ANEXO III

TEMARIO PARA LA FASE DE OPOSICIÓN

🟦 **Bloque 1: Buñol, su entorno y patrimonio turístico**

1. **Historia de Buñol**: origen, evolución y principales acontecimientos históricos.

2. **Geografía y entorno natural de Buñol**: ubicación, espacios naturales, clima, paisaje y rutas de senderismo

3. **Patrimonio cultural y monumental**: Castillo de Buñol, Iglesia de San Pedro Apóstol, Molino Galán y rutas urbanas

4. **La Tomatina**: historia, evolución, reglamento, impacto turístico, logístico y mediático.

5. **Fiestas y Patrimonio intangible**: Semana Santa, Fallas, Feria y Fiestas de agosto, bandas y actividades musicales.

6. **Museos y espacios culturales de Buñol**: Sala El Mercado, Auditorio de San Luis, Museo de La Tomatina.

🟦 **Bloque 2: Marco normativo, institucional y de calidad turística**

7. **Ley de Turismo, Ocio y Hospitalidad de la Comunidad Valenciana (Ley 15/2018)**: principios, derechos y deberes, tipología de servicios turísticos.

8. **Red Tourist Info de la Comunidad Valenciana**: funcionamiento, objetivos, relación con los municipios turísticos.

9. **Red de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI)**: definición, ejes estratégicos (innovación, tecnología, sostenibilidad, accesibilidad y gobernanza).

10. **Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos (SICTED)**: objetivos, metodología, beneficios, ciclo de mejora continua y papel de los informadores turísticos.

11. **Plan Estratégico de Turismo de la Comunidad Valenciana** y el papel de los ayuntamientos en su implementación.

12. **Normativa de protección de datos personales en la atención al público**.

🟦 **Bloque 3: Atención al visitante y promoción turística**

13. Técnicas de **atención al cliente turístico**: escucha activa, empatía, gestión de quejas y resolución de conflictos.

14. Técnicas de **comunicación verbal y no verbal** aplicadas al ámbito turístico.

15. **Marketing turístico local**: imagen de marca, canales de promoción, redes sociales, material promocional, CRM.

16. La figura del informador turístico como **embajador del destino y agente cultural**.

17. Diseño de itinerarios turísticos: planificación de estancias en destino, gestión de tiempos, segmentación de clientes.

🟦 **Bloque 4: Gestión de oficina de turismo y competencias transversales**

18. Elaboración de **informes turísticos y estadísticas de visitantes**: herramientas, indicadores, análisis de resultados.

19. Coordinación con empresas turísticas, asociaciones locales y otras administraciones.

20. Principios de sostenibilidad y accesibilidad turística: normativa, buenas prácticas y casos aplicados en Buñol.

21. **Igualdad de oportunidades y no discriminación** en el ámbito laboral y en el acceso a los servicios turísticos.