

**RESOLUCIÓ**

*EMO/1263/2012, de 14 de juny, per la qual s'aproven les bases per a la participació en el procés selectiu per a l'accés a l'habilitació de guia de turisme de Catalunya, les quals es publiquen a l'annex d'aquesta Resolució, i s'obre la convocatòria corresponent.*

Atès el disposa l'article 4 del Decret 5/1998, de 7 de gener, sobre l'activitat de guia de turisme;

Atès el que disposa l'article 8 de l'Ordre ICT/352/2002, de 3 d'octubre, per la qual s'estableixen els procediments de reconeixement d'habilitacions de guia de turisme expedides per altres administracions públiques,

RESOLC:

Convocar el procés selectiu per a l'obtenció de l'habilitació de guia de turisme de Catalunya, i d'ampliació d'idiomes per als guies ja habilitats, de conformitat amb les bases de l'annex 1 i el temari de l'annex 2 d'aquesta Resolució.

Barcelona, 14 de juny de 2012

MARIAN MURO OLLÉ  
Directora general de Turisme

ANNEX 1

*Bases*

—1 *Convocatòria*

Es convoca el procés selectiu per a l'obtenció de l'habilitació de guia de turisme de Catalunya, amb o sense idiomes estrangers, i d'ampliació d'idiomes per als guies ja habilitats. Les persones candidates poden presentar-se també al llenguatge de signes. Seran habilitades totes aquelles persones candidates que, complint tots els requisits demanats, superin les proves d'habilitació.

També poden presentar-se a aquesta convocatòria aquelles persones que estan en possessió d'una habilitació com a guia de turisme expedida per una altra administració pública, en les condicions que s'assenyalen a les bases.

—2 *Requisits generals de participació a la convocatòria*

2.1 Per ser admesos en el procés selectiu d'ampliació d'idiomes per als guies ja habilitats, cal complir el requisit següent:

Ser guia de turisme de Catalunya habilitat per la Generalitat de Catalunya.

2.2 Per ser admesos en el procés selectiu per a l'obtenció de l'habilitació com a guia de turisme de Catalunya cal complir els requisits següents:

2.2.1 Tenir nacionalitat d'un país de la Unió Europea o d'un país associat a l'Acord de l'Espai Econòmic Europeu, o d'un país amb reciprocitat de tracte amb Espanya en aquesta matèria.

2.2.2 Estar en possessió del títol de tècnic d'empreses turístiques, de tècnic d'empreses i activitats turístiques, de diplomad en turisme, o bé una llicenciatura o un títol de grau universitari homologat, o bé haver aprovat el cicle formatiu de grau superior d'informació i comercialització turístiques.

2.2.3 Si es tracta d'un títol estranger cal disposar de la corresponent homologació del Ministeri competent.

2.2.4 Tenir coneixements de llengua catalana i de llengua castellana, els quals s'acreditaran en la forma que especifica la base 6.4 d'aquesta convocatòria.

2.3 Per ser admesos en el procés selectiu per al reconeixement d'habilitacions expedides per altres administracions públiques és necessari:

Haver ja instat el reconeixement de l'habilitació de guia de turisme expedida per una altra administració pública.

2.4 Aquests requisits hauran de complir-se com a màxim en la data de finalització del termini de presentació de sol·licituds esmentat a l'apartat 3.2.

2.5 En tots els casos caldrà haver abonat les taxes corresponents, d'acord amb la base 3.5.

### —3 Sol·licituds i pagament de taxes

#### 3.1 Model de les sol·licituds.

Les sol·licituds per prendre part en aquesta convocatòria s'han d'adreçar a la subdirectora general de Programació Turística i s'han de formalitzar en model normalitzat.

Els exemplars són a disposició dels interessats als serveis territorials del Departament d'Empresa i Ocupació de la Generalitat de Catalunya, a la Direcció General de Turisme, a la xarxa d'Oficines de Gestió Empresarial de Catalunya i a les adreces web <http://www20.gencat.cat/portal/site/empresaocupacio> i <http://www20.gencat.cat/portal/site/oge>.

#### 3.2 Termini de presentació.

El termini de presentació de sol·licituds serà de 2 mesos, que es comptaran a partir de l'endemà de la publicació d'aquesta Resolució al *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*.

#### 3.3 Lloc de presentació de les sol·licituds.

Les sol·licituds s'hauran de presentar a les Oficines de Gestió Empresarial de Catalunya, les adreces de les quals són consultables a l'enllaç <http://www20.gencat.cat/portal/site/oge>.

Així mateix, també es podran presentar als llocs i pels mitjans que estableix l'article 38.4 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

En el cas que s'opti per presentar la sol·licitud en una oficina de correus, es farà en sobre obert per tal que la sol·licitud sigui datada i segellada pel funcionari o funcionària de correus abans de ser certificada.

#### 3.4 Documentació que cal presentar.

##### 3.4.1 Per prendre part a la convocatòria d'ampliació d'idiomes:

Sol·licitud emplenada i signada.

##### 3.4.2 Per prendre part a les proves d'habilitació de guies de turisme de Catalunya:

Sol·licitud emplenada i signada.

Caldrà indicar en el formulari de sol·licitud que es disposa d'una de les titulacions acadèmiques que es concreten a la base 2, com a mínim.

En el cas de ser estrangers no residents en territori espanyol, fotocòpia compulsada del document acreditatiu de la seva identitat.

En el cas de titulacions estrangeres, caldrà indicar en el formulari de sol·licitud que es disposa del corresponent document d'homologació del Ministeri competent.

En el cas de tenir nacionalitat d'un país no pertanyent a la Unió Europea ni associat a l'Acord de l'espai econòmic europeu, certificat original en què es faci constar que una persona amb nacionalitat espanyola no serà discriminada en virtut de la seva nacionalitat per exercir l'activitat de guia de turisme en el país de què es tracti. El certificat haurà de ser emès per l'autoritat competent (ambaixada, consolat o organisme de l'administració pública competent en matèria de guies de turisme).

##### 3.4.3 Per prendre part a la prova per al reconeixement d'habilitacions de guia de turisme emeses per altres administracions públiques:

Sol·licitud emplenada i signada.

En el cas de demanar el reconeixement d'alguna llengua estrangera caldrà indicar en el formulari de sol·licitud que es disposa d'un/s dels diplomes següents:

Proficiency in English per la Universitat de Cambridge, Proficiency in English per la Universitat de Michigan, Test of English as a Foreign Language, Mittelstufe

del Goethe Institut de Munic o diploma superior del mateix institut, certificat d'aptitud de les escoles oficials d'idiomes, Certificazione del Livello d'Italiano (CELI), Diplôme d'Études de Langue Française (DELF), o qualsevol altre d'equivalent reconegut com a tal pels consolats respectius. També és vàlid el document emès per una administració pública d'haver cursat estudis secundaris del país on sigui oficial la llengua de la qual vol habilitar-se.

En el cas que la documentació no estigui escrita en català o castellà, la Direcció General de Turisme podrà demanar-ne una traducció jurada, el cost de la qual anirà a càrrec de la persona sol·licitant.

La signatura de la sol·licitud per la persona candidata comportarà el consentiment al Departament d'Empresa i Ocupació per obtenir per mitjans electrònics la informació respecte les dades que s'hi contenen. En cas de no autoritzar la consulta per mitjans telemàtics per part del Departament d'Empresa i Ocupació, les persones candidates hauran de presentar la documentació acreditativa corresponent.

### 3.5 Pagament de taxes.

Les taxes s'hauran d'abonar dins del termini de presentació de les sol·licituds per prendre part al procés selectiu previst a la base 3.2 d'aquesta convocatòria. La manca de pagament, el pagament incomplet de la taxa o la no acreditació a efectes d'exempció determinarà l'exclusió de la persona candidata del procés selectiu.

La carta de pagament de les taxes serà emesa per l'Oficina de Gestió Empresarial (OGE). Si la sol·licitud es presenta a qualsevol de les oficines de la xarxa OGE, el pagament de la taxa es podrà efectuar a la mateixa oficina.

Si la sol·licitud es presenta en qualsevol dels llocs o mitjans previstos per l'article 38.4 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, la persona candidata haurà de recollir la carta de pagament a qualsevol oficina de la xarxa OGE sempre que justifiqui haver realitzat el tràmit de sol·licitud.

#### 3.5.1 Quantia.

De conformitat amb l'article 55 de la Llei 5/2012, del 20 de març, de mesures fiscals, financeres i administratives i de creació de l'impost sobre les estades en establiments turístics, la quantia establerta en concepte d'inscripció a les proves és la següent:

1. Inscripció a les proves d'habilitació de guia de turisme de Catalunya: 40 euros.
2. Si la persona candidata es presenta a examen de més d'un idioma (sense comptar ni el català ni el castellà), 15 euros per cada idioma addicional.
3. Inscripció a les proves per a l'ampliació d'idiomes per a persones que ja disposin de l'habilitació de guia de turisme: 20 euros per cada idioma.

#### 3.5.2 Exempcions i bonificacions.

1. Estan exemptes d'aquesta taxa les persones candidates que, dins del termini de presentació de sol·licituds, es trobin en situació d'atur, inscrits/es a l'oficina de treball del Departament d'Empresa i Ocupació i/o, si escau, de l'INEM, i no perceben cap contraprestació econòmica. La persona candidata haurà d'assenyalar a l'epígraf corresponent de la seva sol·licitud aquesta circumstància i no serà necessari que acrediti documentalment aquesta situació.

2. S'estableixen les bonificacions següents:

2.1 Bonificació del 30% per a les persones membres de famílies monoparentals i de famílies nombroses de categoria general. La persona candidata haurà d'assenyalar a l'epígraf corresponent de la seva sol·licitud aquesta circumstància i no serà necessària l'acreditació documental.

2.2 Bonificació del 50% per a les persones membres de famílies nombroses de categoria especial. La persona candidata haurà d'assenyalar a l'epígraf corresponent de la seva sol·licitud aquesta circumstància i no serà necessària l'acreditació documental.

#### 3.5.3 Devolució de l'import de la taxa.

No serà procedent la devolució de la taxa en els supòsits d'exclusió del procés selectiu per causa imputable a la persona interessada.

#### —4 Admissió de les persones candidates

4.1 Un cop finalitzat el termini de presentació de sol·licituds, en el termini màxim d'un mes la subdirectora general de Programació Turística dictarà una resolució en què aprovarà les llistes provisionals de persones admeses i excloses a la convocatòria amb la concreció dels idiomes dels quals s'hauran d'examinar o bé de les proves o part d'aquestes de les quals seran eximides en el supòsit de reconeixement d'habilitacions atorgades per altres administracions públiques. Es faran constar els motius en què es fonamentin aquestes decisions.

Així mateix, les llistes provisionals inclouran les persones candidates en possessió de l'habilitació de guies de Catalunya que desitgin examinar-se per ser habilitades de més idiomes, així com els idiomes que seran directament reconeguts en funció de la titulació presentada.

La resolució esmentada, que s'exposarà als taulells d'anuncis de la Direcció General de Turisme i dels serveis territorials del Departament d'Empresa i Ocupació, inclourà les llistes completes certificades de les persones candidates admeses i excloses i dels motius d'exclusió. Les llistes també seran consultables al web <http://www20.gencat.cat/portal/site/empresaocupacio>.

#### 4.2 Al·legacions.

Les persones candidates que no estiguin d'acord amb les decisions que inclou la llista provisional podran formular en el període de 15 dies, a partir de l'endemà de l'exposició als taulells d'anuncis esmentats i davant la subdirectora general de Programació Turística, les al·legacions que creguin oportunes per tal d'esmenar els defectes que s'hagin pogut produir o per adjuntar la documentació preceptiva que n'hagi motivat l'exclusió. En el cas que la persona candidata no esmeni la falta o aporti la documentació que hi faltava, es considerarà que està d'acord amb el contingut de la llista provisional i, si l'esmena sol·licitada era necessària per a la seva admissió al procés selectiu, es considerarà que desisteix de la seva sol·licitud, la qual serà arxivada, amb la resolució prèvia de la subdirectora general de Programació Turística.

#### 4.3 Llistes definitives.

Dins el termini màxim de quinze dies des de l'expiració del termini previst a l'apartat anterior, la subdirectora general de Programació Turística aprovarà mitjançant resolució, que s'exposarà als taulers d'anuncis de la Direcció General de Turisme i dels serveis territorials del Departament, les llistes definitives de les persones candidates admeses i excloses a la convocatòria, amb la concreció dels idiomes dels quals seran examinades o bé de les proves o part d'aquestes de les quals seran eximides en el cas de reconeixement d'habilitacions atorgades per altres administracions públiques. Així mateix, les llistes definitives inclouran igualment les persones candidates que ja estan habilitades com a guies de Turisme de Catalunya que vulguin ser-ho en idiomes diferents d'aquells per als quals ja disposen d'habilitació, determinant-ne quins són els idiomes dels quals s'han d'examinar.

A la resolució s'indicarà així mateix la data, l'hora i el lloc de realització de la primera prova.

Les llistes definitives també seran consultables al web <http://www20.gencat.cat/portal/site/empresaocupacio>.

4.4 D'acord amb el que disposa l'article 59.5 de la Llei 30/1992, de 26 novembre, amb l'exposició de les llistes als taulers d'anuncis als llocs indicats a la base 3.1, es considerarà realitzada l'oportuna notificació als interessats.

Contra la resolució d'aprovació de les llistes definitives es pot interposar recurs d'alçada davant la directora general de Turisme, en el termini d'un mes comptat a partir de la seva exposició, d'acord amb el que disposen els articles 114 i 115 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

4.5 L'òrgan gestor en qualsevol moment pot efectuar, telemàticament o per altres mitjans, les comprovacions necessàries per verificar la conformitat de les dades declarades en l'imprès de sol·licitud de participació i la tinença de la corresponent documentació.

4.6 La inexactitud, falsedat o omissió, de caràcter essencial, en les dades declarades en l'imprès de sol·licitud comportarà, prèvia audiència de la persona interessada, deixar sense efecte el tràmit corresponent i arxivar-ne les actuacions, sense perjudici de les responsabilitats que pertoquin.

—5 *Tribunal qualificador*

5.1 Membres del tribunal.

El tribunal qualificador de la present convocatòria el compondran les persones següents:

Presidenta:

La persona titular de la Subdirecció General de Programació Turística, Direcció General de Turisme.

Vocals:

La persona titular de la Subdirecció de l'Agència Catalana de Turisme.

La persona titular de l'Àrea de Coneixement i Estratègia, Direcció General de Turisme.

Montserrat Palau, Departament de Cultura i Mitjans de Comunicació.

Salvador Claramunt i Rodríguez, Universitat de Barcelona.

Mireia Freixa i Serra, Universitat de Barcelona.

Prim Bertran i Roger, Universitat de Barcelona.

Jaume Font i Garolera, Universitat de Barcelona.

Joan Molet, Universitat de Barcelona.

Dolors Vidal i Casellas, Universitat de Girona, guia de turisme de Catalunya habilitada.

Núria Galí i Espelt, Universitat de Girona, guia de turisme de Catalunya habilitada.

Jordi Ficapal i Mestres, Universitat Ramon Llull.

Carmen Mesia, Universitat Ramon Llull, guia de turisme de Catalunya habilitada.

Marta Nel·lo i Andreu, Universitat Rovira i Virgili.

Anna Isabel Serra i Masdeu, Universitat Rovira i Virgili.

Montserrat Iglesias i Xamani, Grup CETT, Universitat de Barcelona.

Juan Francisco Puertas, Grup CETT, Universitat de Barcelona.

Secretària: una persona funcionària adscrita a la Direcció General de Turisme del Departament d'Empresa i Ocupació.

President suplent: la persona titular de la Subdirecció General d'Ordenació Turística, Direcció General de Turisme.

Vocals suplents:

La persona titular del Servei de Règim Jurídic Turístic, Direcció General de Turisme.

La persona titular del Servei d'Informació i Difusió Turística, Direcció General de Turisme.

La persona titular del Servei de Qualitat Turística, Direcció General de Turisme.

Secretària suplent: la persona titular del Negociat de Coordinació Administrativa.

La presidenta del tribunal podrà nomenar els/les vocals-professors que consideri necessaris per a l'avaluació de les persones candidates.

5.2 Retribucions dels membres del tribunal.

Les persones membres del tribunal funcionàries de la Generalitat de Catalunya no tenen dret a percebre cap retribució econòmica per l'exercici de les seves funcions dins del tribunal.

Respecte a les persones membres del tribunal no funcionàries de la Generalitat de Catalunya seran retribuïdes com a professorat especialitzat, per la seva prestació de serveis professionals.

—6 *Proves d'habilitació*

D'acord amb allò que estableix l'article 9 del Decret 5/1998, de 7 de gener, les proves d'habilitació consistiran en els exercicis següents:

### 6.1 Primera prova:

De caràcter obligatori i eliminatori.

Exercici escrit que consisteix en respondre un test de 120 preguntes de resposta múltiple i/o de resposta vertader/fals, sobre el contingut del llistat de temes publicat a l'annex 2 de la present Resolució.

Les persones que participin per al reconeixement a Catalunya de la seva habilitació com a guia de turisme emesa per una altra administració pública estaran exemptes de respondre les preguntes formulades sobre els temes inclosos a l'apartat A de l'annex 2. Respondran un total de 85 preguntes, tal com estableix l'article 8 de l'Ordre ICT/352/2002, de 3 d'octubre.

La durada màxima de la prova serà de 105 minuts (una hora i tres quarts). En el cas de reconeixement d'habilitació la durada màxima serà de 75 minuts (una hora i quart).

La qualificació serà apte o no apte.

### 6.2 Segona prova:

De caràcter obligatori i eliminatori.

Hi tindrà accés la persona candidata que hagi estat declarada apta a la primera prova.

L'exercici consistirà en l'exposició oral d'un tema inclòs a l'apartat B de l'annex 2, titulat "Art, història, tradicions, museus i monuments de Catalunya". La persona candidata extraurà aleatòriament dos dels temes inclosos dins l'esmentat apartat B i, d'aquests dos, en triarà un; se li lliurarà un full amb l'enunciat del tema i a partir d'aquell moment disposarà de 15 minuts per preparar la seva exposició, sense que sigui possible la utilització de cap mena de documentació. En el moment de l'exposició oral, els membres del tribunal podran establir un diàleg sobre el tema exposat.

Es valorarà el contingut de l'exposició, la pertinença al tema, l'estructura i l'ordre lògic, la claredat i fluïdesa de l'expressió, l'agilitat i la pertinència de les respostes, la riquesa del vocabulari emprat així com el saber estar i el saber fer.

La durada orientativa de l'exposició i el diàleg serà de 20 minuts i la persona candidata que s'examini podrà utilitzar l'esquema que hagi elaborat durant el temps de preparació, sense poder consultar cap altre tipus de suport.

La qualificació serà apte o no apte.

### 6.3 Tercera prova: prova d'idioma estranger.

Idioma escrit.

L'examen escrit d'idioma consistirà en una redacció de 250 paraules aproximadament sobre un tema turístic que triarà la persona candidata d'entre els dos proposats pel tribunal.

La durada d'aquesta part serà de 30 minuts.

Aquest examen escrit tindrà lloc el mateix dia que la primera prova, però només serà corregit si la persona candidata ha estat declarada apta a les dues proves de caràcter eliminatori.

Idioma oral.

La prova oral d'idioma estranger consistirà en la lectura d'un text i un comentari amb l'examinador/a sobre un tema turístic. Es valorarà tant l'expressió com la comprensió.

La durada de l'exercici oral serà aproximadament de 15 minuts.

En la qualificació de la prova d'idioma estranger la prova oral comptarà el 75% i la prova escrita el 25%.

La qualificació global serà apte o no apte.

Exempció d'examen d'idioma estranger.

Serà d'aplicació l'article 8 del Decret 5/1998, de 7 de gener, sobre l'activitat de guia de turisme, d'acord amb la base 3.4.3 de la present Resolució.

### 6.4 Acreditació del coneixement de les dues llengües oficials a Catalunya.

Per tal d'acreditar un coneixement suficient de les dues llengües oficials de Catalunya, una part de la segona prova haurà de ser en català i una altra part en castellà.

El resultat serà apte o no apte. És imprescindible, en compliment de l'article 6.d) del Decret 5/1998, ésser considerat apte per tal de ser habilitat com a guia de turisme de Catalunya.

—7 *Realització de les proves*

7.1 *Data, lloc i hora.*

Juntament amb l'exposició als taulers d'anuncis, als llocs indicats a la base 3.1 de l'annex 1 de la present Resolució, de les llistes definitives d'admesos i exclosos a les proves, es publicarà la data, l'hora i el lloc de celebració de la primera prova. La prova escrita d'idioma es realitzarà el mateix dia que la primera prova.

Amb aquesta publicació es considerarà realitzada l'oportuna notificació als interessats, i s'iniciaran els terminis a efectes de possibles recursos.

7.2 *Identificació de les persones candidates.*

Per tal d'entrar a les aules on es realitzaran les proves, les persones candidates admeses hauran d'acreditar la seva personalitat amb el DNI, passaport, targeta de resident o permís espanyol de conduir, el qual podrà ser demanat en qualsevol moment per una persona membre del tribunal o pel personal de vigilància de la prova. La manca d'acreditació de la personalitat en la manera esmentada impedirà l'accés a la prova.

7.3 *Exclusió del procés selectiu.*

Les persones candidates que no compareguin a les proves i exercicis el dia i hora assenyalats, llevat els casos de força major lliurement apreciats pel tribunal, o que no s'identifiquin degudament, seran exclosos del procés selectiu i perdran tots els seus drets en aquesta convocatòria. Tanmateix, podran ser exclosos, a criteri d'algun membre del tribunal, aquells candidats que no respectin les instruccions donades per a la realització de les proves.

—8 *Publicació dels resultats*

La qualificació final de les proves, que serà d'apte o no apte, es publicarà als taulells d'anuncis de la Direcció General de Turisme i dels serveis territorials del Departament d'Empresa i Ocupació. Les llistes de qualificacions finals seran igualment consultables al web del Departament d'Empresa i Ocupació.

Amb aquesta publicació es considerarà realitzada l'oportuna notificació als interessats, i s'iniciaran els terminis a efectes de possibles recursos.

—9 *Ampliació d'idiomes*

9.1 Les persones que hagin superat les proves d'ampliació d'idiomes disposen d'un termini de 15 dies per lliurar a la Direcció General de Turisme una foto mida carnet en color. En el cas de transcórrer el termini sense que hagin presentat la fotografia, l'expedient serà arxivat i es perdran tots els drets.

9.2 La directora general de Turisme, mitjançant resolució, ordenarà la modificació de la inscripció en el Registre de Turisme de Catalunya per tal d'incloure-hi els nous idiomes de què hagin estat declarats aptes, i s'expedirà la nova targeta d'identificació.

—10 *Habilitació*

10.1 Les persones candidates que hagin superat el procés selectiu disposen d'un termini de 15 dies per lliurar a la Direcció General de Turisme fotocòpia compulsada de la documentació exigida a les bases 2.2.2, 2.2.3, 3.4.2 i 3.4.3 d'aquesta convocatòria i una foto mida carnet en color. En el cas de transcórrer el termini esmentat sense que hagin presentat la fotografia, les persones candidates perdran tots els drets i l'expedient serà arxivat.

10.2 La directora general de Turisme, mitjançant resolució, habilitarà com a guies de turisme de Catalunya les persones candidates que hagin estat declarades aptes pel tribunal, les quals seran inscrites en el Registre de Turisme de Catalunya a la secció de guies de turisme, i se'ls expedirà la corresponent targeta d'identificació.

—11 *Règim d'impugnacions i al·legacions*

Contra la resolució definitiva d'habilitació de guies de turisme de Catalunya i d'ampliació d'idiomes de guies ja habilitats/ades emesa per la directora general de

Turisme, la persona interessada pot interposar recurs d'alçada davant el conseller d'Empresa i Ocupació, en el termini d'un mes a comptar de l'endemà de la seva publicació al *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*, de conformitat amb els articles 114 i 115 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre.

## ANNEX 2

### *Temari que regirà les proves*

#### *A. Gestió, assessorament i assistència a grups turístics. Dinàmica de grups*

1. Comunicació no verbal. Funcions de la comunicació no verbal.
2. Espai i comunicació personal. Distància física, disposició espacial, posicions relatives, orientació del cos.
3. Gestos populars i convencionals. Significat segons països o àrees culturals. Europa. Orient Mitjà i Àfrica. Àsia i zona de Pacífic. Amèrica Central i Meridional, Estats Units i Canadà.
4. Indicadors d'actitud i emocionals. Satisfacció/insatisfacció, tensió/distensió, interès/desinterès, cansament.
5. Tècniques de comunicació oral. Ordre i presentació dels arguments. Planificació de la intervenció. La gestió del temps. Adequació a l'auditori.
6. Parlar en públic a grups de turistes. Habilitats bàsiques. Establiment d'objectius. Identificació i ajust a les necessitats del grup. Manteniment de l'atenció i el contacte.
7. La veu. Com utilitzar-la. Tècniques de relaxació per millorar el to, l'equilibri i la postura corporal. Exercicis respiratoris per a l'aprofitament de la capacitat pulmonar. La veu i la seva cura.
8. Treball amb grups de turistes. Tècniques de conducció de grups. Tècniques de comunicació grupal.
9. Lideratge. Definició. Teories sobre el liderat. Característiques i habilitats bàsiques del guia turístic com a líder de tasca o situació. Modalitats de direcció.
10. Prevenició i intervenció en situacions de conflicte i problemes: com atendre queixes i reclamacions. Tècniques d'anàlisi i resolució dels conflictes més freqüents en el treball de guia de turisme.
11. L'overbooking. Pautes d'actuació del guia en cas d'overbooking (mitjans de transport, d'allotjament...).
12. Pautes d'actuació del guia en el cas d'imprevistos (robatori, malaltia greu d'un client/clienta, manifestacions...).
13. Tècniques necessàries per a l'organització d'una visita turística en una ciutat. Adaptació al visitant.
14. Autocontrol de l'estrès i manifestacions d'ansietat al lloc de treball. Concepte de l'estrès. Efectes i conseqüències. Estratègies per al control de l'estrès.
15. Contacte intercultural. Característiques i efectes de la relació entre comunitats. Característiques i efectes de la interacció turista-resident.

#### *B. Art, història, tradicions, museus i monuments a Catalunya*

16. La Catalunya antiga: el món ibèric, grec i romà. Vestigis més importants d'aquests períodes. Ullastret, Empúries i la ciutat de Tarragona com a models de desenvolupament arqueològic i turístic.



17. La formació de Catalunya. La Catalunya medieval. Arquitectura i art preromànic. Monuments més significatius.
18. Jueus i musulmans a Catalunya, el seu llegat històric. Centres visitables més importants.
19. Arquitectura i art romànic a Catalunya. Característiques generals i context socioeconòmic. Monuments i itineraris més significatius. L'art romànic als museus.
20. Arquitectura i art gòtic a Catalunya. Característiques generals i context socioeconòmic. Monuments i itineraris més importants. L'art gòtic als museus catalans.
21. Catalunya dins l'Espanya moderna: l'època del Renaixement i el Barroc. Història, societat i cultura.
22. L'art del Renaixement i el Barroc. Característiques generals i context socioeconòmic. Monuments, itineraris i museus més significatius.
23. La Guerra de Successió i les seves repercussions a Catalunya.
24. La Il·lustració a Catalunya. L'art del Neoclassicisme. Monuments més significatius. L'urbanisme i els eixamples.
25. La Renaixença i el naixement del catalanisme polític. El Romanticisme com a moviment literari i artístic. La desamortització i la pèrdua del patrimoni arquitectònic al segle XIX.
26. La Revolució Industrial. El patrimoni industrial. Museus i conjunts industrials a Catalunya. El mNACTEC (Museu Nacional de la Ciència i de la Tècnica i la seva xarxa de museus).
27. El Modernisme a Catalunya (excepte Antoni Gaudí). L'arquitectura, les arts plàstiques i les arts aplicades i decoratives. Monuments i Itineraris més importants. L'art modernista als museus catalans.
28. Antoni Gaudí: vida i obra. Itineraris i museus.
29. El Noucentisme i les Avantguardes a Catalunya. Pablo Ruiz Picasso, Joan Miró i Salvador Dalí. Itineraris i museus especialitzats.
30. La societat catalana durant la Segona República i els anys de la Guerra Civil. Manifestacions artístiques. La represa cultural en el període franquista. Arquitectura i arts plàstiques.
31. Arquitectura i disseny a la Catalunya contemporània. Barcelona, ciutat del disseny. El model de la Barcelona olímpica.
32. Les arts plàstiques contemporànies a Catalunya. Museus i centres d'art contemporani a Catalunya.
33. La música, la dansa i el teatre contemporanis a Catalunya.
34. Gastronomia. Literatura gastronòmica catalana. El moment actual de la gastronomia catalana.
35. Principals plats i preparacions associats a les festes tradicionals. Les matèries primeres.
36. Vins, caves i destil·lats produïts a Catalunya. Les denominacions d'origen i les seves característiques.
37. La pastisseria i el calendari festiu català.
38. Fires i mercats més significatius de Catalunya.
39. Festes i tradicions més significatives a Catalunya.

40. Llegendes i costums tradicionals catalans. Les tradicions com a recurs turístic.
  41. Museus més significatius de la demarcació de Lleida.
  42. Museus més significatius de la demarcació de Girona.
  43. Museus més significatius de les demarcacions de Tarragona i de les Terres de l'Ebre.
  44. Museus més significatius de la demarcació de Barcelona.
  45. Monuments més significatius de la demarcació de Lleida, des del punt de vista turístic.
  46. Itineraris i visites a Lleida ciutat.
  47. Itineraris i visites a la demarcació de Lleida (excepte Lleida ciutat).
  48. Monuments més significatius de les demarcacions de Tarragona i de les Terres de l'Ebre, des del punt de vista turístic.
  49. Itineraris i visites a Tarragona ciutat.
  50. Itineraris i visites a les demarcacions de Tarragona (excepte Tarragona ciutat) i de les Terres de l'Ebre.
  51. Monuments més significatius de la demarcació de Girona, des del punt de vista turístic.
  52. Itineraris i visites a Girona ciutat.
  53. Itineraris i visites a la demarcació de Girona (excepte Girona ciutat).
  54. Monuments més significatius de la demarcació de Barcelona, des del punt de vista turístic.
  55. Itineraris i visites a Barcelona ciutat. La ciutat i la seva evolució urbanística.
  56. Itineraris i visites a la demarcació de Barcelona (excepte Barcelona ciutat).
  57. El Museu Nacional d'Art de Catalunya (MNAC).
  58. Rutes turístiques més importants a Catalunya: la ruta del Cister, rutes del Modernisme, del patrimoni industrial (xarxa MNATEC), el Camí de Sant Jaume a Catalunya, el Pirineu Comtal, rutes de la Catalunya jueva i altres.
  59. Els santuaris: concepte i llocs de referència a Catalunya.
  60. Patrimoni natural i paisatgístic de Catalunya (parcs naturals i nacionals, espais protegits i biodiversitat).
  61. Calendari oficial de festes: estatals, autonòmiques, locals. El cicle anual: Nadal, Carnestoltes, Pasqua, Corpus, Sant Joan... festes agrícoles de recol·lecció (de segar i batre, veremes...).
- C. *Coneixements d'actualitat política, econòmica, social i cultural de Catalunya*
62. Catalunya dins l'organització autonòmica de l'Estat espanyol. La Constitució espanyola de 1978.
  63. L'Estatut d'autonomia de Catalunya de 2006. Què és la Generalitat? Quins són els seus òrgans? Competències de la Generalitat.
  64. La societat civil catalana (1). Principals entitats culturals, clubs esportius i societats recreatives. Catalunya, un país amb una sòlida i densa xarxa associativa.

65. La societat civil catalana (2). Principals organitzacions patronals i sindicals. Associacions i sindicats agrícoles. Cambres de comerç i d'indústria, i cambres agràries. Principals organitzacions no governamentals.

66. Organització territorial i política de Catalunya: províncies, comarques i municipis, vegueries; diputacions, consells comarcals, ajuntaments.

67. Catalunya com a marca turística. Les marques turístiques territorials: principals característiques.

68. L'economia catalana (1). Demografia. Població activa: distribució per sexes; distribució per sectors d'activitat econòmica. Índex de desocupació. Salaris mitjans.

69. L'economia catalana (2). Distribució per sectors. Importació i exportació. Produccions principals. PIB, inflació i renda per càpita. Cost de les hipoteques immobiliàries.

70. Els mitjans de comunicació a Catalunya: premsa, ràdio, televisió.

71. Catalunya com a destinació turística (1). L'oferta turística. Principals recursos i productes turístics. Productes convencionals i nous productes turístics.

72. Catalunya com a destinació turística (2). La demanda turística. Principals mercats emissors de Catalunya. Les xifres bàsiques de l'afluència turística. Perfil dels visitants. Segmentació i desestacionalització. Catalunya en el mercat mundial.

73. Infraestructures de transport i turisme a Catalunya (1). La xarxa viària: autopistes, autovies i carreteres convencionals. El ferrocarril: tren convencional i tren d'alta velocitat. Cremalleries i telefèrics.

74. Infraestructures de transport i turisme a Catalunya (2). Els operadors aeris: línies convencionals i de baix cost. Els operadors marítims: línies regulars i creuers turístics. El sistema aeroportuari català.

75. Situació lingüística. El català dins el context de les llengües romàniques. Dades sociolingüístiques bàsiques. Cooficialitat i llengua pròpia. La situació lingüística a l'escola, l'institut i la universitat.

76. Situació lingüística. La premsa en català. La literatura catalana a l'actualitat.

77. Informació i difusió turística (1). La regulació de l'activitat de guia de turisme a Catalunya. La regulació de les agències de viatges a Catalunya.

78. Informació i difusió turística (2). La Xarxa de Serveis d'Informació, Difusió i Atenció Turística de Catalunya. La prestació dels serveis d'informació, difusió i atenció turística.

79. Informació i difusió turística (3). La utilització de mitjans telemàtics. Internet com a eina de treball per al guia de turisme.

80. L'Organització Mundial del Turisme (OMT). El Codi ètic mundial per al turisme. Turisme de qualitat, sostenible i responsable.

(12.167.094)

✱