HOSTELERÍA

Y TURISMO

	DENOMINACIÓN	Curso	Grupo
CICLO FORMATIVO	**GUÍA INFORMACIÓN Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS**	2º	
GRADO	SUPERIOR		
MODALIDAD	PRESENCIAL		
DEPARTAMENTO	HOSTELERÍA Y TURISMO		

MÓDULO	**FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO**

PROFESORA	NATIVIDAD MARCO EULOGIO
CURSO 2023-2024	

ÍNDICE: **PAG:**

1. MARCO LEGAL 3

2. PERFIL PROFESIONAL DEL TÍTULO 3

3. COMPETENCIA GENERAL....3

4. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES 4

5. JUSTIFICACIÓN EN EL AMBITO SOCIO-ECONÓMICO 5

6. CARGA HORARIA DEL MÓDULO 5

7. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO 5

8. OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO 6

9. CONTENIDOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN 6

10. TEMPORALIZACIÓN....17

11. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN....17

12. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN 17

13. MÍNIMOS EXIGIBLES 17

14. CRITERIOS DE PROMOCIÓN....17

15. METODOLOGÍA DIDÁCTICA A APLICAR 17

16. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y ADAPTACIONES CURRICULARES 17

17. ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN 17

18. BIBLIOGRAFÍA, MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS 17

19. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES....17

20. PÉRDIDA DEL DERECHO DEL ALUMNADO A SER EVALUADO DE FORMA CONTINUA 17

21. EVALUACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN Y PRÁCTICA DOCENTE 17

1. MARCO LEGAL

El marco normativo de esta programación lo componen tanto la normativa legal, estatal y autonómica, como la normativa del propio centro, que constituyen los referentes obligados en los que se basa la programación para diseñar y desarrollar sus pautas de actuación.

La normativa legal de carácter estatal incluye:

- Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, Reguladora del Derecho a la Educación.
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Real Decreto 1255/2009, de 24 de julio, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencia Turísticas y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.
- Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional.

La normativa autonómica incluye:

- Decreto 136/2010, de 27 de octubre, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de Grado Superior de Formación Profesional en Guía, Información y Asistencia Turísticas.
- Resolución de 18 de junio de 2009, de la Consejería de Educación y Ciencia, por la que se regula la organización y evaluación de la Formación Profesional del sistema educativo en el Principado de Asturias, modificada por la Resolución de 28 de enero de 2011, de la Consejería de Educación y Ciencia.
- Circular de inicio de curso 2023-2024 para los centros docentes públicos que imparten enseñanzas profesionales del sistema educativo.

2. PERFIL PROFESIONAL DEL TÍTULO

El perfil profesional del título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencia Turísticas queda determinado por su competencia general, sus competencias profesionales, personales y sociales, y por la relación de cualificaciones y, en su caso, unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título.

3. COMPETENCIA GENERAL

La competencia general de este título consiste en planificar, promocionar e informar sobre destinos turísticos de base territorial, guiando y asistiendo a viajeros y clientes en los mismos, así como en terminales, medios de transporte, eventos y otros destinos turísticos

4. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

Las competencias profesionales, personales y sociales de este título son las que se relacionan a continuación:

a) Estudiar el potencial de las diferentes áreas territoriales y del mercado turístico de la zona y detectar las ayudas institucionales existentes, analizando la información necesaria a fin de promocionarlos como destino.

b) Diseñar y modificar los productos turísticos de base territorial para satisfacer las expectativas de la demanda turística y rentabilizar los recursos y la oferta de servicios del entorno.

c) Proponer acciones de promoción y comercialización de los destinos turísticos con vista a su lanzamiento o consolidación, fijando los precios adecuados.

d) Asesorar e informar al turista tanto en puntos de información como en viaje o destino, teniendo en cuenta las normas de protocolo básicas, empleando los medios técnicos más adecuados en función del cliente, y así lograr una prestación de servicio satisfactoria y la fidelización del visitante.

e) Guiar y asistir a viajeros en viajes, traslados o visitas, empleando las estrategias de comunicación, consiguiendo la satisfacción de éstos.

f) Informar y conducir a turistas y viajeros, fomentando el respeto por la riqueza del patrimonio cultural y natural.

g) Coordinar las operaciones de los diferentes tipos de eventos, prestando asistencia a los clientes en los casos que así lo requieran.

h) Atender las contingencias, imprevistos y quejas que puedan surgir y afectar a viajeros y situaciones, solucionando los problemas que ocasionen permitiendo un desarrollo adecuado del servicio.

i) Prestar servicios específicos al cliente en medios de transporte, así como en terminales de viajeros (aeropuertos y estaciones) cumpliendo las formalidades propias de estos procesos de manera adecuada.

j) Aplicar los protocolos de calidad en los servicios, así como en las actuaciones de postventa, buscando la satisfacción del cliente.

k) Incrementar la eficacia de los servicios prestados mediante el empleo de aplicaciones informáticas y de gestión, así como las TIC.

l) Motivar al personal a su cargo, delegar funciones y tareas, promoviendo la participación y el respeto, las actitudes de tolerancia y los principios de igualdad de oportunidades.

m) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.

n) Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de servicio y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.

ñ) Ejercer los derechos y cumplir las obligaciones derivadas de las relaciones laborales, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.

o) Detectar y analizar oportunidades de empleo y autoempleo desarrollando una cultura emprendedora y adaptándose a diferentes puestos de trabajo y nuevas titulaciones.

p) Establecer y administrar una pequeña empresa, realizando un análisis básico de viabilidad de productos y servicios, de planificación y de comercialización.

5. JUSTIFICACIÓN EN EL AMBITO SOCIO-ECONÓMICO

En la última década el desarrollo del sector económico asturiano se centra en un mayor crecimiento del turismo en detrimento del sector industrial. El aumento de museos, y la puesta en valor de los espacios naturales e histórico-artísticos hace necesaria la formación de profesionales en este sector, para atender la creciente demanda turística actual y potencial a corto y medio plazo.

6. CARGA HORARIA DEL MÓDULO

El módulo de Formación en Centros de Trabajo conlleva una carga horaria total de 380 horas, distribuidas a lo largo de aproximadamente 10 semanas en el último trimestre escolar del segundo curso del ciclo formativo de Guía, Información y Asistencia Turísticas.

7. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:

a) Analizar e interpretar diferentes fuentes, seleccionando la información sobre la oferta turística del entorno y las ayudas institucionales para estudiar el potencial de las diferentes áreas territoriales y del mercado turístico de la zona.

b) Realizar procesos de investigación de mercados turísticos, interpretando cada una de las fases secuenciadas para diseñar y modificar productos turísticos de base territorial rentables y de calidad.

c) Identificar los destinos turísticos nacionales e internacionales más relevantes, analizando su oferta, características y ciclos de vida para proponer acciones de promoción y comercialización.

d) Identificar y seleccionar información turística, analizando las fuentes, los medios, el nivel y los procedimientos más adecuados para asesorar e informar al turista en puntos de información, viajes o en el destino, empleando al menos el inglés y otro idioma extranjero.

e) Identificar y seleccionar estrategias de comunicación analizando su adecuación en cada tipo de servicio para guiar y asistir a viajeros en viajes, traslados o visitas, empleando al menos el inglés y otro idioma extranjero.

f) Reconocer y valorar el patrimonio natural y cultural, analizando sus peculiaridades para informar y conducir a turistas y viajeros.

g) Analizar los procesos de servicios y los medios técnicos y humanos, identificando los procedimientos en cada caso para coordinar las operaciones en diferentes tipos de eventos.

h) Reconocer los problemas más comunes asociados al servicio y sus posibles soluciones, analizando y aplicando las técnicas de atención al cliente apropiadas para atender las posibles contingencias, imprevistos y quejas.

i) Analizar los procesos de prestación del servicio, identificando los recursos técnicos y humanos así como los procedimientos habituales en terminales de transporte de viajeros para prestar servicios específicos al cliente.

j) Caracterizar los procedimientos de los servicios y las actuaciones postventa, seleccionando las técnicas apropiadas para la aplicación de los protocolos de calidad.

k) Caracterizar aplicaciones informáticas y de gestión así como las TIC, reconociendo su utilidad para incrementar la eficacia de los servicios prestados.

l) Analizar las actitudes positivas valorando la participación, respeto, tolerancia e igualdad de oportunidades entre las personas para motivar al personal a su cargo y delegar funciones del puesto de trabajo.

m) Identificar las normas de seguridad ambiental y de prevención de riesgos laborales, reconociendo los factores de riesgo y parámetros de calidad asociados a la prestación de los servicios de guía, información y asistencia turísticas para aplicar los protocolos de seguridad laboral y ambiental durante todo el proceso de prestación de servicio.

n) Valorar las actividades de trabajo en los procesos de prestación de los servicios de guía, información y asistencia turísticas, identificando su aportación al proceso global de prestación del servicio para conseguir los objetivos previamente identificados.

ñ) Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas y creencias para resolver problemas y tomar decisiones.

o) Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.

p) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo de la sociedad, analizando el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

q) Reconocer e identificar posibilidades de negocio, analizando el mercado y estudiando la viabilidad de los proyectos para la generación de su propio empleo.

8. OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO

Este módulo profesional contribuye a completar las competencias y objetivos generales propios de este título que se han alcanzado en el centro educativo o a desarrollar competencias características difíciles de conseguir en el mismo.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza - aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

1. La aplicación de las nuevas tecnologías y aplicaciones ofimáticas de gestión de servicios de información y asistencia turísticas.
2. El protocolo institucional y empresarial.
3. La ejecución y coordinación de las diferentes actividades de guía, información y asistencia turísticas en los diferentes entornos utilizando los medios y equipos necesarios y aplicando las técnicas adecuadas en cada caso.
4. La mejora de las actitudes profesionales y personales de los futuros profesionales.
5. El análisis y la caracterización del sector profesional y del desarrollo de cada uno de las diferentes actividades laborales que ofertan las empresas del sector, adquiriendo las habilidades prácticas necesarias para poder, en su caso, convertirse en emprendedores y/o promotores empresariales.

9. CONTENIDOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Dadas las características particulares del módulo “Formación en Centros de Trabajo”, y la necesidad de incluir su contenido en la aplicación Web_FCT de la Consejería de Educación del Principado de Asturias, estamos obligados a adaptar los contenidos y criterios de evaluación del módulo al formato y epígrafes del modelo emitido por la aplicación anteriormente mencionada.

De esta forma se han estructurado los contenidos y criterios de evaluación a modo de “unidades coherentes” que incluyen los siguientes conceptos:

- **CAPACIDADES TERMINALES O RESULTADOS DE APRENDIZAJE**
- **REALIZACIONES (ACTIVIDADES FORMATIVO-PRODUCTIVAS)**
- **CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

- **TEMPORALIZACIÓN**

Asimismo, y para mantener el formato establecido en el documento generado por la Web FCT denominado “PSV”, en el apartado de realizaciones se han reflejado las actividades con la tipografía y distribución adecuada para que puedan ser automáticamente reconocidas por la aplicación informática

CAPACIDADES TERMINALES O RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

1. Identifica la estructura y organización de la empresa relacionándolas con el tipo de servicio que presta.

REALIZACIONES (ACTIVIDADES FORMATIVO-PRODUCTIVAS):

1.-A partir de la toma de contacto con el entorno empresarial:

Conocer la estructura organizativa de la empresa y las responsabilidades generales de cada uno de los departamentos y de cada una de las categorías profesionales que componen dichos departamentos.

Conocer el sistema de organización interna y las relaciones establecidas con clientes y proveedores identificando su tipología y relacionando ésta con el tipo de actividad empresarial. Conocer las diferentes líneas de trabajo que se desarrollan y los canales de comercialización más frecuentemente utilizados.

Analizar y valorar la estructura de la empresa con respecto a las diferentes estructuras empresariales conocidas

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

a) Se han identificado la estructura organizativa de la empresa y las funciones de cada área de la misma.
b) Se ha comparado la estructura de la empresa con las organizaciones empresariales tipo existentes en el sector.
c) Se han relacionado las características del servicio y el tipo de clientes con el desarrollo de la actividad empresarial.
d) Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo de la prestación de servicio.
e) Se han valorado las competencias necesarias de los recursos humanos para el desarrollo óptimo de la actividad.
f) Se ha valorado la idoneidad de los canales de difusión más frecuentes en esta actividad.

TEMPORALIZACIÓN: 50 HORAS

CAPACIDADES TERMINALES:

2. Aplica hábitos éticos y laborales en el desarrollo de su actividad profesional, de acuerdo con las características del puesto de trabajo y procedimientos establecidos en la empresa.

ACTIVIDADES FORMATIVO-PRODUCTIVAS:

2.-Evalúa los riesgos derivados de su actividad, analizando las condiciones de trabajo y los factores de riesgo presentes en su entorno laboral. Desarrolla comportamientos adecuados a su entorno profesional y muestra actitudes acordes con las establecidas por la empresa

Evalúa los riesgos derivados de su actividad, analizando las condiciones de trabajo y los factores de riesgo presentes en su entorno laboral.

Participa en la elaboración de un plan de prevención de riesgos en una pequeña empresa y en la aplicación del mismo a personas que realizan sus trabajos de forma autónoma y/o en solitario identificando las responsabilidades de todos los agentes implicados. En el caso de que el plan ya esté elaborado, asume con prontitud las directrices del mismo.

Aplica las medidas de prevención y protección, analizando las situaciones de riesgo en el entorno laboral del Técnico Superior en Guía, Información y Asistencia Turísticas

Muestra una actitud de respeto a los procedimientos y normas establecidas por la empresa

Coopera en todo lo posible con los compañeros, siendo diligente y cordial en sus tareas sin obstaculizar el trabajo de otros.

Muestra una actitud correcta en el desarrollo de las funciones que se le asignan, siendo capaz de adaptarse a nuevas circunstancias cuando éstas se produzcan.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

a) Se han reconocido y justificado:

- La disposición personal y temporal que necesita el puesto de trabajo.
- Las actitudes personales (puntualidad, empatía, entre otras) y profesionales (orden, limpieza, seguridad necesarias para el puesto de trabajo, responsabilidad, entre otras)
- Los requerimientos actitudinales ante la prevención de riesgos en la actividad profesional y las medidas de protección personal.

- Los requerimientos actitudinales referidos a la calidad en la actividad profesional.
- Las actitudes de relación con el propio equipo de trabajo y con las jerárquicas establecidas en la empresa.
- Las actitudes relacionadas con la documentación de las actividades realizadas en el ámbito laboral.
- Las necesidades formativas para la inserción y reinserción laboral en el ámbito científico y técnico del buen hacer del profesional.

b) Se han identificado las normas de prevención de riesgos laborales que hay que aplicar en la actividad profesional y los aspectos fundamentales de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

c) Se han aplicado los equipos de protección individual según los riesgos de la actividad profesional y las normas de la empresa.

d) Se ha mantenido una actitud clara de respeto al medio ambiente en las actividades desarrolladas y aplicado las normas internas y externas vinculadas a la misma.

e) Se ha mantenido organizada, limpia y libre de obstáculos el puesto de trabajo o el área correspondiente al desarrollo de la actividad.

f) Se han interpretado y cumplido las instrucciones recibidas, responsabilizándose del trabajo asignado.

g) Se ha establecido una comunicación y relación eficaz con la persona responsable en cada situación y miembros de su equipo, manteniendo un trato fluido y correcto.

h) Se ha coordinado con el resto del equipo, informando de cualquier cambio, necesidad relevante o imprevisto que se presente.

i) Se ha valorado la importancia de su actividad y la adaptación a los cambios de tareas asignadas en el desarrollo de los procesos productivos de la empresa, integrándose en las nuevas funciones.

j) Se ha comprometido responsablemente en la aplicación de las normas y procedimientos en el desarrollo de cualquier actividad o tarea.

TEMPORALIZACIÓN: 50 HORAS

CAPACIDADES TERMINALES:

3. Ejecuta y coordina las diferentes actividades de guía local y guía acompañante para los que está capacitado, identificando y utilizando medios, equipos e instrumentos adecuados y aplicando técnicas y procedimientos, de acuerdo a instrucciones y/o normas establecidas, así como en relación al puesto a desempeñar en los diferentes tipos de empresas en los que va a realizar los cometidos asignados.

ACTIVIDADES FORMATIVO-PRODUCTIVAS:

3.- Caracteriza los servicios de asistencia y guía, tanto local como acompañante, analizando los procesos derivados de estas actividades.

Diseña itinerarios, visitas y otros servicios analizando la información necesaria a transmitir y aplicando la metodología de cada proceso.

Interpreta las instrucciones recibidas y la documentación asociada a cada proceso en función de si se trata de tarea de guía local, guía acompañante o en alguno de los distintos medios de transporte

Identifica y utiliza los elementos materiales, documentación necesaria, útiles y demás herramientas necesarias para la prestación de los servicios en cada una de las situaciones.

Describe los requisitos inherentes a los desplazamientos de personas viajeras analizando la normativa aplicable.

Aplica las técnicas de comunicación y de dinamización, analizándolas y relacionándolas con las diferentes tipologías de grupos y servicios prestados.

Desarrolla las actividades de asistencia y guía identificando las fases y los procedimientos en cada caso, proporcionando a la empresa un informe sobre los resultados.

Controla procedimientos de entradas y salidas de turistas en establecimientos de alojamiento y de recogidas y despedidas de turistas y visitantes en vehículos y/o terminales de transporte aplicando adecuadamente los protocolos de actuación y elaborando siempre los informes de trabajo y/o resultados requeridos por la empresa.

Aplica la normativa medioambiental que le afecta de forma rigurosa y promueve la preocupación por el medio ambiente y la conservación general del patrimonio y el entorno.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

a) Se han interpretado las instrucciones recibidas y la documentación asociada a cada proceso en función de si se trata de tarea de guía local, guía acompañante o en alguno de los distintos medios de transporte.

b) Se han identificado y ubicado los elementos materiales, documentación necesaria, útiles y demás herramientas necesarias para la prestación de los servicios en cada una de las situaciones.

c) Se han utilizado y revisado correctamente los equipos, materiales y bienes necesarios para desempeñar de forma correcta las actividades que se deben realizar.

d) Se han operado las aplicaciones informáticas más adecuadas para el desarrollo de la tarea que debe ser desempeñada.

e) Se han aplicado los criterios y normas establecidas a la hora de realizar las operaciones de asistencia, guía e información a clientes/visitantes.

f) Se han realizado informes y se han prestado los servicios solicitados atendiendo a las normas previstas o protocolos establecidos.

g) Se ha participado activamente en la organización de la ruta y programación y en la ejecución de tareas asignadas en función de la empresa en la que se presta el servicio.

h) Se ha previsto, ejecutado y supervisado los procesos relacionados con la ejecución de las distintas acciones relacionadas con las tareas asignadas.

i) Se ha participado en actividades de comunicación y dinamización propias de la tarea de guía local y guía acompañante.

j) Se han seguido las instrucciones y normas de protección del medio ambiente, así como la política de protección del patrimonio propias de cada entorno visitado.

TEMPORALIZACIÓN: 100 HORAS

CAPACIDADES TERMINALES:

4. Ejecuta y coordina las diferentes actividades de informador y agente de desarrollo turístico utilizando los medios, equipos e instrumentos adecuados y aplicando técnicas y procedimientos de acuerdo a instrucciones y/o normas establecidas y atendiendo a la demanda de los clientes, según los recursos turísticos existentes en la zona de trabajo

ACTIVIDADES FORMATIVO-PRODUCTIVAS

4.- Caracteriza las actividades de información turística y agente de desarrollo turístico, analizando los procesos derivados de estas actividades.

Estructura cada sistema de información turística organizando los recursos necesarios.

Planifica y controla la actividad de un servicio de información turística, de modo que se adecue a las características del lugar en que se ubica y se cumplen los objetivos definidos.

Aplica el plan de atención al público en un sistema de información turística adecuando el organigrama y resto de recursos, atendiendo las peticiones de los visitantes y residentes para cubrir sus necesidades de información, consejo y ayuda en relación con aspectos derivados de la actividad de ocio turístico.

Comunica los productos y servicios de los sistemas de información difundiendo las tareas realizadas por éstos.

Organiza los recursos necesarios para prestar un servicio de información turística que satisfaga las necesidades de la demanda.

Reconoce la oportunidad de creación, modificación o eliminación de un producto/servicio turístico, evaluando las variables que lo caracterizan.

Diseña productos, servicios y/o destinos turísticos organizando y planificando actuaciones concretas, implementándolos mediante la selección de las variables de mayor impacto socioeconómico para el entorno.

Dinamiza recursos económicos territoriales, relacionando la actividad de los agentes locales con el producto/servicio creado.

Desarrolla las actividades de informador y agente de desarrollo turístico identificando las fases y los procedimientos en cada caso, proporcionando a la

empresa un informe sobre los resultados.

Interpreta las instrucciones recibidas y la documentación asociada a cada proceso en función de si se trata de tarea informador o agente de desarrollo turístico.

Aplica la normativa medioambiental que le afecta de forma rigurosa y promueve la preocupación por el medio ambiente y la conservación general del patrimonio y el entorno.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

a) Se ha identificado los recursos turísticos de la zona.

b) Se han reconocido las ayudas existentes en los distintos organismos para llevar a cabo un plan de desarrollo turístico.

c) Se han operado las aplicaciones informáticas más adecuadas para el desarrollo de la tarea a desempeñar.

d) Se han seguido los diferentes procedimientos de gestión y de tramitación de documentación necesaria para llevar o establecer los distintos procesos de planificación y de desarrollo turístico de la zona.

e) Se han identificado las diferentes ofertas o productos turísticos más adecuados a implantar o a consolidar en el área de trabajo.

f) Se han reconocido las operaciones previas y las simultáneas necesarias en la ejecución de planes de desarrollo local y regional.

g) Se ha informado de forma correcta a los viajeros, turistas entes implicados en el proceso así como a todos aquellos agentes colaboradores. h) Se han descrito los objetivos, las fases y los tiempos para el desarrollo del plan establecido.

TEMPORALIZACIÓN: 100 HORAS

CAPACIDADES TERMINALES:

5. Ejecuta las diferentes actividades de asistencia turística en terminales de transporte y eventos, utilizando medios, equipos e instrumentos de control y aplicando técnicas y procedimientos de acuerdo a instrucciones y/o normas establecidas.

ACTIVIDADES FORMATIVO-PRODUCTIVAS:

5.- Caracteriza las actividades de asistencia turística en los diferentes tipos de eventos y en terminales de transporte, analizando los procesos derivados de estas actividades.

Identifica y utiliza los elementos materiales, documentación necesaria, útiles y demás herramientas necesarias para la prestación de los servicios en cada una de las situaciones.

Identifica y distingue los diferentes tipos de eventos en los que pueden realizarse labores de asistencia turística

Controla procedimientos de entradas y salidas de viajeros en terminales de transporte aplicando adecuadamente los protocolos de actuación y elaborando siempre los informes de trabajo y/o resultados requeridos por la empresa.

Interpreta las instrucciones recibidas y la documentación asociada a cada proceso en función de si se trata de asistencia turística en terminales de transporte o en los diferentes tipos de eventos que puedan tener lugar en la localidad o zona en la que desarrolle sus tareas de aprendizaje.

Aplica la normativa medioambiental que le afecta de forma rigurosa y promueve la preocupación por el medio ambiente y la conservación general del patrimonio y el entorno.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

a) Se han interpretado las instrucciones recibidas y la documentación asociada a cada proceso en función de si se trata de tareas de asistencia en eventos, en terminales o en alguno de los distintos medios de transporte.

b) Se han identificado y ubicado los elementos materiales, documentación necesaria, útiles y demás herramientas necesarias para la prestación de los servicios en cada una de las situaciones.

c) Se han utilizado y revisado correctamente los equipos, materiales y bienes necesarios para desempeñar de forma correcta las actividades que se deben realizar.

d) Se han operado las aplicaciones informáticas más adecuadas para el desarrollo de la tarea que debe ser desempeñada.

e) Se han aplicado los criterios y normas establecidas a la hora de realizar las operaciones de asistencia a clientes/visitantes/viajeros en terminales, medios de transporte o eventos.

f) Se han realizado informes y se han prestado los servicios solicitados atendiendo a las normas previstas o protocolos establecidos.

g) Se ha previsto, ejecutado y supervisado los procesos relacionados con la ejecución de las distintas acciones relacionadas con las tareas asignadas.

h) Se ha participado en actividades de comunicación e información propias de la tarea de asistencia en eventos, terminales o medios de transporte.

i) Se han seguido las instrucciones y normas de protección del medio ambiente, así como las medidas de seguridad propias de cada localización de eventos, terminales y medios de transporte.

TEMPORALIZACIÓN: 80 HORAS

10. TEMPORALIZACIÓN

El módulo de Formación en Centros de Trabajo conlleva una carga horaria total de 380 horas, distribuidas a lo largo de aproximadamente 10 semanas en el último trimestre escolar del segundo curso del ciclo formativo de Guía, Información y Asistencia Turísticas.

11. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN

A la finalización del módulo se realizará una evaluación final, en la que se tendrá en cuenta la valoración que de las actividades desarrolladas por el alumno haya hecho el tutor/a de empresa. El resultado de dicha evaluación será la calificación de “Apto” para el alumnado que haya superado el módulo y la calificación de “No apto” para el alumnado que no lo haya superado.

Cuando el alumno no supere la FCT, tendrá la oportunidad de repetirlo en una única convocatoria extraordinaria que se desarrollará en el primer trimestre escolar del curso en el que haya formalizado su inscripción y matrícula.

12. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

El resultado de la evaluación realizada por la profesora-tutora de FCT será la calificación de “Apto” para el alumnado que haya superado el módulo y la calificación de “No apto” para el alumnado que no lo haya superado.

13. MÍNIMOS EXIGIBLES

No se aplican en este módulo.

14. CRITERIOS DE PROMOCIÓN

No se aplican en este módulo.

15. METODOLOGÍA DIDÁCTICA A APLICAR

No se aplica en este módulo.

16. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y ADAPTACIONES CURRICULARES

No se aplican en este módulo.

17. ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN

No se aplican en este módulo. Tan solo recordar que si el alumno no supera la FCT, tendrá la oportunidad de repetirlo en una única convocatoria extraordinaria.

18. BIBLIOGRAFÍA, MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

No se aplican en este módulo.

19. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

No se aplican en este módulo.

20. PÉRDIDA DEL DERECHO DEL ALUMNADO A SER EVALUADO DE FORMA CONTINUA

No se aplican en este módulo.

21. EVALUACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN Y PRÁCTICA DOCENTE

No se aplican en este módulo.