

Secció III. Altres disposicions i actes administratius

CONSELL INSULAR DE FORMENTERA

2842

Bases per a l'habilitació de guies turístics a les illes Balears, en l'àmbit territorial de l'illa de Formentera, i d'ampliació d'idiomes, amb indicació del procediment i de la documentació necessària per poder-hi participar

Es fa públic que la Presidència del Consell Insular de Formentera, el 24 de març de 2023, va adoptar entre altres el següent acord:

“....

PRIMER. Aprovar les bases **PER A L'HABILITACIÓ DE GUIES TURÍSTICS A LES ILLES BALEARS, EN L'ÀMBIT TERRITORIAL DE L'ILLA DE FORMENTERA, I D'AMPLIACIÓ D'IDIOMES, AMB INDICACIÓ DEL PROCEDIMENT I DE LA DOCUMENTACIÓ NECESSÀRIA PER PODER-HI PARTICIPAR** que s'adjunten com a ANNEX d'aquesta resolució.

SEGON. ASSENYALAR PER A LA CELEBRACIÓ DE LA PROVA EL DIA 30 DE MAIG DE 2023.

Una vegada finalitzada la convocatòria i publicada la llista d'admesos, es publicarà el lloc i l'hora on s'efectuaran els exàmens en el tauler d'anuncis i en la pàgina web del Consell Insular de Formentera.

TERCER. Publicar l'anunci d'aquesta resolució en el BOIB i en el tauler d'anuncis, i publicar la resolució i les bases íntegres en la pàgina web d'aquest Consell.

(Formentera, 27 de març de 2023)

La presidenta

Ana Juan Torres

BASES QUE REGEIXEN LA CONVOCATÒRIA DE LES PROVES PER A L'HABILITACIÓ DE GUIES TURÍSTICS A LES ILLES BALEARS, EN L'ÀMBIT TERRITORIAL DE L'ILLA DE FORMENTERA, I D'AMPLIACIÓ D'IDIOMES, AMB INDICACIÓ DEL PROCEDIMENT I DE LA DOCUMENTACIÓ NECESSÀRIA PER PODER-HI PARTICIPAR

1. OBJECTE DE LA CONVOCATÒRIA

L'objecte és convocar les persones interessades a la realització de les proves per a l'obtenció, en l'àmbit territorial de l'illa de Menorca, de l'habilitació de guia turístic de les Illes Balears i/o l'ampliació d'idiomes de l'habilitació per als guies ja inscrits en el Registre Insular d'Empreses, Activitats i Establiments Turístics.

2. CONDICIONS I REQUISITS QUE HAN DE COMPLIR ELS/LAS ASPIRANTS

Les persones interessades a exercir l'activitat de guia turístic/a a les Illes Balears han de complir els requisits generals exigits en l'art. 137.2 del Decret 20/2015, de 17 d'abril, de principis generals i directrius de coordinació en matèria turística; de regulació d'òrgans assessors, de coordinació i de cooperació del Govern de les Illes Balears, i de regulació i classificació de les empreses i dels establiments turístics, dictat en desplegament de la Llei 8/2012, de 19 de juliol, de turisme de les Illes Balears, per obtenir l'habilitació corresponent després de la superació de les proves que es regulen en aquestes bases. Els requisits que han de complir les persones aspirants per acreditar-se com a guia turístic/a, amb caràcter general, són:

a) Tenir la nacionalitat espanyola o la d'algun dels estats membres de la Unió Europea o signatari de l'Acord sobre Espai Econòmic Europeu, o bé ser ciutadà/ana estranger/a amb residència a Espanya, amb el dret reconegut per exercir una activitat remunerada per compte propi o d'altre, de conformitat amb la normativa vigent.

b) Ser major d'edat.

c) Estar en possessió d'algun dels següents títols: cicle formatiu de grau superior de formació professional; diplomat o llicenciat universitari; grau o màster universitari, o qualsevol altre equivalent o homologat

Sobre la base de l'experiència de convocatòries per a l'accés al títol de guia en altres illes (com Menorca i Eivissa) i seguint les directrius que, en aquest sentit, estableix la UE, cal facilitar al màxim l'equiparació de títols sense haver d'acudir a costosos i



prolongats processos d'homologació d'aquests.

Per tant, en aquesta convocatòria s'estableix que, en el cas de títols universitaris obtinguts en un Estat membre de la Unió Europea o signatari de l'Acord sobre l'Espai Econòmic Europeu, l'homologació podrà substituir-se per l'aportació del Suplement europeu al títol o Diploma Supplement, segons el model establert per la Comissió Europea, Consell d'Europa i UNESCO-CEPES (Consell Europeu per a l'Ensenyament Superior).

A més, d'acord amb les directrius de la UE de reconeixement de qualificacions, s'acceptaran els títols dels països de la UE, juntament amb una traducció jurada en la qual es manifesti la titulació requerida o s'acrediti una titulació de nivell 5 o superior corresponent al European Qualification Framework (EQF).

Fora d'aquests casos els títols acadèmics d'altres sistemes educatius, hauran d'estar homologats al sistema educatiu espanyol o en procés d'homologació; la credencial acreditativa d'haver iniciat aquest procediment permetrà la inscripció condicional en les proves d'habilitació, i aquesta quedarà eventualment condicionada a la resolució favorable d'homologació.

d) Acreditar el coneixement de l'anglès i de, almenys, una altra llengua estrangera.

e) Acreditar el coneixement dels idiomes castellà i català.

f) Acreditar el coneixement del patrimoni natural i cultural de les Illes Balears.

Les persones que compleixin amb els requisits a, b i c, podran presentar-se a les proves que permetin demostrar la seva capacitat en els requisits d, e i f del citat article.

Els guies turístics interessats en ampliar idiomes podran participar en aquesta convocatòria per a l'habilitació de nous idiomes, especificant en la sol·licitud que ja estan en possessió de l'habilitació i es presenten per una ampliació d'idiomes.

3. BLOCS TEMÀTICS

Les proves d'habilitació de guia consten dels següents blocs temàtics:

- (Bloc 1) Patrimoni natural i cultural de les Illes Balears
- (Bloc 2) Anglès i 2a llengua estrangera de la que es pretén obtenir l'habilitació (i altre o altres si és el cas)
- (Bloc 3) Llengua catalana i llengua castellana

El temari de la prova del (Bloc 1) -Patrimoni natural i cultural de les Illes Balears- figura a la part final d'aquestes bases.

4. PRESENTACIÓ DE LES SOL·LICITUDS

Les sol·licituds s'han de presentar davant el Consell Insular de Formentera mitjançant qualsevol de les formes previstes en l'article 16.4 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

El model de la sol·licitud és el que figura com a annex a aquestes bases i es trobarà al web del Consell Insular de Formentera (www.consellinsulardeformentera.cat) en tràmits del Departament Ordenació Turística (Convocatòria de les proves per a l'habilitació de guies turístics i ampliació d'idiomes, illa de Formentera)

En el cas que hagi dubtes derivats de la qualitat de la còpia dels documents aportats per l'interessat, el CIF podrà requerir que s'exhibeixi el document o la informació original.

Les sol·licituds s'hauran d'acompanyar de la documentació que seguidament s'assenyala depenent de si es tracta de noves habilitacions de guies turístics o d'ampliació d'idiomes de guies ja habilitats:

I) Noves habilitacions de guies turístics/iques:

- a) Document nacional d'identitat o document equivalent del qual pugui deduir-se clarament la identitat, la nacionalitat d'algun estat de la Unió Europea, estat associat a l'Acord sobre l'Espai Econòmic Europeu o amb conveni de reciprocitat amb l'Estat espanyol en aquesta matèria, així com la majoria d'edat de la persona interessada.
- b) Títol acadèmic de tècnic de grau superior de Formació Professional, títol universitari corresponent a un grau, llicenciatura o diplomatura o, si escau, document acreditatiu d'haver abonat els drets per a l'obtenció del títol. En el cas de títols emesos fora d'Espanya, podran presentar-se els títols o qualificacions segons l'expressat en la base segona apartat c.
- c) Resguard acreditatiu d'haver efectuat el pagament dels drets d'examen.

En cas de sol·licitar l'exempció d'algun dels blocs dels quals consta la prova, haurà d'assenyalar-ho en la sol·licitud i presentar la documentació que acredita els coneixements de l'aspirant al bloc o als blocs temàtics per als quals sol·licita exempció, en els termes que estableix l'article 137 del decret 20/2015 i la base vuitena d'aquesta convocatòria.

S'entén acreditat el domini de l'idioma del país que hagi expedit el títol acadèmic que es presenti.

**II) Ampliació d'idiomes de guies ja habilitats:**

- a) Document nacional d'identitat o document equivalent del qual pugui deduir-se clarament la identitat, la nacionalitat d'algun estat de la Unió Europea, estat associat a l'Acord sobre l'Espai Econòmic Europeu o amb conveni de reciprocitat amb l'Estat espanyol en aquesta matèria, així com la majoria d'edat de la persona interessada.
- b) Carnet de guia o document que ho substitueixi o acrediti l'habilitació del sol·licitant.
- c) Resguard acreditatiu d'haver efectuat el pagament dels drets d'examen.

En cas de sol·licitar l'exempció d'algun dels idiomes dels quals se sol·licita l'ampliació, haurà d'assenyalar-ho en la sol·licitud i presentar la documentació que acredita els coneixements de l'aspirant, en els termes que estableix l'article 137 del decret 20/2015

L'imprès amb la sol·licitud figura en l'annex 2 i podrà sol·licitar-se en el Consell de Formentera o descarregar-se de la pàgina web de la institució. Tots els documents que s'adjuntin han de presentar-se en format original o còpia compulsada. En el registre d'entrada del Consell es poden compulsar els documents que s'adjuntin amb la sol·licitud, presentant original i còpia dels mateixos.

5. TAXA PER ACCEDIR A LES PROVES

Les taxes per accedir a les proves són les establertes a l'ordenança fiscal reguladora de la taxa per l'expedició de documents administratius (BOIB 124, de 14 de juliol de 2020):

- Per a les noves habilitacions: 24 €
- Per a l'ampliació d'idiomes: 24 €

6. NOTIFICACIONS A LES PERSONES INTERESSADES

Tota la informació relativa al procés d'admissió i avaluació es publicarà en el tauler d'anuncis i al web del Consell Insular de Formentera (www.consellinsulardeformentera.cat).

7. TERMINI DE PRESENTACIÓ DE SOL·LICITUDS I ADMISSIÓ A LES PROVES

Les proves es realitzaran a Formentera el 30 de maig de 2023.

Les sol·licituds es poden presentar des de la seva publicació al BOIB fins el 28/4/2023. A efectes informatius, també es publicarà al tauler d'anuncis i al web del Consell Insular de Formentera (www.conselldeformentera.cat). Si en alguna de les sol·licituds hi hagués algun defecte esmenable, es notificarà a la persona interessada en els termes que preveu l'art. 68 de la Llei 39/2015, de la LPACAP.

Expirat el termini de presentació de sol·licituds i esmena d'errors, es faran públiques les llistes d'admesos i exclosos, en el termini màxim de deu dies hàbils, amb indicació individualitzada de les causes d'exclusió de les persones interessades que no hagin estat admeses. En les llistes haurà de constar, si escau, especificació dels blocs dels quals han estat eximits. Hi haurà un termini de deu dies hàbils per presentar reclamacions, exhaurit el qual es publicarà la llista definitiva.

Una vegada resolt tot el procés d'admissió, el Consell informarà en el tauler d'anuncis i publicarà al web del Consell Insular de Formentera (www.conselldeformentera.cat) la data, lloc i hora, així com els membres que formaran la Comissió Avaluadora.

8. EXEMPCIONS

Amb caràcter general, les persones que sol·licitin l'exempció d'algun o alguns dels blocs temàtics dels quals consti la prova, hauran de demostrar el nivell de coneixements exigits en aquestes matèries sobre la base del que estableix l'article 137 del decret 20/2015

A més, en virtut de l'apartat 4 del art 137 del decret 20/2015, s'estableix que seran eximits de realitzar les proves del bloc de Patrimoni Cultural i Natural aquells candidats que acreditin els seus coneixements presentant certificats acreditatius d'haver superat cursos organitzats pel Consell de Formentera o altres centres o organismes habilitats per l'administració per a impartir formació, amb una durada mínima de 110 hores o 10 crèdits ECTS.

A l'efecte del punt anterior, està previst que el Consell de Formentera dugui a terme un curs de formació per als continguts del bloc 1 del temari sobre recursos naturals i patrimonials, que, en cas de superar-ho, convalidaria aquest bloc així com el bloc de llengua catalana, ja que el curs s'impartiria en català.

S'estableix que s'entén acreditat per l'aspirant el domini de l'idioma del país que hagi expedit el títol acadèmic que es presenti exigit en les bases, així com de l'idioma oficial del país del qual posseeixi la nacionalitat.

9. ORGANITZACIÓ I DESENVOLUPAMENT DE LES PROVES



I.- Les proves es desenvoluparan sobre la base dels continguts que s'especifiquen en l'annex 1.

Els aspirants hauran d'anar identificats durant tot el procés amb DNI, passaport o document equivalent.

Les proves d'accés a guia es componen de 5 blocs. Tots els blocs han de ser superats pels aspirants per a obtenir la qualificació global d'Apte. En cas de no superar-se algun dels blocs, la qualificació de la prova serà de No Apte.

La comissió avaluadora publicarà els resultats de les proves per blocs i la qualificació final en el tauler d'anuncis del Consell. En el termini de tres dies hàbils des de l'exposició de la llista, els participants podran sol·licitar la revisió de les seves proves mitjançant escrit. La Comissió Avaluadora convocarà la revisió dels exàmens i resoldrà les possibles reclamacions, que seran comunicades en el tauler d'anuncis del Consell.

II.- Avaluació dels coneixements dels aspirants

L'aspirant seleccionarà en la seva sol·licitud de participació en les proves l'idioma en el qual vol realitzar les mateixes, castellà o català. La redacció dels enunciats, així com les instruccions, criteris o qualsevol altra documentació d'examen que es lliuri als aspirants estarà en l'idioma que hagi triat en la seva sol·licitud.

El bloc temàtic 1, de patrimoni cultural i natural de les Illes Balears s'avaluarà amb un examen tipus test de 60 preguntes. Caldrà tenir 36 preguntes correctes per a superar l'examen. L'examen tindrà una durada màxima dues hores.

Els blocs temàtics corresponents a les llengües estrangeres, consistiran en una prova escrita i una prova oral. Per a superar cada prova de llengües estrangeres cal superar les dues parts, oral i escrita. Dins de qualsevol de les dues parts, oral o escrita, pot existir un examen de comprensió oral d'un arxiu d'àudio o vídeo, així com de comprensió lectora.

La part oral consisteix en l'exposició d'un tema relacionat amb els continguts temàtics que figuren en l'annex 1, a triar entre dos proposats triats a l'atzar, seguida d'una conversa relacionada amb el tema presentat. La durada de la prova és de 15 minuts.

Els criteris d'avaluació seran els següents:

- Adequació a la tasca encomanada
- Nivell d'idioma mostrat (gramàtica i vocabulari)
- Capacitat de producció del missatge i comunicació (pronunciació, claredat, fluïdesa i comunicació)
- Impressió general

Cadascun dels 4 apartats tindrà una qualificació màxima de 5.

L'examen oral es considerarà aprovat amb una qualificació mínima de 12 sobre 20.

La part escrita consisteix en una redacció relacionada amb els continguts temàtics que figuren en l'annex 1 proposats per la comissió avaluadora. L'extensió màxima són 350 paraules i la mínima, 250 paraules.

Els criteris d'avaluació seran els següents:

- Adequació a la tasca encomanada
- Coneixement suficient del contingut per a contestar adequadament a la situació proposada
- Domini suficient de l'anglès per a fer la tasca encomanada
- Efecte de l'escriptura sobre el públic objectiu
- Impressió general

Els criteris de qualificació relatius a la part escrita seran:

- Cadascun dels criteris anteriors tindran una qualificació màxima de 5 punts. L'examen escrit es considerarà aprovat amb una qualificació mínima de 15 sobre 25 cadascun d'ells.
- Els blocs temàtics relacionats amb la llengua castellana i catalana, per a aquells aspirants que no estiguin exempts de realitzar-los, es podran superar de la següent forma:
- Es validaran les competències requerides en la llengua triada per a la realització de les proves dels blocs temàtics, és a dir, l'aspirant triarà l'idioma en el qual farà les proves, castellà o català, i això implicarà la validació de l'idioma triat, en cas que les proves de la resta de blocs temàtics se superin.
- L'altre idioma se superarà amb una prova escrita i una altra oral sobre els continguts temàtics que figuren en l'annex 1.





Els criteris d'avaluació i qualificació seran els mateixos que per a les llengües estrangeres

10. LA COMISSIÓ AVALUADORA

La comissió avaluadora estarà formada per un mínim de tres membres, dels quals almenys dos seran personal del Consell de Formentera.

Estarà formada per president, secretari i vocal o vocals. Per a cadascuna dels diferents blocs temàtics a avaluar, poden incorporar-se a la comissió avaluadors amb competència demostrable en el tema.

L'avaluació de les proves d'idiomes serà efectuada per professors universitaris d'idiomes, del cos de professors de Secundària i Escoles Oficials d'Idiomes, o a falta d'aquests, persones de reconeguda competència (per exemple, àmplia experiència en la docència de l'idioma), per cadascun dels idiomes en què es desenvolupin els exàmens.

La comissió avaluadora vetllarà pel correcte desenvolupament de les proves i l'avaluació del procés i estendrà una acta final amb la qualificació de cadascun dels blocs i la qualificació final de la prova, que serà d'Apte o No Apte.

En cas de reclamacions, la comissió avaluadora fixarà la revisió de les proves objecte de reclamació i resoldrà les mateixes.

Acabat el procés, la Comissió Avaluadora redactarà les llistes definitives de candidats declarats aptes i no aptes.

11. RESOLUCIÓ DE LA CONVOCATÒRIA

La Presidència del Consell Insular de Formentera, a la vista de la proposta de la Comissió Avaluadora, dictarà la corresponent resolució d'habilitació de les persones aspirants que hagin superat les proves, que serà publicada en el Butlletí Oficial de les Illes Balears i inscrita en el Registre d'Empreses, Activitats i Establiments Turístics.

Així mateix es procedirà d'ofici a l'expedició del carnet de Guia de Turisme de les Illes Balears, d'acord amb el previst en l'article 142 del Decret 20/2015.

12. RECLAMACIONS I RECURSOS

Contra les qualificacions de les diferents proves caldrà formular petició de revisió davant el tribunal avaluador, en el termini de tres dies, que serà resolta per la Presidència en el termini de cinc dies.

Contra l'anterior resolució, la persona interessada podrà interposar recurs de reposició, en el termini d'un mes, a comptar des de l'endemà de la seva publicació.

TEMARI DE LES PROVES D'ACCÉS A GUIA TURÍSTIC CONSELL INSULAR DE FORMENTERA

BLOC 1. PATRIMONI CULTURAL I NATURAL DE LES ILLES BALEARS

Coneixement dels principals recursos culturals i naturals de Balears, amb atenció especial als recursos de Formentera.

A) Patrimoni cultural i històric

1. Visió panoràmica de la història de Formentera i Balears: de la colonització humana fins al temps present

- La prehistòria de Formentera
- L'edat antiga: de la Formentera romana a l'època bizantina
- L'època medieval: la Formentera islàmica, la conquesta cristiana i l'època baix medieval
- L'època moderna: els segles XVI i XVII
- L'època moderna: el segle XVIII i la repoblació de Formentera
- L'època contemporània fins al present: etapes principals

2. Personatges rellevants de la història i cultura formenterera

Des d'en Pomponi Mela, geògraf romà fins Antoni Tur "Gabrielet)



3. Art i monuments

3.1.- La prehistòria

Ca na Costa
Cap de Barbaria I, II i III
Murada de sa Cala

3.2.- Jaciments romans i medievals

Castellum de Can Blai

3.3.- El patrimoni religiós

Capella de sa Tanca Vella
Església i fossar Vell de Sant Francesc Xavier
Església de Sant Ferran de ses Roques
Església del Pilar de la Mola

3.4.- L'urbanisme i l'arquitectura civil, militar i industrial

Els nuclis urbans de l'illa: Sant Francesc, Sant Ferran, el Pilar, la Savina i es Caló
Cases pageses. Sa Senieta i can Ramon
Molí Vell de la Mola
Molins de la Mirada
Molí d'enTeuet
Aljub del Poble, la Mola
Pou d'en Marianet Ferrer
Pou de ses Roques
La Pujada de la Mola
Torre des Pi des Català
Torre de la Gavina
Torre des Garroveret
Torre de Punta Prima
Torre de s'Espalmador
Base d'hidroavions de l'estany Pudent
Colònia penitenciària de Formentera
Elements d'arquitectura tradicional i industrial de ses Salines

3.5.- El llegat del segle XVIII

L'església de Sant Francesc Xavier
Els molins fariners
Les torres de defensa
Ses Salines
Les fites de les gràcies reials

3.6.- El llegat del segle XIX

Els fars. El far de la Mola

3.7.- Arquitectura rural

Les cases pageses
Pous, cisternes i aljubs
Varadors de barques
La pedra seca
Els camins
Finca pública de can Marroig





3.8.- Centres de difusió cultural

Col·lecció etnogràfica de Formentera
Espai cultural i educatiu del far de la Mola
Sala d'exposicions de l'ajuntament Vell
Centre artesà Antoni Tur "Gabrielet"
Centre d'interpretació del parc natural de ses Salines, Can Marroig

4. Cultura popular

Mites i llegendes
Gastronomia
Les festes
La música i el ball
Altres elements de la cultura popular

5. Pautes de comportament per a protegir el patrimoni natural. La campanya SOS Patrimoni

6. Principals itineraris turístics de Formentera

7. Ses Salines de Formentera com a part dels recursos Patrimoni de la humanitat

8. La conformació dels pobles a Formentera, les parròquies i "vendes" de Formentera.

9. Gastronomia d'Eivissa, plats tradicionals, vins i licors. Gastronomia i D. O. Mallorca i de Menorca

10. Esdeveniments culturals més representatius de Mallorca, Menorca, Eivissa. Les festes populars tradicionals més importants de les Balears

B) Patrimoni natural

1. Història geològica de les Illes Balears: la formació de les Illes

- Formació dels materials geològics: roques, fòssils,...
- Influència de la geologia en el paisatge, la flora i la fauna
- Les platges: geologia i posidònia
- Llocs d'interès geològic

2. El clima

- Característiques del clima mediterrani
- Influències del clima mediterrani sobre la flora i el paisatge

3. La flora i el paisatge

- Principals comunitats i espècies vegetals de les Illes

4. La fauna

- La fauna de les Illes Balears en conjunt. Els endemismes
- Els ocells
- Els amfibis, rèptils i mamífers

5. Els recursos naturals

- L'aigua: la problemàtica dels aqüífers
- L'energia
- L'ús del territori: agricultura i paisatge, urbanisme...
- La costa de Formentera. Principals cales i platges i altres indrets.
- Les coves més representatives de Formentera





6. Els espais naturals protegits. Tipus d'espais naturals protegits:

Àmbit local i autonòmic: ANEI, reserves marines, parcs naturals...

Àmbit europeu: Xarxa Natura 2000

Normatives que afecten la conducció de grups en espais protegits

Les Salines de Formentera i Eivissa

7. Pautes de comportament per a protegir el patrimoni natural

8. Rutes més destacades pels recursos naturals

Rutes de busseig

Rutes de caiac

Rutes de senderisme

Rutes BTT

9. Principals recursos naturals de Menorca. Menorca, reserva de la Biosfera

10. Principals recursos naturals de Mallorca. Serra de Tramontana, patrimoni de la humanitat

2. BLOCS LLENGÜES ESTRANGERES, CASTELLÀ I CATALÀ.

Els continguts s'han adaptat dels continguts previstos al RD 1700/2007 per a la qualificació professional de guia de turistes i visitants.

1. Interpretació d'informació turística sobre patrimoni cultural i natural a turistes i visitants

Processament d'informació turística sobre el patrimoni i els béns d'interès cultural i natural i sobre altres recursos turístics de caràcter general, corresponents a l'àmbit d'actuació.

Integració d'informació turística sobre el patrimoni i béns d'interès cultural així com sobre espais naturals i béns d'interès natural i sobre altres recursos turístics de caràcter general, corresponents a l'àmbit d'actuació.

Atenció a la demanda d'informació turística sobre el patrimoni i els béns d'interès cultural així com sobre espais naturals i béns d'interès natural i sobre altres recursos turístics de caràcter general, corresponents a l'àmbit d'actuació.

Interpretació d'informació turística sobre el patrimoni i béns d'interès cultural així com sobre espais naturals i béns d'interès natural i sobre altres recursos turístics de caràcter general, corresponents a l'àmbit d'actuació.

2. Prestació del servei d'acompanyament i assistència a turistes i visitants

Requeriments i expectatives del grup o turista en particular.

Contacte amb els prestataris estrangers dels serveis contractats pel grup o turista en particular.

Atenció a queixes i reclamacions.

Solució de situacions conflictives.

Oferiment d'alternatives a serveis turístics contractats.

Prestació d'informació general i documentació relatives al servei turístic contractat.

Repàs de llista d'assistents i assignació de seients.

Emplenament de documentació necessària per gaudir del servei turístic contractat.

Oferta i venda d'activitats facultatives.

Informació de tarifes de serveis turístics.

Transmissió al turista o grup de pautes de comportament i respecte pel patrimoni cultural i en espais naturals.

Servei de recollida, acolliment, acompanyament, assistència i guia de turistes individuals i en grup.

Comunicació, en situacions d'emergència amb un turista accidentat i atenció dels seus requeriments.

3. Dinamització de jocs, activitats culturals i fisicorecreatives així com de vetllades i espectacles, en contextos d'animació turística

Presentació del grup.

Presentació de les activitats.

Sol·licitud d'informació sobre les característiques motrius, socials, psicològiques i intel·lectuals del grup o l'usuari.

Recollida de propostes del grup.

Promoció d'activitats.

Explicació de normes, continguts i mode d'execució de les activitats.

Informació als usuaris sobre els objectius, el material, la indumentària i els complements més adequats a l'activitat.

Conducció i coordinació del grup en el desenvolupament de les activitats.

Informació del respecte degut a les normes internes de l'establiment i de conservació d'instal·lacions i material.

Motivació als usuaris de l'activitat.

Formalització de la documentació derivada de la contractació de serveis externs.

4. Resolució de situacions conflictives i d'emergència als serveis turístics de guia i animació.

Atenció de queixes i reclamacions.

Resolució de conflictes.

Atenció al passatger en cas d'emergència com a primer intervinent.



**ANNEX 2****SOL·LICITUD D'INSCRIPCIÓ A LES PROVES PER A L'OBTENCIÓ DE L'HABILITACIÓ COM A GUIA TURÍSTIC DE LES ILLES BALEARS****CONVOCATÒRIA 30 DE MAIG DE 2023**

DADES DEL SOL·LICITANT		
Nom i Llinatges o Raó social		NIF
Representant		NIF
ADREÇA PER A NOTIFICACIONS		
Adreça		
Localitat	Municipi	
Telèfon	Adreça electrònica	

1. Titulació d'accés a les proves:

- Llicenciatura o grau en:
- Diplomatura en:
- Cicle formatiu de grau superior en:
- Altres, especificar:

2. Motiu sol·licitud (assenyalar 1)

- Proves Accés a Guia Turístic:
- Ampliació d' Idiomes (guies ja habilitats):

3. Idiomes estrangers del que sol·licita examinar-se (mínim 2 per accés a guies)

Idioma 1:

Idioma 2:

Altres idiomes:

4. Blocs pels quals es sol·licita exempció (s'haurà de presentar juntament amb aquesta sol·licitud la documentació acreditativa)

- Bloc 1, Patrimoni Cultural i Natural
- Bloc 2, Idioma Estranger 1: _____ (indiqui quin)
- Bloc 3, Idioma Estranger 2: _____ (indiqui quin)
- Altre(s) Idioma(s) Estranger(s): _____ (indiqui quin o quins)
- Bloc 4, Castellà
- Bloc 5, Català

5. Idioma escollit per fer les proves:

- Castellà
- Català

I a tal efecte,

DECLARO

Que tinc coneixement de la convocatòria de les proves d'aptitud per a l'obtenció de l'habilitació com guia turístic de Balears, segons BOIB núm....., de data,

Que reuneixo tots i cadascun dels requisits exigits en la convocatòria en la data d'expiració del termini assenyalat per a la presentació de les sol·licituds.



I SOL·LICITO

Ser admès/a en la convocatòria i les proves d'aptitud per a l'obtenció de l'habilitació com guia turístic de les Illes Balears.

[Rúbrica]

Formentera, a....., de..... de 20....

D'acord amb l'establert en l'art. 5 de la Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal, les dades aquí recollides passen a formar part d'un fitxer automatitzat de titulars del Consell Insular de Formentera, amb la finalitat de realitzar els tràmits administratius de la seva competència. Es pot exercir el dret d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició en les Oficines d'Atenció al Ciutadà

