

CFGS GUIA, INFORMACIÓ I ASSISTÈNCIES TURÍSTIQUES	UF1AC03
Mòdul 3: Serveis d'Informació Turística	Data:
Nom: Judit Juàrez, Natalia Carrillo, Marc Beramendi	Grup: GIAT 2B

1.5 - Normativa sobre les oficines de turisme

Decret 127/2010, de 14 de setembre, de regulació de la Xarxa de Serveis d'Informació, Difusió i Atenció Turística de Catalunya.

1. Abans de començar a fer l'activitat és convenient llegir el preàmbul del decret per a situar-nos. Us recomano fer un índex dels diferents títols, capítols... del Decret.

DECRET

127/2010, de 14 de setembre, de regulació de la Xarxa de Serveis d'Informació, Difusió i Atenció Turística de Catalunya.

TÍTOL 1 *Serveis d'informació, difusió i atenció turística de Catalunya*

Article 1 - *Objecte*

Article 2 - *Xarxa de Serveis d'Informació, Difusió i Atenció Turística de Catalunya*

Article 3 - *Prestació dels serveis d'informació, difusió i atenció turística*

Article 4 - *Integració dels equipaments turístics a la Xarxa IDAT*

TÍTOL 2 *Centres d'acollida turística (CAT)*

CAPÍTOL 1 *Equipament i xarxa*

Article 5 - *Concepte i naturalesa dels CAT*

Article 6 - *La Xarxa CAT o Xarxa de Centres d'Acollida Turística de Catalunya*

Article 7 - *Elements tècnics deïnoris dels centres d'acollida turística*

Article 8 - *Règim econòmic dels equipaments CAT*

CAPÍTOL 2 *CAT: serveis i responsabilitat*

Article 9 - *Serveis de prestació obligatòria*

Article 10 - *Serveis d'informació turística*

	UF1.Sistemes d'Informació turística		Pàgina 1 de 4	
	Codi doc.: AC	Data: setembre 2012	CURS 2012-13	"Aquest document pot quedar obsolet una vegada imprès"

- Article 11 - *Servei de difusió turística*
- Article 12 - *Servei d'atenció turística*
- Article 13 - *Servei de degustació de productes*
- Article 14 - *Mostra i venda de productes*
- Article 15 - *Responsabilitat en el manteniment de les instal·lacions i la prestació dels serveis*

CAPÍTOL 3 *Incorporació i exclusió a la Xarxa CAT*

- Article 16 - *Incorporació a la Xarxa CAT*
- Article 17 - *Cessament en l'activitat CAT i exclusió de la Xarxa*

TÍTOL 3 *Oficines de turisme*

CAPÍTOL 1 *Equipament i xarxa*

- Article 18 - *Concepte i naturalesa de les oficines de turisme*
- Article 19 - *La Xarxa d'Oficines de Turisme de Catalunya*
- Article 20 - *Elements deïtoris de les oficines de turisme integrades a la Xarxa*

CAPÍTOL 2 *Continguts i serveis*

- Article 21 - *Serveis de prestació obligatòria*
- Article 22 - *Classificació d'oficines de turisme*
- Article 23 - *Punts d'atenció turística*
- Article 24 - *Productes CAT*

CAPÍTOL 3 *Implantació i gestió de les oficines de turisme*

- Article 25 - *Procediment d'adscripció i classificació de les oficines de turisme a la Xarxa*
- Article 26 - *Exclusió de la Xarxa d'Oficines de Turisme de Catalunya i revisió de categoria*

DISPOSICIONS ADDICIONALS

De primera a setena

DISPOSICIONS TRANSITÒRIES

De primera a segona

DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA

DISPOSICIÓ FINAL

ANNEX 1 *Terminologia emprada*

ANNEX 2 *Equipaments CAT*

2. Fes un quadre resum de la classificació de les oficines de turisme a Catalunya. Comença al Títol 3 (pàg. 68229) els capítols 1 i 2. Al quadre s'han de veure les diferències que hi ha entre elles.

	Oficines de 3ª categoria	Oficines de 2ª categoria	Oficines 1ª categoria
Imatge corporativa	Rètol horitzontal i monòlits segons <i>el Manual bàsic</i> de retolació de les OTC ¹ .	Elements exteriors de la 3a categoria i elements interiors del <i>Manual bàsic</i> d'interiorisme de les OTC.	Igual que l'anterior
Horaris	Obertura tot l'any. Mínim 5 hores diàries, 5 dies /setmana. No tanca dissabtes, diumenges ni festius.	Mínim de 7 hores diàries, 6 dies /setmana. No tanca dissabtes, diumenges ni festius.	Mínim de 9 hores diàries, 6 dies /setmana. No tanca dissabtes, diumenges ni festius.
Funcions	<p>Informar de l'oferta i els recursos turístics de Catalunya, i del territori de la OTC:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Establiments turístics. - Activitats turístiques (turisme actiu, d'esports o culturals). - Serveis de transports. - Recursos naturals, culturals i patrimonials de Catalunya. - Esdeveniments lúdics, culturals, esportius i comercials de Catalunya. - Qualsevol altre producte d'interès pel visitant (publicacions, material gràfic). <p><u>Difusió turística:</u> Personalitzar la informació turística i comercialitzar productes.</p> <p><u>Atenció turística:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Informar sobre els serveis públics al visitant. - Seguretat ciutadana o mobilitat. 	<p>Les mateixes que les oficines de 3a categoria, i a més:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realitzar reserves d'allotjament. - Disposar de bases de dades d'informació turística elaborades per l'oficina. - Organitzar i realitzar, accions de promoció dels recursos turístics de Catalunya, especialment els de la seva zona. 	<p>Les mateixes que les oficines de 2a categoria i, a més,:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exercir la funció de dinamització econòmica turística, per tal de promoure i executar, en cooperació amb altres agents socials i econòmics del territori, programes i mesures per impulsar l'activitat turística en la seva zona.
Personal i serveis	El personal d'atenció al públic ha de disposar de la <i>diplomatura en turisme</i> , o be del CSFP en <i>Informació i comercialització turístiques</i> . Ha de parlar un mínim de 2 llengües estrangeres, i les 2 cooficials.	Personal d'atenció al públic amb els mateixos estudis. Ha de parlar 3 llengües estrangeres , (+ 2 cooficials). Servei d'informació exterior 24 hores. Sistema de gestió de la qualitat.	Les mateixes que s'han definit a per a les oficines de 2a categoria
Característiques físiques	Espai d'atenció al públic. Magatzem de material	Espai d'atenció al públic 50 m ² (mín), amb zona d'espera. Monitors d'autoconsulta. Despatxos i sala de reunions. Zona de projecció audiovisual.	Espai d'atenció al públic 80 m ² , (mín). Espai d'exposicions. Espai de mostra, venda i degustació de productes. Aparcament. Sanitaris públics (canviador per nadons).

¹ OTC: Oficina de Turisme de Catalunya

3. Posada en comú de les similituds i diferències dels tres tipus d'oficines.

Treball en grups de tres persones.

Entrega d'un resum per grup