turístiques, identificant la seva aportació al procés global de prestació del servei per aconseguir els objectius prèviament identificats.*

o) *Valorar la diversitat d'opinions com a font d'enriquiment, reconeixent altres pràctiques, idees i creences per resoldre problemes i prendre decisions.*

p) *Reconèixer i identificar possibilitats de millora professional, recollint informació i adquirint coneixements per a la innovació i actualització en l'àmbit del seu treball.*

q) *Reconèixer els seus drets i deures com a agent actiu de la societat, analitzant el marc legal que regula les condicions socials i laborals per participar com a ciutadà/anà democràtic/a.*

r) *Reconèixer i identificar possibilitats de negoci, analitzant el mercat i estudiant la viabilitat dels projectes per a la generació de la seva pròpia ocupació.*

En la resta d'objectius trobem àrees molt diverses com poden ser recursos humans, tecnologia i recursos tècnics per ajudar i desenvolupar la competència professional i personal i adquirir un coneixement en riscos laborals. En el currículum trobem explicat per separat els mòduls d'angles, segona llengua estrangera, formació i orientació laboral i empresa i iniciativa emprenedora. Cada un d'ells amb les seves competències i objectius.

2.4 Organització del Currículum: De mòduls a unitats formatives

Si mirem com estan distribuïts els mòduls en aquest cicle formatiu, trobem que són dos cursos acadèmics amb un total de 15 mòduls. Durant el primer any es cursen 7 mòduls que impliquen un total de 924 hores, i en el segon curs es fan 6 mòduls que s'estenen a 726 hores. Durant el segon curs és on es recomana que els alumnes facin pràctiques a centres de treball amb un total de 350 de hores.

A continuació hi ha el quadre de la distribució dels mòduls que es proposa per al cicle. Aquesta informació s'ha optes d'un document del Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya anomenat: "Orientacions als centres per a organitzar el cicle formatiu de grau superior de guia, informació i assistències turístiques". Així doncs, aquesta estructura és la que la majoria dels centres segueixen.

Quadre 2. Relació dels mòduls del cicle formatiu de Grau Superior de Guia, informació i Assistències Turístiques

1 ^r Curs		2 ⁿ Curs	
Mòduls	Hores	Mòduls	Hores
Estructura del mercat turístic	99	Disseny de productes turístics	165-132
Destinacions turístiques	165	Recursos turístics	165
Màrqueting turístic	132-99	Serveis d'informació turística	132-99
Processos de guia	165-132	Segona llengua estrangera	132
Protocol i relacions públiques	132	Empresa i iniciativa emprenedora	66
Anglès	132	Projecte de guia, informació i assistències turístiques	66
Formació i orientació laboral	99	Formació en Centres de Treball	350
TOTAL HORES LECTIVES	924	TOTAL HORES LECTIVES	1076

En aquest quadre s'observa com hi ha quatre camps diferenciats que es treballen durant aquests estudis: 1) Sector turisme, 2) Iniciativa empresarial i

màrqueting, amb totes les eines que s'utilitzen per desenvolupar un producte o servei, 3) Idiomes i 4) món laboral dividit entre la normativa laboral i la normativa de riscos laborals.

Dins del currículum, en l'annex 3 del Reial decret 1255/2009, queda detallat quin d'aquests mòduls és poden impartir en anglès. Aquests mòduls són: Màrqueting turístic, Destinacions turístiques, Serveis d'informació turística, Processos d'assistència i guia i Disseny de productes turístics.

A continuació hi ha el quadre que relaciona els mòduls, les unitats formatives i les hores mínimes de durada per cada unitat formativa seguint el que marca el currículum fet pel ministeri. En aquest punt vull començar a remarcar que aquesta estructura establerta m'ajudarà a fer l'adaptació a l'ABP per la tercera part del treball.

En aquesta estructura ja predeterminada trobem que els primers 8 blocs són la base dels coneixements que han d'obtenir els alumnes d'aquest cicle relacionats amb el turisme. Després trobem 4 mòduls més, del 9 al 13, on es fan els mòduls transversals, que es poden obtenir cursant altres cicles dins de la formació professional. Els dos últims mòduls fan referència al primer bloc però d'una forma més pràctica. El mòdul 13 és el projecte que reflectirà les destreses apreses durant els estudis mentre que el darrer mòdul, el 14, és el de les pràctiques laborals que s'han de fer en tots els estudis de formació professional. Aquest mòdul és el més extens amb 350 hores.

Quadre 3. Continguts dels mòduls del cicle formatiu de Grau Superior de guia, informació i assistències turístiques

Mòduls	Unitats formatives	Hores mínimes lectives
01 Estructura del mercat turístic	UF1: contextualització del sector turístic	20
	UF2: tipologies i tendències turístiques	20
	UF3: l'oferta i la demanda turística	59
02 Destinacions turístiques	UF1: geografia turística de Espanya	44
	UF2: geografia turística d'Europa i la resta del món	22
	UF3: destinacions turístiques de l'autonomia i Espanya	44
	UF4: destinacions turístiques internacionals	22
03 Serveis d'informació turística	UF1: sistemes d'informació turística	20
	UF2: pla d'atenció al públic	20
	UF3: direcció d'entitats d'informació turística	59
04 Protocol i relacions públiques	UF1: protocol institucional, empresarial i social	66
	UF2: comunicació i atenció al client	46
	UF3: les relacions públiques en l'àmbit turístic	20
05 Recursos turístics	UF1: patrimoni sociocultural	70
	UF2: patrimoni natural	50
	UF3: interpretació del patrimoni	45
06 Processos de guia i assistència turística	UF1: els serveis de guia	35
	UF2: mobilitat de grups	35
	UF3: assistència i guia de grups	62
07 Disseny de productes turístics	UF1: el producte turístic	70
	UF2: planificació del producte turístic	32
	UF3: desenvolupament del producte turístic	30
08 Màrqueting turístic	UF1: fonaments del màrqueting turístic	20
	UF2: els consumidors de productes i serveis turístics	22
	UF3: màrqueting mix i noves tecnologies	35
	UF4: el pla de màrqueting	22
09 Anglès	UF1: anglès	132
10 Segona llengua estrangera	UF1: segona llengua estrangera	132
11 Formació i orientació laboral	UF1: incorporació al treball	66
	UF2: prevenció de riscos laborals	33
12 Empresa i iniciativa emprenedora	UF1: empresa i iniciativa emprenedora	66
13 Projecte de guia, informació i assistències turístiques	UF1: projecte de guia, informació i assistències turístiques*	66

Des del meu punt de vista els primers 8 mòduls es podrien ajuntar amb el projecte. Jo faria que aquest projecte s'anés desenvolupant durant tot els estudis o almenys fer dos projectes: un el primer curs i un altre, diferent o no, al del primer curs. Si fos el mateix projecte aquest hauria d'ampliar-se i assimilar els coneixements del segon curs i s'hauria aprofundir en els coneixements. En el cas de l'adaptació a l'ABP s'englobaria tot el currículum sota el mateix paraigua i els mòduls transversal s'entrelligarien als mòduls del principi. Per exemples, fer alguns dels mòduls en anglès o aplicar el mòdul 12 (empresa i iniciativa emprenedora) a través de tot el curs ja que per conèixer molts dels aspectes que es toquen del mòdul 1 al 8 fa falta tenir uns coneixements previs en el cap de creació d'empresa, com podria ser les característiques per desenvolupar un producte/servei o estudiar la demanda i oferta.

2.5 Relació entre competències, objectius generals i els mòduls professionals.

Per tal assolir l'objectiu d'aquest treball és indispensable fer una comparació entre les competències, objectius i els mòduls. Primer de tot cal entendre el currículum i després cal establir-ne les relacions que se'n desprenen

En el proper quadre es pot veure la relació entre competències, objectius i mòduls. Aquest quadre s'ha fet de la combinació de l'annex 1 i 2 extrets de la pàgina de la XTEC. Aquest quadre és un clar exemple de com dins de cada un dels mòduls podem es treballen varies competències i objectius. Aquest fet, a parer meu, és una de les bases per introduir i impartir seguint les «noves» metodologies. La forma tradicional d'impartir classe xoca en molt de casos a l'hora de com avaluar en l'alumne.

Un exemple del que exposo, en el quadre que incloc, és com la competència «proposar accions de promoció i comercialització de les destinacions

turístiques amb vista al seu llançament o consolidació fixant els preus adequats» es treballa en els mòduls: estructura del mercat turístic, màrqueting turístic, recursos turístics, disseny de productes turístics i en el projecte final de cicle.

Quadre 4. Relació entre competències i objectius i mòduls professionals.

Mòduls	Competències	Objectius
Estructura del mercat turístic	1,2,3	A, B, C, D
Protocol i relacions públiques	4,5,6,8,9	E, H
Màrqueting turístic	2,3,4,16,17	B, C, D, E
Destinacions turístiques	1,2,4,5	A, B, D, E, F, K
Recursos turístics	1,2,3,4,5,6	A, C, D, F
Serveis d'informació turística	4,5,6,12,13,14,17	D, H, J, K
Processos guia i assistència turística	4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14	D, E, F
Disseny de productes turístics	1,2,3,11,12	A, B, C, G, L
Anglès	4,5,6,7,8,9,18	D, E, H, I
Segona llengua estrangera	4,5,6,7,8,9	D, E, H, I
Projecte de guia, informació i assistències turístiques	1-17 (totes)	A – L (tots)
FOL	12,13,15,16	L
EIE	11,15,17	K

Aquesta és tan sols una mostra de com moltes de les competències que han d'adquirir estan incloses en varis dels mòduls que cal cursar els estudis del cicle. Tot realitzant un ensenyament-aprenentatge global dels estudis es poden connectar moltes competències. I, personalment, crec que és de la forma com és la realitat. Per realitzar una tasca X molts cops hem de fer servir més d'una de les habilitats que tenim. Els alumnes han de desenvolupar actituds i habilitats en els seus processos d'aprenentatge. No dic que no ho facin ja, però trobo que és pot i s'hauria d'espigar a més.

3. Metodologies

Dins de la docència la metodologia és com s'imparteix l'educació. La metodologia és també la forma en què el docent es relaciona amb l'alumnat. Altrament, el docent té la responsabilitat davant l'alumnat de fer que l'ensenyament-aprenentatge sigui el més adequat i profitós per aquest. Al mateix temps, la metodologia que el docent segueix descriu com és, qui és i que sap fer, i en definitiva: el defineix. Així doncs, tenim dos aspectes a considerar: l'aspecte de com es relaciona amb l'alumnat i l'aspecte de definir com és el docent. Dos aspectes que fan de la docència una professió no fàcil.

En l'actualitat veiem com la metodologia és un camp en discussió oberta. Hi ha opinions de molts tipus, però també veiem que encara hi ha docents que creuen que la metodologia és una competència personal del docent i que no s'ha de xerrar col·lectivament. Aquesta creença pot venir pel prejudici de què quan un docent comenta com li van les classes o demana consell, s'interpreta que no en sap prou. Prejudicis que a poc a poc es van perdent, cosa que fa que cada cop hi hagi més projectes educatius amb diferents docents involucrats, xerrades, cursos, iniciatives per fer de la metodologia un tema grupal i ja no sols individual i personal.

Per poder arribar a desenvolupar la proposta per aquest treball, he escollit una metodologia en la que tinc experiència personal. L'aprenentatge basat en problemes està dins el que s'anomenen metodologies d'acció-completa, global o constructivista social (Sala Basses, 2006). Totes les diferents línies dins d'aquesta metodologia d'acció-completa es basen en posar en el centre de l'ensenyament-aprenentatge a l'alumne. També tenen en comú 4 fases. Aquestes són: (Sala Basses, 2006)

1. La identificació: en aquesta fase s'identifica quin és el problema que es vol resoldre i quin és l'objectiu o motiu per voler resoldre'l.
2. La dialèctica: és el procés d'entendre la realitat exposant les diferents respostes possibles i contrastant-les. És el procés de raonament.

3. L'execució: és la fase on s'executa la conclusió que s'ha arribat després del procés de raonament. En aquesta fase és quan s'experimenta si la conclusió arribada es valida o no. És quan es comprova si es té que replantejar i buscar altres solucions.
4. La valoració: És la fase on es fa una reflexió sobre el procés realitzat en les 3 fases anteriors. Serveix per pensar en el que s'ha treballat, com s'ha fet i que s'ha après o quines competències hem adquirit. En molts casos aquesta fase encara no és realitza o es salta per falta de temps.

Durant les meves pràctiques a l'IES Josep Miquel Guàrdia d'Alaior, en les dues primeres sessions que vaig realitzar amb els alumnes de 4^t d'ESO i 1r de Batxillerat els vaig fer la mateixa pregunta: "*Què feu quan necessiteu un nou mòbil? Òbviament contestaven: comprar un de nou. Llavors els hi demanava: si, clar, però com escolliu el nou mòbil? Aleshores començaven enumerar diferents passes que feien abans de comprar-se el mòbil: Algunes de les que van anomenar foren mirar preus, aplicacions que portava, característiques tècniques, on comprar-lo (internet o botiga), com obtenien els diners, etc. Si ens fixem, estaven seguint les fases que he anomenat abans:*

- Identificaven el problema: necessitat de mòbil nou
- Exposaven i raonaven les diferents opcions abans de comprar el mòbil
- Executaven la acció: comprar el mòbil
- Valoraven i/o comparaven el funcionament un cop el tenien, l'anaven analitzant i anaven aprenent de les decisions fetes durant el procés.

4. Aprenentatge Basat en Problemes

4.1 Història i evolució

L'aprenentatge basat en problemes (ABP o PBL – *problem base learning*) es va iniciar a l'escola de medicina de McMaster l'any 1969 (Barrows, 1996). El desenvolupament d'aquesta metodologia responia a un problema que va dur a les autoritats de Hamilton (Canadà) a la seva universitat de medicina. El problema era com poder detectar/diagnosticar amb eficàcia un seguit de malalties relacionades amb el deteriorament del medi ambient que patia la regió.

L'escola de medicina va començar a ensenyar en els seus alumnes a partir de problemes concrets que s'enfrontarien un cop acabada la carrera de medicina. La pràctica de fer diagnòstic i d'aquí anar aprenent tot el que un metge ha de saber fou un plantejament innovador que qüestionava les formes tradicionals basades en el coneixement sistemàtic. Va ser una aposta atrevida i inèdita per part dels docents. Es tractava d'ensenyar i aprendre a partir de la identificació de problemes de la realitat que els envoltava. Trenca frontalment amb la tradició, ja des de l'època medieval, on el docent és el centre de l'ensenyament, la font de coneixement (Sala Basses, 2006).

A Europa, l'ABP va arribar a la dècada dels 70. La Universitat de Maastricht (Maastricht University, 2018) (Maastricht University, 2014) als Països Baixos, va ser la primera que va canviar tots els seus estudis aplicant aquesta metodologia. En l'actualitat encara ho fa. A internet podem trobar molts vídeos i documents d'aquesta universitat explicant com treballen. Després ja van afegir-se altres universitats i en l'actualitat hi ha molts centres universitaris que la segueixen dins del territori espanyol. Per exemple la Universitat de Barcelona (Font Ribas, 2016), la Universitat Autònoma de Barcelona i Universitat politècnica de Catalunya (Branda L. A., 2009). No es fa en totes les facultats però per exemple ho fan a la de medicina i dret.

L'evolució de les TIC fa possible que l'ABP s'expandeixi fàcilment i que no sigui solament en l'àmbit universitari. Ara hi ha centres de secundària que també l'aplica. L'oportunitat de disposar recursos ha fet que sigui accessible i aplicable a qualsevol àmbit o nivell. Més endavant explicaré la importància de les TIC a l'hora de poder emprar el Moodle.

4.2 Què és l'aprenentatge basat en problemes?

L'Aprenentatge basat en problemes és una metodologia didàctica que inverteix l'organització tradicional del procés d'aprenentatge. Aquesta metodologia presenta un problema de la vida real en els alumnes. Aquests hauran de fer tot un recorregut per tal de poder respondre o solucionar el problema plantejat pel docent. Segons del nivell de coneixement o familiaritat del grup d'aquesta metodologia, hi haurà més o menys grau d'intervenció del professorat (Sala Basses, 2006)

Les característiques principals són (Branda L. A., 2009):

- A través del treball de petits grups d'alumnes s'adquireix el coneixement.
- Tota la informació es buscada pels mateixos alumnes que formen el grup de treball.
- Està orientat a solucionar problemes de la vida real i a ser possible propers l'entorn social de l'alumne.
- El centre de l'aprenentatge és l'alumne.
- L'ABP és pot aplicar a quasi tots els àmbits.
- El professor passa a ser un mediador, facilitador, tutor del procés d'aprenentatge

4.3 Objectius en l'aprenentatge basat en problemes

L'objectiu general d'aquesta metodologia es que l'alumne desenvolupi de forma integral tant els coneixements de la matèria, com les habilitats, les actituds i valors. Hi tot un seguit de objectius específics com:

- Fer que l'alumne adquireixi la responsabilitat sobre el seu aprenentatge.
- Desenvolupar el pensament crític.
- Adquirir l'hàbit de l'aprenentatge de per vida.
- Saber ordenar, analitzar, sintetitzar i estructurar informació.
- Entusiasmar, motivar a l'alumne a través de fer-ne el centre del procés d'aprenentatge.
- Valorar positivament en treball en equip. Veure que aquesta forma de treballa és molt més satisfactòria i profitosa que la del treball individual.

Del llibre de l'Albert Sáenz Higuera he extret el següent quadre que ell va adaptar de Samford, 1999 – *Traditional versus PBL classroom*. És un quadre on es poden veure les diferències entre l'aprenentatge tradicional i l'aprenentatge seguint l'ABP.

Quadre 5. Diferències entre procés d'aprenentatge tradicional i procés amb l'ABP.

EN UN PROCÉS D'APRENTATGE TRADICIONAL	EN UN PROCÉS D'ABP
El professor assumeix el rol d'expert o autoritat formal.	El professor té el rol de facilitador, acompanyador, tutor, assessor...
El professor transmet la informació a l'alumne/a.	Els alumnes prenen la responsabilitat d'aprendre i interaccionar entre ells.
El professor organitza els continguts en exposicions d'acord a les característiques de la seva matèria	El professor dissenya problemes oberts i reals (per incrementar motivació de l'alumnat)
Els alumnes són receptors passius de la informació	Els alumnes es veuen com a subjectes del seu propi procés d'aprenentatge
La comunicació del professor és unidireccional.	L'ABP promou el feedback bidireccional alumnes-professors.
Els alumnes treballen per separat	Els alumnes treballen en grups petits, amb tècniques de treball cooperatiu o col·laboratiu i aprenentatge entre iguals
Els alumnes absorbeixen, transcriuen, memoritzen i repeteixen la informació de cara a proves tipus examen	Els alumnes participen activament en la resolució del problema, identifiquen necessitats d'aprenentatge, cerquen, investiguen, critiquen...
L'aprenentatge és individual i de competència.	Els alumnes creen el seu propi aprenentatge en un ambient cooperatiu i una finalitat comuna.

Els alumnes busquen la “resposta correcta” per tal de tenir èxit en un examen	En l’ABP, els professors han d’evitar una “resposta correcta” i ajuden els alumnes a formular preguntes, argumentar respostes, explorar alternatives i prendre decisions efectives.
L’avaluació sol ser sumativa i el professor n’és l’únic avaluador	Els alumnes avaluen el seu propi procés així com també ho fan els altres membres de l’equip. El professor ha d’avaluar una sèrie d’ítems en els que són tan importants el procés com els resultats.

4.4 Avantatges i Desavantatges

Com en tota metodologia hi ha seguidors i detractors de la mateixa. En l’ABP també ho trobem. Es per això que a continuació exposaré les avantatges i desavantatges que he anat trobant durant el procés de fer aquest treball.

Les avantatges que més rellevants són:

- Amb l’ABP el coneixement que s’adquireix perdura més en la nostra ment.
- Utilitza varis mètodes d’ensenyament. Varia constantment la forma de fer l’aprenentatge. En un moment és un debat, l’altre es organitzar les parts de la recerca, l’altre pot ser exposar davant el grup.
- Al basar el problemes en situacions de la vida real, l’alumne s’involucra més en el procés. El troba més motivador.
- Es desenvolupen les competències interpersonals ja que en tot moment s’interactua amb altres alumnes. Al mateix temps que la habilitat de treballar en grup s’exercita.

Algunes de les desavantatges que he trobat són:

- Alguns alumnes poden venir a classe sense estar prou preparats per la tasca o fase del procés que es treballi aquell dia. Pot ser una falta d’hàbit d’aquest procés ja que l’alumne no hi esta acostumat.
- Els alumnes podrien treure uns nivells de qualificació en els exàmens estàndards. En l’ABP no es treballa el que són purs fets (dates, resultats exactes, etc). En l’ABP es generalitza i es a través del propi

estudi que fa que sigui o no rellevants aquestes dades concretes que trobem que s'exigeixen en els exàmens estàndards.

- Un fet que pot fer que l'ABP no funcioni en un grup és que el docent no estigui prou preparat per aplicar aquesta metodologia.
- Es una metodologia que demana molta més feina tant al docent com a l'alumne. L'alumne té que crear els seus continguts i el docent té que avaluar constantment en els alumnes.

Com he dit hi ha molts més punts dels que acabo de mencionar, però crec que aquest son els més destacables i els que jo he experimentat.

4.5 Descripció del procés de l'ABP

Durant la creació de la unitat didàctica per l'assignatura de disseny (David Font) com per les unitats didàctiques que vaig fer per les classes que vaig impartir durant el període de practiques, he trobat molts exemples de com ha de ser el procés de l'ABP. Com s'ha comentat en l'apartat de metodologia hi ha 4 fases generals en el procés (identificació, dialèctica, execució i valoració).

En la literatura revisada trobem que depèn de cada autor la segmentació que es faci del procés. Podem trobar que autors que ho fan en 5 fases, altres amb 7. Per motius de claredat exposaré un model en el que divideix el procés de l'ABP en 10 fases/etapes. Aquest model s'ha extret de la pàgina XTEC (Rosell, 2015).

Quadre 6. El procés ABP en 10 etapes

EL PROCÉS ABP EN 10 ETAPES	
1	Explorar la situació problemàtica: <ul style="list-style-type: none"> • Identificar els temes d'estudi clau • Formular una hipòtesi explicativa per a cada tema
2	Definir el que se sap de cada tema: <ul style="list-style-type: none"> • Intentar aplicar el coneixement al problema actual. • Identifica el que no se sap <ul style="list-style-type: none"> ○ Concretar clarament les àrees en les quals fa falta el coneixement
3	Prioritzar les necessitats d'aprenentatge d'acord amb els objectius ja definits
4	Organitzar el treball entre els estudiants del grup
5	Cercar la informació de la manera més efectiva en el temps de què es disposi i estudiar
6	Compartir els coneixements entre els membres del grup
7	Aplicar el nou coneixement a la situació o problema <ul style="list-style-type: none"> • Cal tenir en compte que en aquesta fase poden generar-se noves necessitats de recerca d'informació <ul style="list-style-type: none"> ○ El cicle pot repetir-se, cap a les etapes 1 i 5
8	Extreure els principis del nou coneixement que són aplicables a altres situacions
9	Reflexionar sobre el procés d'aprenentatge , personal i del grup. <ul style="list-style-type: none"> • Proposar millores possibles
10	Avaluar la intervenció individual i les interaccions amb el grup i el tutor.

En el quadre es poden veure algunes d'aquestes etapes agrupades. El primer grup marcat, etapa 3, 4, és la fase de delimitació del problema i distribució de la feina és farà en els grups de treball. El segon grup marcat, etapa 7 i 8, és la fase on el grup ha de desenvolupar el pensament crític. Ha de saber extreure conclusions dels nous coneixements adquirits.

El tercer agrupament, etapa 9 i 10, és una de les fases que més diferencia l'ABP d'altres metodologies. En l'ABP s'ha de fer un anàlisi metacognitiu de l'aprenentatge que s'ha realitzat. També s'ha de fer una autoavaluació tant de tipus individual com grupal, abans de fer l'avaluació per part del docent.

5. Desenvolupament de la proposta

5.1 Introducció

L'objectiu del cicle és formar a professionals per tenir les competències que requereixen aquestes professions. Fins ara a Menorca no hi havia aquests estudis, començaran el proper curs, si tot va bé, en l'IES Maria Àngles Cardona. En aquests moments es podien cursar uns estudis similars al cursar Turisme a l'Escola de Turisme Balears en la seva seu a Ciutadella. Per aquest estudis fa falta fer el batxiller i selectivitat. Fet que deixava a molts alumnes fora per optar a ser formats d'una manera adequada en aquests camps laborals.

Des del començament d'aquest treball l'objectiu final era presentar una currículum adaptat a l'aprenentatge basat en problemes. El procés de creació i categorització dels diferents mòduls no ha estat fàcil. Per assolir-ho m'he basat en la meva experiència professional en el món del turisme, en els meus estudis i coneixements tant de turisme com d'administració d'empresa i en concret en màrqueting.

Per la meva experiència en Turisme, sé que és molt important el que s'anomena «FRONT LINE people» (personal de cara el públic). Els estudis d'aquest cicle són per formar a la gent, «front line», que està de cara i en contacte directe amb els clients/turistes. Com es va veure en l'apartat de coneixement del currículum per aquest treball (apartat 2.3), totes les sortides laborals són professionals que estan constantment en contacte amb els clients/turistes. Des de la persona que els rep a l'aeroport/port, els recepcionistes d'hotels/apartaments, l'informador turístic de la ciutat/poble, l'empresa que lloga kayaks, cotxes, etc o altres serveis fins als professionals que fan el check-in en els aeroports o ports. Tots aquest professionals fan molt pel destí turístic, són recursos humans. Moltes d'aquestes persones al mateix temps que fan les seves tasques trobem, en especial a Menorca, que també durant el hivern fan tota la feina de promoció, contractació i millora o desenvolupament de productes i serveis. Així doncs, trobem que hi ha una

necessitat de formar a aquests professionals per tenir unes bones bases de coneixement i no sols recolzar-se en els seus «instints o experiència ».

Durant el procés he dedicat moltes hores a estudiar el currículum de formació professional i com fer la concreció d'aquest per fer la programació d'aula. El resultat és el mapa conceptual que es pot veure més endavant. El cert és que he trobat la manca de poder contrastar amb algun docent en la formació professional el que jo he fet i el que en realitat es pot arribar a fer. He llegit varis documents (Luzón, 2018) (Monzó, 2014) sobre com fer la concreció curricular a formació professional, però m'ha faltat l'experiència i el saber fer.

La meva visió de com planificar les hores lectives i la programació de l'aula, és diferent però, crec que és factible. En el sector de turisme molts dels professionals hem exercit en varis camps dins d'aquest sector, aquest fet facilita el plantejament que proposo ja que els docents son experts en varis camps i no sols en un. La meva proposta és basa en utilitzar una aula on es pugui treballar en grups cooperatius i disposar de recursos informàtics en tot moment dins d'aquesta aula perquè cada grup pugui treballar.

5.2 Estructura de les hores lectives

La meva proposta de com organitzar les hores lectives és en franges de dos hores a dos hores i mitja seguides. En aquestes franges hi hauria present els docents dels mòduls que intervenen. Encara que sembli una franja molt amplia, no ho és ja que dins del procés de l'aprenentatge basat en problemes hi ha diferents fases i moltes d'elles inclouen treball en equip. El docent és un altre recurs de suport per l'alumnat, que és qui ha de ser l'actor principal en el seu procés d'aprenentatge. Entre franges d'hores lectives inclouria 15 a 30 minuts de temps lliure. Com sabem, entre classe i classe és on, a vegades, es transmet molta informació i es planifica moltes de les tasques tant per part del

professorat com entre l'alumnat. És per aquesta raó que plantejaria unes franges de pausa més llarga que les de normals.

Actualment, en molts centres, trobem una estructura clàssica: dividir les hores en el centre segons les matèries/mòduls. Així trobem, que els alumnes tenen cada dia entre 4 o 6 classes diferents. En molts dels casos no hi ha connexions entre les diferents matèries. Encara que en la vida real tot està entrelligat. En la meua proposta sols hi ha dos blocs que es fan dins el centre i un tercer que es fa fora que és el de l'experiència laboral. La separació d'aquest dos blocs respon a l'idioma en el que es treballa a classe. Per una banda, trobem el bloc etiquetat com a **coneixements interns del sector** que s'impartiria en Català i/o Castellà i per altre banda hi ha els **coneixements dels recursos del sector** que proposo que es faci tant en Anglès com en Francès o Alemany. Així doncs, els alumnes, sols tindrien dues franges lectives cada dia i durant els dos anys. En total els alumnes farien al centre 5 o 6 hores al dia.

5.3 Estructura del cicle per respondre la pregunta integradora

Seguint les pautes del l'ABP, la pregunta que plantejo que engloba tot el currículum és la següent:

QUÈ FA / HA FET LONDRES PER ASSOLIR SER LA CIUTAT EUROPEA AMB MÉS ATRACTIU TURÍSTIC I MÉS TURISTES ?

La resposta a aquesta pregunta no és senzilla, és complexa i hi ha molts sectors implicats. Duran el dos anys del cicle els alumnes adquiriran les diferents competències perquè puguin arribar a respondre la pregunta plantejada. Per recolzar i donar més informació en els alumnes se'ls donarà el

document creat per VISIT Britain¹. En aquest document els alumnes entraran en contacte amb tot un seguit de conceptes que coneixen i altres que desconeixen. L'objectiu d'aquest document i aquesta pregunta és fer veure a l'alumne la gran diversitat de camps dels quals han d'assolir coneixements per tal d'esdevenir uns experts en el turisme.

Hi ha varis línees de com d'implementar l'aprenentatge basat en problemes. En aquest cas, jo he basat l'ABP que s'enfoca en aprendre a través de fer comparatives de casos en la part de **coneixements interns**. Per exemple, en un principi el focus d'estudi serà Londres, on es podrà veure de forma internacional el sector i després s'ampliarà a altres destinacions i també a nivell estatal, balear i local. La comparació es farà entre el que ha fet Londres en conjunt i el que ha fet o està fent Espanya, Illes Balears i Menorca. Un exemple, de com començar, seria estudiar el pla de màrqueting de Londres (Visit Britain, 2017) del que podem aprendre quines parts el contenen i d'allà fer la recerca teòrica de com fer-ho i després aplicar-lo al treball/projecte de cada grup.

Com ja s'ha esmentat, per tal de respondre a aquesta pregunta són necessaris un seguit de coneixements multidisciplinaris. Des de conèixer el tipus d'empresa a quins són els actors principals en el sector. Conèixer i domina eines i estratègies de màrqueting i com no saber comunicar-se en varis idiomes per poder transmetre els productes o serveis als clients/turistes.

Pel segon bloc, **coneixements dels recursos en idiomes**, proposo que es realitzin en anglès majoritàriament però també en francès o alemany, segons l'elecció de l'alumne. Amb aquesta proposta es vol eliminar que les classes d'idiomes segueixin el llibre de text estàndard basat en el turisme. Es vol

¹ https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/DocumentsLibrary/documents/final_britain_level_tourism_high_level_marketing_plan_2017-18.pdf

integrar d'adquisició de coneixements: angles amb els recursos dels destins i el tracte amb el client. Per realitzar-ho proposo que els mòduls de:

- Protocol i Relacions públiques
- Destinacions turístiques
- Recursos turístics

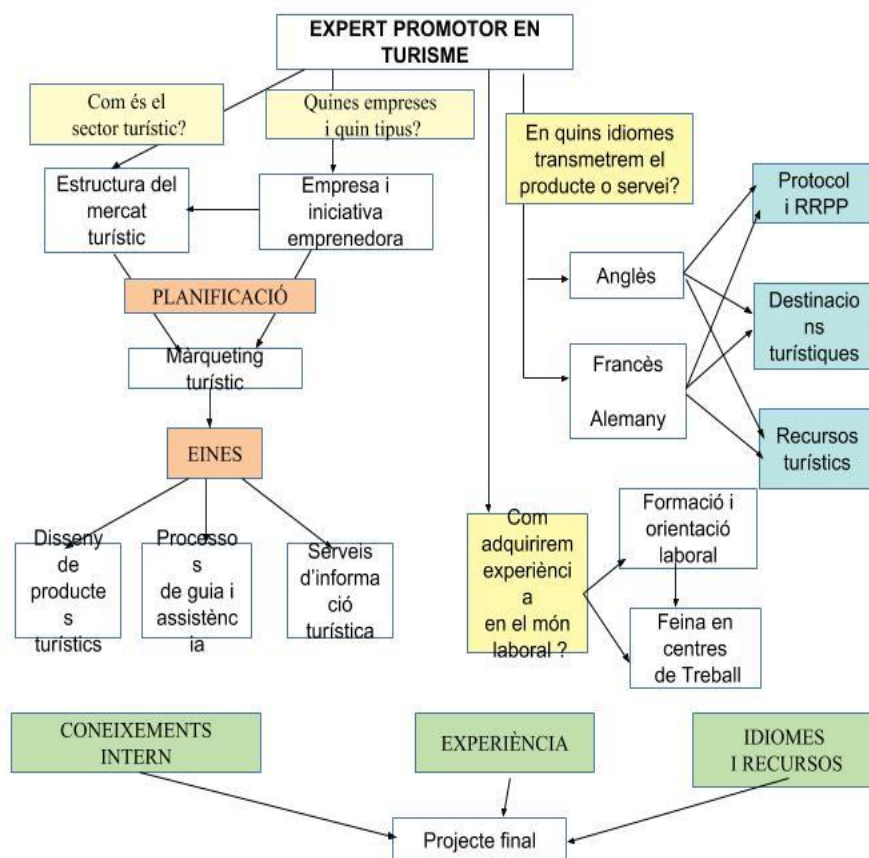
S'imparteixin en anglès, el primer any, i en francès o alemany el segon. Per tal de realitzar-ho els docents d'idiomes i dels tres mòduls que proposo hauran de treballar conjuntament. L'objectiu és que els alumnes aprenguin a transmetre en diferents idiomes, que és com ho hauran de fer un cop s'incorporin al món laboral, els coneixements de les diferents destinacions, formes de comunicació i atenció al públic i diferents àmbits del patrimoni. Pot semblar molta feina, però jo no crec que sigui així. En l'actualitat hi ha molta informació en la web. Aquesta informació i coneixements ha de ser la base dels alumnes per tal de respondre els problemes o reptes que els plantegin els docents. Hi ha la part de feina de saber fer o crea la pregunta exacte o que millor integra l'aspecte que es vulgui treballa en cada una de les parts. Per guiar-nos en aquesta tasca en l'annex 1 es pot veure tot un seguit de recomanacions extretes del llibre "ABP. Aprentatge basat en problemes de l'Albert Sáenz Higuera, editorial Barcanova.

Respecte l'estructura de la programació concreta de classe, proposo que es divideixi els mòduls en diferents parts i que cada una es treballi com a projecte o pregunta a resoldre que es plantejaria en els alumnes. Es tracte de integrar els coneixements, habilitats i actituds. Tot el temari està interrelacionat, no independent un tema de l'altre ni un mòdul dels altres. Per exemple: alhora de fer la unitat familiar 2, patrimoni natural, del mòdul 5, recursos turístics, en els idiomes es pot treballar: la comprensió escrita a través de lectures de texts relacionats amb aquest punt, comprensió oral a través de visualitzar vídeos o escoltar entrevistes, redacció escrita a través de redactar documents d'exemples de patrimoni cultural, etc.

5.4 Mapa conceptual

Al observar el mapa conceptual que proposo, es pot veure fàcilment que he reorganitzat en tres parts diferenciades el currículum de cicle formatiu de grau superior de guia, informació i assistències turístiques:

- Els coneixements interns del sector
- l'experiència laboral en el sector
- Coneixement dels recursos en diferents idiomes.



Mapa conceptual de l'adaptació del currículum CFGSGIAT

Encara que estiguin separats tots tres estan molt entrelligats. El currículum s'hauria de mirar de forma global ja que molts dels factors es relacionen com s'ha vist en el quadre de relació entre les competències, els objectius i els mòduls (pàgina 19). En la part esquerra del mapa conceptual trobem el que he anomenat «coneixements intern de la professió i sector». L'alumnat d'aquest cicle superior té que assolir un coneixements, habilitats i competències dins del sector per arribar a ser uns experts.

És fonamental que els alumnes tinguin una idea general del sector i crec que la millor manera és a través d'exemples reals d'altres destinacions alhora que també s'analitza el que es fa o s'ha fet, en aquest cas, Illes Balears i Menorca. El mètode comparatiu crea una base molt amplia de coneixements, un cop assimilats per l'alumnat, pot ser, més endavant, una base per ser creatiu i desenvolupar no sols productes i serveis d'aquí sinó també a qualsevol lloc on escollin treballar.

He entrellaçat l'apartat de conèixer el sector amb els estudis de empresa i iniciativa emprenedora perquè crec que es una oportunitat real que al mateix temps que es vagin estudiant empreses, organismes, etc, els alumnes poden anar adquirint coneixements de com es creen, les seves característiques i així adquirir coneixements que podran utilitzar pel projecte final dels seus estudis on se'ls demana crear tot el procés o be una empresa de serveis o un producte des de la seva idea, desenvolupament i implementació. També adquirirà coneixements que podran utilitzar quan s'incorporin al mercat laboral.

5.4.1 Coneixements interns.

Dins d'aquest bloc he agrupat tots els mòduls els quals he anomenat **coneixements interns** ja que són coneixements que serviran a l'alumne per adquirir les competències per esdevenir un professional dins el turisme.

Aquestes competències són aplicables en tots els entorns en l'alumne es pugui trobar, ja sigui a Menorca con a Alemanya o Xina.

Com ja he comentat anteriorment en aquest treball que la meva proposta d'implementació de l'ABP està basada en estudis de casos. La justificació de és perquè l'edat de l'alumnat a supera els 18 anys, si no més. Fet que demana basar-se més en la realitat i proximitat a l'alumne. La segona raó és per la meva experiència. Quan vaig estudiar el "grau d'International Bussiness" a Hèlsinki, tots els problemes que ens plantejaven els professors eren basats en empreses reals, ja fossin fineses com internacionals. Seguint les recomanacions de l'ABP, els casos o problemes s'hauran de fer basats en l'entorn real dels alumnes. És per aquesta raó que la pregunta integradora d'aquest bloc podria ser:

- **ÉS L'EMPRESA MENORCA EN KAYAK UN EXEMPLE DE COM CREAR UNA MARCA?**
 - o Com del lloguer de windsurfs i velomars a la platja des Grau s'arriba a crear una marca dins de Menorca i el món de la nàutica de les Illes Balears?

Dins d'aquesta pregunta trobem que els alumnes hauran d'integrar coneixements dels mòduls: 1, 12, 8, 7, 6, i 3. Per exemple del mòdul 1, **Estructura del Mercat**, analitzar l'entorn on es mou aquesta empresa. Del mòdul 12, **Empresa i Iniciativa Emprenedora**, veure com des d'una idea (llogar kayaks) a quines etapes formen part del procés abans de que una empresa entri en el mercat. En aquest procés hi ha com fer un pla d'empresa per estudiar si és viable econòmicament. Del mòdul 8, **Màrqueting Turístic**, s'analitzaran les diferents parts que el componen i com analitzen els mercats i planifica per arribar als clients, diferents canals, o definir el producte o productes

Els tres mòduls restants, 3, 6, 7, formen part d'aspectes concrets del màrqueting mix i pla d'empresa i és per això que en el mapa conceptual els he posat sota el nom d'eines. En el mòdul 7, **Disseny de productes turístics**, és la base per entendre que és un producte o servei i con desenvolupar-los. És una de les 4 p de màrqueting mix (preu, posicionament, promoció i producte) (Kotler, 2011). També en aquest mòdul es veu un altre P de Kotler que és el preu: Les seves estratègies i com fer decidir-ho.

En el mòdul 3, **Serveis d'informació turística**, trobem que és on s'adquireixen els coneixements d'una altra de les P, el posicionament del producte en el mercat. Dins del posicionament trobem la distribució ja sigui a través de l'elecció de quins canals ens dirigim als clients o com realitzar l'atenció als clients/turistes de forma eficaç i correcta. Aquest mòdul es podria combinar amb el mòdul 4, Protocol i relacions públiques, ja que els dos tracten sobre el mateix en diferents besants.

El mòdul 6, **Processos de guia i assistència turística**, també esta entrelligat amb el mòdul anterior ja que és part del producte i la seva distribució. En aquest cas es tracte de fer dels alumnes uns bons transmissors del producte, en el cas podrien basar-nos en l'illa de Menorca. En aquest mòdul trobem que es treballa com es té que desenvolupar la feina de guia o informador. Així doncs, es desenvolupen les habilitats del guia com a persona que interactuarà amb grups o clients.

5.4.2 Coneixement dels recursos en idiomes.

Per aquest bloc vull optar per un cas fictici i més divertit per exposar la pregunta o problema. La pregunta seria:

- **Com podem fer de Mrs. Darcy un guia excel·lent?**
- **How to help Mrs. Dardy to become an excellent guide?**

Dins youtube podem trobar molts de vídeos on podem veure com gent fa de guia turístic sense ser-ne professionals. Lamentablement, l' intrusisme és un fet força comú en el món dels guies o informadors turístics. Per plantejar aquest segon bloc es podria visionar alguns d'aquest vídeos i fer una anàlisi de que és el que es fa malament. Per evitar aquests casos fa falta tenir competències en idiomes, coneixements dels recursos i patrimoni. Pels guies i informadors els recursos son el producte/servei. Com l' idioma en que és comunica el guia o informador és una llengua estrangera, és per aquesta raó que proposo impartir-los en anglès, francès o alemany. Per treballar contingut i continent del missatge a transmetre.

En aquest bloc el primer a treballar seria: **Què és un recurs i quins tipus de recursos hi ha?** (mòdul 5: Recursos turístics). Tot guia o informador abans de presentar-se a un grup ha de saber que és el que explicarà. Ha de conèixer tant el patrimoni sociocultural, natural i saber interpretar-lo. Al mateix temps ha de conèixer quins tipus de recursos hi ha i com estan cataloguen.

El segon pas seria el mòdul 2, **Destinacions turístiques**. Un cop sabem què és i tipus, els alumnes han d'esbrinar on es troben aquest recursos tant a àmbit balear, estatal com a internacional. Adquirint aquest coneixements ens permet també entrar en l'anàlisi de com altres destinacions fan el seu màrqueting mix. Al cercar aquesta informació, trobaran que molta esta en altres llengües, un altre raó per fer els mòduls en anglès o francès o alemany a part d'anar adquirint competència en els idiomes escollits.

Voldria fer un incís en aquest punt. En la proposta que presento vull recalcar que en aquest bloc hi hauria una hora a la setmana per resoldre dubtes sobre com expressar-se en altres idiomes. Serien un símil a classes tradicionals de llengües estrangeres on és treballa la gramàtica especialment. En aquest cas, es treballarien dubtes dels alumnes o error generalitzats que el docent hagi pogut observar durant les classes.

Per finalitzar, encara que l'ordre de treballar els mòduls es poden intercanviar, seria el mòdul 4, **Protocol i Relacions Públiques**. Ara ja els alumnes saben què és un recurs i on es troba i com es ven. Ara fa falta treballar com transmetre aquests coneixements i amb aquest mòdul és el que es treballa.

5.4.3 Experiència mercat laboral

En un primer moment pensava en deixar les practiques tal i com estan recomanades en el currículum del Reial Decret: al final del segon curs. Tan per la naturalesa del grau superior com per l'emplaçament on ens trobem, Menorca. Trobo que serà difícil poder realitzar les practiques en el període recomanat. Gran part d'aquesta feina, guia o informador turístic, només es realitza mentre la temporada d'estiu, és a dir de maig a setembre. És per aquesta raó que proposaria dividir el període en dues parts. Per exemple del 15 de Maig al 15 de Juny pel primer any i el mateix pel segon. Si això no fos possible, proposo que es fes tot el període de practiques en centres de treball durant el primer i segon curs, durant l'estiu. Crec que l'experiència que els alumnes adquiririen seria de gran valor per enfocar i entendre millor la segona etapa dels seus estudis. Disposarien coneixement real de la situació i les condicions d'aquesta feina i del seu entorn.

Si penso en les practiques realitzades aquest any pel màster, crec que les dues setmanes al desembre són molt encertades, però massa distanciades del segon període, que és el pràctic. També, al igual que varis companys de màster, ens hagués agradat poder disposar de més temps per fer un anàlisi de com van anar. Seria bo poder fer reflexions o aclarir dubtes amb els diferents professors del màster.

En el cas de la formació en centres de treball és difícil fer una pregunta o exposar un problema que englobi tot el tipus d'empreses on els alumnes vagin a fer les practiques. El que seria més enriquidor tant per l'alumne, el docent i la

resta del grup seria plantejar un problema que l'empresa on vagi l'alumne a fer les practiques hagi tingut. Plantejar aquesta pregunta o problema seria un treball d'equip entre l'empresa o entitat on cada alumne vaig i el docent o docents encarregats de les practiques.

En el mapa conceptual he ajuntat el mòdul 11, **Formació i Orientació Laboral**, la finalitat de treballar aquest mòdul abans de que els alumnes vagin a fer les pràctiques, crec és que imprescindible. Els alumnes han de adquirir aquests coneixements abans d'anar a fer les pràctiques. Per experiència pròpia, molts cops les empreses fan la formació de prevenció de riscos durant l'hivern, fet que faria que els alumnes no observessin o formessin part d'aquesta formació. Molts cops, encara, les empreses no es prenen seriosament aquest aspecte. Per ells és un aspecte solsament burocràtic i que han de fer per tal d'evitar multes en les inspeccions de treball.

5.4.4 Projecte final

El mòdul 13 és el **Projecte de guia, informació i assistències turístiques**. Aquest projecte és on es demostra si els alumnes han assolit els objectius i competències treballats durant els dos cursos del cicle. El format d'aquest projecte es bastant obert segons el currículum. En la meva proposta el delimitaria. En un primer moment he pensat en delimitar-lo en la creació d'un producte. Es demanaria en els alumnes que fessin tot el procés des de l'idea a la seva comercialització. Pot semblar molt de treball en comparació a les 66 hores recomanades pel currículum, però el fet no és desenvolupar un producte complexa, sinó senzill. Per exemple: una visita guiada, explicació d'un jaciment talaiòtic o una visita a un museu.

Jo proposo fer el projecte dins de les hores lectives. Proposo que es fes després de les vacances de Setmana Santa del segon curs dins d'una de les dues franges horàries. L'objectiu de fer-ho dins de les hores lectives és que els

alumnes podran disposar dels docents i els seus companys de classe per fer consultes, comparar procediments i obtenir feedback.

6. Conclusions

L'objectiu principal d'aquest treball és donar una proposta de com adaptar els currículums del ministeri a les metodologies interactives on el centre de l'ensenyament – aprenentatge és l'alumne i on les TIC formen part important d'aquest procés. En el cas concret de la proposta que exposo en aquest treball, es basa en la metodologia: Aprenentatge basat en Problemes. L'Abp és la base de l'adaptació que es fa del currículum del cicle de formació de Grau Superior de guia, informació i assistència turística.

El debat entre els docents de com adaptar l'aprenentatge a la societat del segle XXI ha estat la raó per desenvolupar aquest treball. Pretén ser una proposta més dins el camp educatiu. Basant-me en la meva experiència personal d'estudiar un grau universitari amb aquesta metodologia i experimentar totes les avantatges d'aquesta metodologia, vull defensar-la i exposar-la com a possible solució al problema en que es troba el cos de docents. No és una proposta única ni innovadora. Hi ha molts centres per tot el món i a Espanya que ja implementen aquesta metodologia.

La part descriptiva d'aquest treball s'ha basat en tres pilars. Primer el Reial Decret que regula el currículum del cicle de formació de Grau Superior de guia, informació i assistència turística. També per recolzar aquesta part s'han emprat documents redactats pel departament d'Educació i Universitats de la Generalitat de Catalunya. L'apartat corresponent a l'explicació i descripció de l'Aprenentatge Basat en Problemes (ABP-PBL) s'ha documentat amb un treball de la universitat Politècnica de Hèlsinki i un treball, també de la Generalitat de Catalunya, sobre l'ABP en l'educació a secundària. He emprat moltes més fonts però aquestes han estat els fonaments per aquest treball.

Pel que fa a la creació i planificació de l'adaptació del currículum, els meus estudis en empresa i màrqueting han estat una gran font d'informació la majoria

de la qual es basa amb les teories sobre empresa i màrqueting desenvolupades per Kotler.

Seguint l'explicació de la part descriptiva que acabo d'exposar, es pot seguir el guió que he seguit per fer el treball. Primer s'ha fet un estudi del currículum fet pel ministeri, després he explicat que és l'aprenentatge basat en problemes i per finalitzar he redactat la meva proposta.

Després de tot el trajecte i feina realitzada aquest any durant el màster i arribant al punt d'escriure les conclusions del treball de fi màster, sembla com si fos ahir que pujava per primer cop els carrers d'Alaior per anar a la primera classe. El temps pot donar la sensació de passar volant, però he fet molta feina i n'estic sorpresa gratament.

Les conclusions que ara exposaré són sobre el treball que tenim davant ara, però moltes d'aquestes són generals a l'estat actual del sistema educatiu.

- En el currículum estudiat per aquest treball, les parts que el componen estan ben diferenciades i quasi no es relacionen les unes amb les altres.
- La metodologia de l'aprenentatge basat en problemes, ABP, es pot implementar de varies maneres depenent del grau de coneixement de la mateixa dels alumnes i de l'edat que tingui. Com ha més gran sigui l'alumne, més autonomia tindrà.
- L'adaptació del currículum s'ha englobat en tres blocs encara que sempre s'ha intentat explicar que totes les parts, mòduls, estan sempre entrelligades.
- Els blocs en els que s'ha dividit responen a dos característiques. Primer si són un coneixement base/interns o externs. I l'altre raó rau en l'idioma en que s'impartiran les classes.

- Seguint la divisió del currículum en tres blocs, s'han redactat quatre preguntes. Dos pel bloc de coneixements interns, una pel bloc d'idiomes i recursos i una tercera que es personalitzarà per cada alumne quan vagin a fer les practiques en els centres de treball.
- Amb aquest treball, s'intenta canviar la relació entre docent i alumne, però també és vol involucrar el món que entorna a l'alumne en el seu viatge d'aprenentatge.

Bé, aquí arriba el final del meu viatge per aquest treball. He arribat a port. El cert és que ha sigut un viatge interessant on he après molt tant sobre la docència com en l'aspecte personal.

Esper que qui llegeixi aquest treball també gaudeixi del viatge tant com jo ho he fet.

7. Referències bibliogràfiques

Aprenentatge basat en problemes. (2016). Consultat el abril / 2018, a [www.xtec.cat: http://www.xtec.cat/~rgrau/abp/abpbases.htm](http://www.xtec.cat/~rgrau/abp/abpbases.htm)

Barrows, H. S. (1996). Problem-based learning in medicine and beyond: a brief overview. *New directions for teaching and learning* , 68: 3-13.

BOLETIN OFICIAL DEL ESTADO. (5 / Setembre / 2009). *REAL DECRETO, BOE núm. 215 de 05 septiembre 2009.* Consultat el Maig / 2018, a BOE: <https://www.boe.es/boe/dias/2009/09/05/pdfs/BOE-A-2009-14261.pdf>

Branda, L. A. (2009). *Eines d'innovació docent en educació superior. L'aprenentatge basat en problemes.* Bellaterra: Univesitat Autònoma de Barcelona. Servei de Publicacions.

Branda, L. A. (2009). L'aprenentatge basat en problemes consideracions generals. A D. autors, *L'aprenentatge basat en problemes* (p. 11-47). Bellaterra: Universitat Autònoma de Barcelona. Serveis de Publicacions.

Conselleria educació i universitat Illes Balears. (2018). *oferta formativa de formació professional curs 2018-2019.* Consultat el 11 / Juliol / 2018, a [Caib.es: file:///C:/Users/Pablo/Downloads/Oferta%20FP%202018-19_nou%20format%20web_juliol.pdf](http://Caib.es:file:///C:/Users/Pablo/Downloads/Oferta%20FP%202018-19_nou%20format%20web_juliol.pdf)

Direcció General de Formació Professional Inicial i Ensenyament de Règim Especial. (23 / Novembre / 2016). Orientacions als centres per a organitzar el cicle formatiu. *Cicle formatiu de grau superior de Guia, Informació i*

Assistències turístiques . Barcelona, Barcelona, Espanya: Generalitat de Catalunya. Departament d'Ensenyament.

Font Ribas, A. (Setembre / 2016). *Universitat de Barcelona. Metodologies actives i TIC per a la millora deocent i de l'aprenentatge*. Consultat el Gener / 2017, a L'aprenentatge basat en problemes. Departament de Dret Mercantil: https://www.ub.edu/portal/documents/814711/1219160/Intro_ABP_A_FONT_v2-1.pdf/0eb59d3c-79d8-4a76-820a-83c70eb53097

Kotler, P. (2011). *El marketing según Kotler*. New York: Paidós empresa.

Luzón, J. L. (2018). *Cómo realizar la programación didáctica en Formación Profesional*. Madrid: Editorial Síntesis, S.A.

Maastricht University. (2018). *Maastricht University*. Consultat el Març / 2018, a Teaching Method: <https://www.maastrichtuniversity.nl/about-um/faculties/law/education/exchange-students/incoming-students/teaching-method>

Maastricht University. (15 / octubre / 2014). Problem-Base Learning at Maastricht University. *youtube* . Maastricht University, Països Baixos: Maastricht university.

Monzó, R. S. (2014). *Programaciones didácticas para PF. Manual de diseño y desarrollo de una programación didáctica basada en competencias contextualizadas*. Valencia: Nau Llibres - Edicions Culturals Valencianes, S.A.

Rosell, X. (2015). *Equip ICE-UAB de Metodologies Docents i Avaluació*. Consultat el Febrer / 2017, a L'aprenentatge basat en problemes i les seves etapes.: http://www.xtec.cat/~jrosell3/metodologies/documents/pbl_etapes.pdf

Sáenz Higuera, A. (2013). Disseny de problemes. A A. S. Higuera, *ABP, L'aprenentatge basat en problemes. Una proposta d'aplicació pràctica a la secundària*. (p. 10-13). Barcelona: Editorial Barcanova,S.A.

Sala Basses, F. (2006). *El mètode ABP a l'ensenyament secundari. L'aprenentatge basat en problemes, un camí per a ensenyar i aprendre*. Barcelona: Departament d'Educació i Universitats de la Generalitat de Catalunya.

Visit Britain. (Març / 2017). *Visit Britain*. Consultat el 13 / Julio / 2018, a https://www.visitbritain.org/sites/default/files/vb-corporate/Documents-Library/documents/final_britain_level_tourism_high_level_marketing_plan_2017-18.pdf

8. Bibliografia

ALEMANY, L. (2014) *aprendre a emprendre*. Barcelona, Fundació Príncep de Girona

SOLBES, R. (2014) *Programaciones didácticas para FP – Manual de diseño y desarrollo de una programación didáctica basada en competencias contextualizadas*. València. Nau llibres.

SALA, F. (2006) *El mètode ABP a l'ensenyament secundari – l'aprenentatge basat en problemes, un camí per a ensenyar i aprendre*. Barcelona, Departament d'Educació i Universitats de la Generalitat de Catalunya.

DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT, (2017). *Marc de la innovació pedagògica a Catalunya – Innovació pedagògica. Què és?*. Barcelona, Generalitat de Catalunya.

SERVICIOS DE INNOVACIÓN EDUCATIVA (2008). *Aprendizaje basado en problemas*. Madrid. Servicios de Innovación Educativa (UPM).

JORBA, J. I CASELLAS, E (1996). *La regulació i l'autoregulació dels aprenentatges*. Barcelona, Els llibres de l'ICE de la UAB. Sèrie Eines i Estratègies.

REAL DECRETO 1255/2009, de 24 de julio, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas. Boletín Oficial del Estado, nº 215 de 5 septiembre de 2009, pp 75778 -75855. Recuperat de https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2009-14261

Ley ORGÁNICA DE EDUCACIÓN (LOE). (Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo) Boletín Oficial del Estado, nº 106 de 4 mayo 2006, pp 17158 a 17207. Recuperat de <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2006-7899>

ORDEN EDU/379/2010, de 20 de enero, por la que se establece el currículo del ciclo formativo de Grado Superior correspondiente al título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencia Turísticas. Boletín oficial del Estado, nº248, de 24 de febrero de 2010, pp 17869 a 17900. Recuperat de https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2010-2977

DECRET 30/2014, d' 11 de març, pel qual s'estableix el currículum del cicle formatiu de grau superior de guia, informació i assistències turístiques. Diari oficial de la Generalitat de Catalunya, nº6581, de 13 de març del 2014, 76 pàgines. Recuperat de <https://www.gencat.cat/dogc>

OBSERVATORIO – PROFUTURO. (13 març 2018) Recuperat de: <https://observatorio.profuturo.education/blog/2014/09/04/nuevas-pedagogias-el-aprendizaje-basado-en-problemas-pbl-o-abp/>

PROFESSIONAL ACADEMY (25 de maig). Marketing Theories - *The 7Ps of the Marketing Mix*. Recuperat de: <https://www.professionalacademy.com/blogs-and-advice/marketing-theories---the-marketing-mix---from-4-p-s-to-7-p-s>

Al·lès, G, (2015). *GRAELLA DE PROGRAMACIÓ D'AULA*. Menorca. Centaure. Recuperat de <http://recursosdidactics.org/>

Annex 2 – Relació entre els mòduls professionals i els objectius generals.

CFGS GUIA, INFORMACIÓ I ASSISTÈNCIES TURÍSTIQUES	MÒDULS PROFESSIONALS												
	Estructura del mercat turístic	Protocol·li relacions públiques	Màrqueting turístic	Destinacions turístiques	Recursos turístics	Serveis d'informació turística	Processos de guia i assistència turística	Disseny de productes turístics	Anglès	Segona llengua estrangera	Projecte de guia, informació i assistència turística	FOL	EIE
O B J E C T I V S G E N E R A L I S	a. Analitzar i interpretar diferents fonts, seleccionant la informació sobre l'oferta turística de l'entorn i els ajuts institucionals per estudiar el potencial de les diferents àrees territorials i del mercat turístic de la zona	X			X	X		X			X		
	b. Realitzar processos d'investigació de mercats turístics, interpretant-ne cada una de les fases seqüenciades per dissenyar i modificar productes turístics de base territorial rendibles i de qualitat	X		X	X				X			X	
	c. Identificar les destinacions turístiques nacionals i internacionals més rellevants, analitzant la seva oferta, característiques i cicles de vida per proposar accions de promoció i comercialització	X		X		X			X			X	
	d. Identificar i seleccionar informació turística, analitzant les fonts, els mitjans, el nivell i els procediments més adequats per assessorar i informar el turista en punts d'informació, viatges o en la destinació, emprant almenys l'anglès i un altre idioma estranger	X		X	X	X	X			X	X	X	
	e. Identificar i seleccionar estratègies de comunicació analitzant la seva adequació en cada tipus de servei per guiar i assistir a viatgers en viatges, trasllats o visites, emprant almenys l'anglès i un altre idioma estranger		X	X	X			X		X	X	X	
	f. Reconèixer i valorar el patrimoni natural i cultural, analitzant les seves peculiaritats per informar i conduir turistes i viatgers				X	X		X				X	
	g. Analitzar els processos de serveis i els mitjans tècnics i humans, identificant els procediments en cada cas per coordinar les operacions en diferents tipus d'esdeveniments								X			X	
	h. Reconèixer els problemes més comuns associats al servei i les seves possibles solucions, analitzant i aplicant les tècniques d'atenció al client apropiades per atendre les possibles contingències, imprevistos i queixes		X				X			X	X	X	
	i. Analitzar els processos de prestació del servei, identificant els recursos tècnics i humans així com els procediments habituals en terminals de transport de viatgers per prestar serveis específics al client									X	X	X	
	j. Caracteritzar els procediments dels serveis i les actuacions postvenda, seleccionant les tècniques apropiades per a l'aplicació dels protocols de qualitat						X					X	
	k. Caracteritzar aplicacions informàtiques i de gestió així com les TIC, reconeixent la seva utilitat per incrementar l'eficàcia dels serveis prestats				X		X					X	X
l. Analitzar les actituds positives valorant la participació, respecte, tolerància i igualtat d'oportunitats entre les persones per motivar el personal al seu càrrec i delegar funcions del lloc de treball								X			X	X	

Annex 3 - Com dissenyar els problemes?

Annex extret del llibre ABP. Aprenentatge basat en problemes (Sáenz Higuera, 2013).

“Un dels èxits de l’aplicació d’aquesta metodologia rau en el disseny del problema. Com hauria de ser un problema per poder ser treballat, en la seva totalitat, amb aquesta metodologia per tal d’assolir els objectius marcats ? Intentarem donar unes pautes :

- 1- El disseny del problema ha de comprometre l’interès dels alumnes i motivar-los a examinar a fons els conceptes i objectius que s’han d’aprendre i assolir. El problema ha de tenir relació, òbviament, amb els objectius de la matèria però (i molt important!) amb situacions de la vida diària per a què l’alumne/a trobi més sentit en el treball que ha de fer.
- 2- El problema ha d’estar dissenyat de forma que l’alumne/a pugui utilitzar conceptes previs ja assolits (organitzadors previs) i que n’hagi de cercar uns altres encara no assolits però amb la dificultat necessària per a què treballi la ZDP (veure l’apartat 3.1 d’aquest treball).
- 3- Els problemes han de portar els alumnes a prendre decisions i fer judicis basats en fets, informació lògica i fonamentada. Estan obligats a justificar les seves decisions i raonaments en el seu procés d’aprenentatge.
- 4- Els problemes i les situacions plantejades han de requerir dels estudiants una definició de quines suposicions són necessàries i perquè, quina informació és rellevant i quines passes o procediments són necessaris per tal de resoldre el problema.
- 5- La cooperació de tots els integrants del grup de treball és imprescindible per a poder resoldre el problema de forma eficient. La complexitat i el temps del problema han de ser administrats pel professor per tal d’aconseguir que els alumnes no es divideixin la feina i cadascú faci només una part.
- 6- És convenient que la presentació del problema (part importantíssima, com veurem més endavant) vagi acompanyada de preguntes, per tal que els alumnes s’interessin, es motivin i entrin en una discussió sobre el tema. Les preguntes haurien de ser :
 - Obertes, és a dir, que no es limiten a una resposta concreta.
 - Lligades a conceptes previs ja assolits.
 - A mode de prelligió del que han de trobar en la cerca.

- Temes de controvèrsia que despertin diversitat d'opinions i que fomentin l'esperit crític de l'alumnat.

- 7- Els problemes s'han de dissenyar de forma que motivin la recerca independent de la informació a través de tots els mitjans disponibles per a l'alumne/a i generin discussió en el grup.
- 8- Lògicament, el problema es plantejarà amb la idea de treballar continguts propis de la matèria, si bé seria desitjable que el plantejament de la situació sigui interdisciplinari, és a dir, tal i com es presenten aquest tipus de situacions en la vida real.

Com podem veure, el problema és el que dirigeix tot el procés. Tot i sent només una excusa per a la construcció del coneixement, és el seu centre aglutinador. El disseny del problema hauria de tenir tres característiques fonamentals: la familiaritat, la contextualització i el pensament quotidià. Totes tres són ingredients de la motivació. L'alumne/a identifica, amb elles, l'objectiu del seu aprenentatge, la qual cosa li permet descobrir el que sap i el que li falta per aprendre. Necessita conèixer, vol saber, comença a formular-se hipòtesis i fa preguntes... i no se n'adona que resoldre el problema no és l'objectiu; l'objectiu és la generació de coneixement. Intentarem veure com totes aquestes passes queden reflectides en algun exemple pràctic, cap al final d'aquest estudi que us presentem.”