

ANNEX V – TEMARI I PERFIL PROFESSIONAL DE LA PLAÇA DE TÈCNIC/A DE TURISME (SUBGRUP A2)

Temari

Part general

1. La Constitució Espanyola de 1978. Característiques, estructura i reforma. Principis generals. Drets fonamentals i llibertats públiques.
2. L'organització territorial de l'Estat. Les comunitats autònomes. L'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana. Distribució de competències.
3. Submissió de l'Administració a la Llei i al Dret. Fonts del Dret Públic. La Llei i el Reglament.
4. La Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic. Principis generals d'actuació de l'Administració pública. Els òrgans administratius. Competència.
5. La Llei 40/2015. L'abstenció i la recusació. Funcionament dels òrgans col·legiats.
6. Les persones interessades en el procediment administratiu. Drets de les persones en la seua relació amb les administracions públiques. Terminis i còmputs.
7. Els actes administratius. Concepte i característiques. Eficàcia dels actes. Notificació i publicació.
8. La invalidesa dels actes administratius. Actes nuls i anul·lables. Conservació i convalidació. La revisió d'ofici.
9. El procediment administratiu comú. Fases del procediment. Finalització del procediment.
10. La responsabilitat de les administracions públiques. Principis. Responsabilitat de les autoritats i del personal al servei de les administracions públiques.
11. Les subvencions a l'Administració local. Procediments de concessió i causes de reintegrament.
12. La funció pública II. Adquisició i pèrdua de la condició de funcionari/ària. Drets i deures del personal funcionari. Situacions administratives. Incompatibilitats.
13. Principis bàsics de la prevenció de riscos laborals.

Part específica

1. Marc jurídic del turisme a la Comunitat Valenciana: Llei 15/2018, de 7 de juny, de turisme, oci i hospitalitat de la Comunitat Valenciana.
2. La Conselleria de Turisme: organització. Turisme Comunitat Valenciana: naturalesa i funcions. Competències de l'Administració Local en matèria de turisme.
3. Col·laboració i cooperació en matèria turística entre les administracions públiques i

el sector privat.

4. Espanya com a destinació turística: Estratègia de Turisme Sostenible Espanya 2030. Pla Estratègic de Turisme de la Comunitat Valenciana 2020–2025 (o posterior d'aplicació). Línies estratègiques i programes d'actuació.
5. El turisme a la Comunitat Valenciana: l'oferta turística; marc regulador de l'activitat turística i indicadors d'evolució.
6. El turisme a la Comunitat Valenciana: la demanda turística; drets i deures de les persones usuàries. Indicadors d'evolució i perfil de comportament.
7. Dinamització del turisme a la Comunitat Valenciana des de les entitats locals: línies de suport i col·laboració; marc regulador, objectius i tramitació d'ajudes.
8. Promoció turística de la Comunitat Valenciana: Pla Anual d'Acció de Màrqueting Turístic; objectius i estratègies.
9. L'element subjectiu de la promoció turística. El sector públic i les empreses privades. Especial referència als actors de la promoció turística autonòmica, provincial i local de la Comunitat Valenciana.
10. El producte turístic. Concepte i característiques. Creació i desenvolupament de productes turístics locals. Cicle de vida d'un producte turístic.
11. La Comunitat Valenciana com a producte turístic global. Principals productes turístics valencians. Classificació i especial referència al turisme de sol i platja, urbà, rural, de golf, nàutic, gastronòmic, idiomàtic, grans esdeveniments, festes i de salut.
12. Els clubs de producte i experiències a la Comunitat Valenciana.
13. Els mercats turístics. Principals mercats turístics de la Comunitat Valenciana; el mercat interior: local i nacional. Els mercats internacionals.
14. El mercat turístic espanyol. Principals mercats emissors de turistes a la Comunitat Valenciana. Classificació i característiques pròpies de cadascun.
15. El mercat turístic internacional (I). Principals mercats emissors de turistes a la Comunitat Valenciana. Classificació i característiques pròpies de cadascun. Especial referència als mercats madurs.
16. El mercat turístic internacional (II). Mercats emergents i mercats llunyans. Classificació i característiques pròpies de cadascun.
17. Eines de promoció turística (I): classificació general: eines orientades al consumidor final i eines orientades a professionals del sector. Les fires. Classificació i anàlisi de les fires turístiques. El calendari de fires de la Comunitat Valenciana.
18. Eines de promoció turística (II): els viatges de familiarització. El programa Destinació Comunitat Valenciana. Classificació i anàlisi d'aquesta eina. Planificació, organització i execució dels viatges de familiarització.

19. Eines de promoció turística (III): els workshops i presentacions de destinació. Classificació i anàlisi d'aquestes eines. Planificació, organització i execució. Accions de street marketing. Classificació i anàlisi d'aquesta eina. Planificació, organització i execució. Eines de promoció turística: Internet i les noves tecnologies. L'entorn 2.0. Els blogs turístics.
20. Eines de promoció turística (IV): els corresponents de promoció de la Comunitat Valenciana. Els esdeveniments, congressos i reunions professionals.
21. Història i geografia de la Comunitat Valenciana.
22. Les festes i festivals de la Comunitat Valenciana com a producte turístic. La declaració de Festa d'Interés Turístic. Els Patrimonis de la Humanitat de la Comunitat Valenciana declarats per la UNESCO.
23. Història d'Alzira. Evolució demogràfica i creixement econòmic de la ciutat.
24. Recursos turístics de la ciutat d'Alzira. Recursos culturals i patrimonials.
25. Recursos turístics de la ciutat d'Alzira. Recursos naturals.
26. Recursos turístics de la ciutat d'Alzira. Festes d'Alzira.
27. Recursos turístics de la ciutat d'Alzira. Festivals i esdeveniments d'Alzira.
28. La Xarxa de Centres de Turisme de Turisme Comunitat Valenciana. Característiques. Organització. Funcionament.
29. Les oficines de turisme. Concepte, funcions. Classificació de les oficines de turisme segons l'àmbit territorial.
30. Turisme, territori i patrimoni. Estratègies per a un desenvolupament sostenible.
31. El perfil del turista de la Comunitat Valenciana. Especial referència a ciutats mitjanes d'interior però pròximes a la costa. Destins turístics de la Comunitat Valenciana. Principals zones turístiques.
32. El turisme i el medi ambient, desenvolupament i sostenibilitat. Rendes socials del patrimoni natural. Normes de qualitat aplicables a empreses turístiques.
33. Ordenació turística relativa a hotels, restaurants i cafeteries de la Comunitat Valenciana. Ordenació turística relativa a agències de viatges de la Comunitat Valenciana.
34. Habitatges turístics, empreses gestores i persones dedicades a la cessió del seu ús i gaudi en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana. Decret 10/2021, de 22 de gener, del Consell, d'aprovació del Reglament regulador de l'allotjament turístic a la Comunitat Valenciana. Autocaravanes i càmpings a la Comunitat Valenciana.
35. La professió de guia de turisme a la Comunitat Valenciana. Règim jurídic.
36. Fonts estadístiques oficials en matèria de turisme: Estat espanyol, Comunitat

Valenciana.

37. Agermanaments de municipis. Concepte i evolució. El programa d'agermanament de ciutats de la Comissió Europea: subvencions. Incidència dels agermanaments en el turisme. Especial consideració dels agermanaments de la ciutat d'Alzira.

38. Llei General de Subvencions: procediment de gestió i justificació de la subvenció pública. Procediment de gestió pressupostària. Reintegrament de subvencions. Control financer de les subvencions. Infraccions i sancions administratives en matèria de subvencions.

39. Concepte i fonaments dels Destins Turístics Intel·ligents (DTI). Pilars bàsics, criteris i indicadors de valoració.

40. Implantació i desenvolupament del model DTI a Alzira. Diagnòstic, processos, reptes específics i impactes esperats.

41. El Sistema de Qualitat Turística en Destí. SICTED: estructura, objectius i metodologia. Agents implicats, fases del procés i criteris de qualitat aplicats als destins turístics.

42. La figura del/de la gestor/a SICTED a nivell municipal. Funcions, processos d'implantació, seguiment i resultats del sistema.

43. L'Agenda Urbana de l'Ajuntament d'Alzira. Relació amb la planificació turística, línies estratègiques, projectes prioritaris i la seua contribució al desenvolupament sostenible del destí.

44. Contingut d'un Pla Estratègic de Turisme Sostenible municipal (I): anàlisi prèvia, diagnòstic territorial, visió estratègica i principals línies d'actuació. Especial referència a Alzira.

45. Contingut d'un Pla Estratègic de Turisme Sostenible municipal (II): programes i accions desenvolupades, sistema d'avaluació i seguiment del pla. Especial referència a Alzira.

46. Transports urbans i interurbans d'Alzira. Xarxa de connexions internes, intermodalitat, accessibilitat i integració amb l'entorn comarcal. Importància de la mobilitat sostenible en el desenvolupament turístic local.

47. Recursos turístics de la comarca de la Ribera del Xúquer: geografia, espais naturals protegits, patrimoni cultural, festiu i gastronòmic. Principals elements d'interés i la seua valorització com a destí turístic comarcal articulat, sostenible i amb identitat pròpia.

48. El Club de Producte Turístic de la Ribera del Xúquer: estructura, funcions, actors implicats i iniciatives desenvolupades. Contribucions d'aquest model col·laboratiu a la vertebració de l'oferta turística comarcal, a l'enfortiment del destí i a la valorització conjunta del territori.

49. El rol estratègic i la funció dinamitzadora d'Alzira en el desenvolupament turístic comarcal.

50. Participació ciutadana i governança turística. Eines per a la presa de decisions col·laboratives, implicació dels agents locals i estratègies per a una gestió turística municipal més eficient, sostenible i orientada al bé comú.

51. El teixit associatiu com a vector de cohesió territorial i dinamització turística a Alzira. Anàlisi del rol transformador de les associacions en la consolidació del municipi com a destí turístic.

52. Requisits i criteris per a l'obtenció de la condició de municipi turístic a la Comunitat Valenciana. Avaluació de l'adequació del municipi d'Alzira a les tipologies i paràmetres definits per la normativa vigent.

53. Obligacions, avantatges i instruments de planificació associats a la condició de municipi turístic. Implicacions per a la gestió turística local, la sostenibilitat i l'accés a línies de finançament específiques.

Perfil Professional

Missió

Ordenar, promocionar i difondre el patrimoni i territori del municipi planificant, preparant, fent seguiment i controlant les campanyes i activitats turístiques que es porten a terme.

Funcions generals

Organitzar i administrar l'activitat turística de manera que siga equilibrada i sostenible en el territori.

Executar les polítiques relacionades amb l'activitat turística.

Coordinar la informació i senyalització dels seus recursos d'interés turístic.

Promocionar i difondre el patrimoni i el territori del municipi.

Assessorar i col·laborar amb agents públics i privats per a la difusió turística.

Vetllar per la seguretat i salut en el seu lloc de treball, utilitzant adequadament els equips relacionats amb la seua activitat, d'acord amb els procediments establits i la normativa vigent en matèria de prevenció de riscos laborals.

Pel que fa al tractament de dades de caràcter personal, adoptar les mesures tècniques i organitzatives necessàries per donar compliment a la normativa vigent en la matèria, així com mantindre el deure de secret i confidencialitat (que es mantindran una vegada

acabada la seua vinculació amb la Corporació).

Funcions específiques

1. Organitzar i administrar l'activitat turística de manera que sigui equilibrada i sostenible en el territori:

- * Analitza i estudia el sector del turisme cercant les dinàmiques i polítiques essencials en el desenvolupament del sector a curt, mig i llarg termini.
- * Regula les actuacions que garantisquen l'aplicació de la normativa en matèria de turisme.
- * Gestiona i desenvolupa projectes turístics.
- * Organitza i supervisa les infraestructures, empreses i establiments turístics.
- * Dissenya i coordina les actuacions relacionades amb la formació del sector turístic.
- * Integra els productes i serveis d'interés turístic en la planificació i programació turística.
- * Elabora propostes d'actuacions d'acord amb l'anàlisi dels recursos turístics del territori.

2. Executar les polítiques relacionades amb l'activitat turística:

- * Desenvolupa i porta a terme programes d'actuació turística amb incidència territorial.
- * Controla l'ús dels equipaments turístics així com la realització dels actes i esdeveniments realitzats en el municipi relacionats amb este àmbit.
- * Tramita, fa seguiment i justifica les subvencions de l'àmbit de turisme.
- * Aplica la potestat inspectora, sancionadora i autorització d'establiments, empreses i activitats turístiques en base a la normativa en matèria de turisme.

3. Coordinar la informació i senyalització dels seus recursos d'interés turístic:

- * Organitza i gestiona la informació turística del municipi.
- * Dissenya i gestiona la senyalització turística, atenció i informació als usuaris tan personal com telefònicament.

- * Gestiona les oficines de turisme del municipi.
- * Realitza i elabora material d'informació i promoció turística.

4. Promocionar i difondre el patrimoni i el territori del municipi:

- * Planifica, desenvolupa i fa seguiment d'accions de promoció turística.
- * Dissenya i coordina el foment i dinamització turística
- * Assisteix a fires i congressos de l'àmbit turístic per promocionar el municipi i el territori.
- * Realitza activitats de màrqueting directe en mitjans de comunicació.
- * Difon la imatge de la ciutat com a destinació turística.
- * Distribueix material turístic fora del territori del municipi.

5. Assessorar i col·laborar amb agents públics i privats per a la difusió turística:

- * Coordina amb altres administracions i institucions públiques que tinguin programes o actuacions turístiques amb incidència territorial.
- * Manté relacions i negocia actuacions amb entitats i empreses privades dedicades al turisme.
- * Coordina amb altres àmbits municipals tots els projectes i programes d'actuació en xarxa o comunitaris que requereixin una participació conjunta.

6. Vetlar per la seguretat i salut en el seu lloc de treball, utilitzant adequadament els equips relacionats amb la seua activitat, d'acord amb els procediments establits i la normativa vigent en matèria de prevenció de riscos laborals.

7. Pel que fa al tractament de dades de caràcter personal, adoptar les mesures tècniques i organitzatives necessàries per donar compliment a la normativa vigent en la matèria, així com mantindre el deure de secret i confidencialitat (que es mantindran una vegada acabada la seua vinculació amb la Corporació).

Coneixements

- **Turisme:** coneixements elevats de gestió pública del turisme i de l'espai turístic, anàlisi de la demanda turística, gestió, catalogació i valoració de recursos turístics, anàlisi de la imatge turística, dels canals d'informació i dels canals de comercialització, estratègies turístiques de les administracions públiques i privades, gestió territorial del

turisme, gestió de les activitats turístiques, animació turística.

- **Idiomes:** coneixements elevats d'anglès, coneixements intermedis d'una segona i tercera llengua.

- **Normatius:** coneixements intermedis de llenguatge jurídic, dret administratiu i d'organització administrativa.

- **Aplicació a la gestió:** coneixements intermedis de protecció de dades de caràcter personal, gestió per processos, tècniques d'organització, sistemes de gestió de la qualitat, gestió de projectes i programes i de redacció i presentació d'informes.

- **Informàtica:** cultura digital, tecnologia digital i ús de l'ordinador i del sistema operatiu, navegació i comunicació en el món digital, tractament de la informació escrita, tractament de la informació gràfica, sonora i de la imatge en moviment, tractament de la informació numèrica, tractament de les dades i presentació de continguts (nivell mitjà).

Competències

- **Capacitat analítica:** capacitat d'explicar tècnicament, identificant i predient les conseqüències, un problema o una situació determinada en l'àmbit de la seua especialitat.

- **Domini professional:** capacitat d'enfrontar i resoldre situacions de diferent ordre i naturalesa que es presenten en el context professional propi, amb el mitjans adequats i en base als coneixements i habilitats tècniques i/o operatives per tal d'assegurar la màxima eficiència i eficàcia.

- **Orientació al client intern i extern:** capacitat per donar resposta satisfactòria a les necessitats o demandes dels clients, ja siguin interns o externs (ciutadania), identificant les possibles demandes no explícites i/o futures necessitats.

- **Orientació a la qualitat del resultat:** capacitat d'orientar la conducta professional envers l'assoliment de resultats amb nivell excel·lent en termes de qualitat

- **Recerca de solucions:** capacitat de trobar alternatives viables, òptimes i eficaces als problemes, situacions i requeriments que es produeixen en el seu àmbit d'actuació.