HOSTELERÍA

Y TURISMO

	DENOMINACIÓN	Curso	Grupo
CICLO FORMATIVO	**HOT 303 GUÍA, INFORMACIÓN Y ASISTENCIA TURÍSTICA**	2º	
GRADO	SUPERIOR		
MODALIDAD	PRESENCIAL		
DEPARTAMENTO	HOSTELERÍA Y TURISMO		

MÓDULO	**0386 PROCESOS DE GUÍA Y ASISTENCIA TURÍSTICA**

PROFESORES	ELENA LÓPEZ CONDE

CURSO 2023-2024

ÍNDICE

1. MARCO LEGAL 3
2. PERFIL PROFESIONAL DEL TÍTULO 3
3. COMPETENCIA GENERAL 4
4. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES 4
5. JUSTIFICACIÓN EN EL AMBITO SOCIO-ECONÓMICO 5
6. CARGA HORARIA DEL MÓDULO 6
7. OBJETIVOS GENERALES 6
8. CONTENIDOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN 9
9. DISTRIBUCIÓN TEMPORAL 17
10. METODOLOGÍA DIDÁCTICA 18
11. PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN 19
12. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN 21
13. MÍNIMOS EXIGIBLES 23
14. CRITERIOS DE PROMOCIÓN Y/ O TITULACIÓN 26
15. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y ADAPTACIONES CURRICULARES 26
16. ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN 27
17. BIBLIOGRAFÍA, MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS 28
18. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES 29
19. EVALUACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN Y PRÁCTICA DOCENTE 29

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.
- Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, LOMLOE 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.
- 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.

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 post-venta, 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 Procesos de Guía y Asistencia Turística conlleva una carga horaria total de 150 horas distribuidas a lo largo de 7 horas semanales durante el segundo curso del ciclo formativo de Guía, Información y Asistencia Turísticas.

7. OBJETIVOS GENERALES

6.1) 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

f) 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.

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

h) 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.

i) 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.

j) 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.

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

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

m) 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.

n) 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.

o) 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.

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

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

r) 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.

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

6.2) Objetivos generales de este **módulo** son los siguientes:

a. 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.
b. 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.
c. Reconocer y valorar el patrimonio natural y cultural analizando sus peculiaridades para informar y conducir a turistas y viajeros.
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, para 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 para permitir un desarrollo adecuado del servicio.
i. Prestar servicios específicos al cliente en medios de transporte, así como en terminales (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 post-venta, 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.

8. CONTENIDOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

1. Caracterización de los servicios de asistencia y guía

Contenidos procedimentales:

- Análisis de la deontología profesional: Código Ético Mundial para el Turismo.
- Identificación de las funciones del guía en los distintos servicios.
- Utilización de herramientas de control de la calidad y la satisfacción del cliente.

Contenidos conceptuales:

- Figuras profesionales. Definición y características
- Servicios de asistencia y guía. Tipos y características.
- Regulación de la actividad profesional: normativa europea, estatal y autonómica.
- Regulación del acceso a la condición de guía. Requisitos y habilitaciones administrativas.
- Calidad del servicio: estándares de calidad y herramientas de gestión y control de la calidad.
- Tipos de asociaciones y colegios profesionales.

Contenidos actitudinales:

- Interés por la normativa que regula la actividad profesional.

- Valoración de la importancia del no intrusismo en la profesión.
- Compromiso con el código ético mundial para el turismo.

Criterios de evaluación:

- Describir los principios éticos y deontológicos de la profesión.
- Describir las distintas modalidades y perfiles profesionales de la actividad de asistencia y guía de grupos turísticos.
- Reconocer los distintos tipos de servicios y caracterizado las funciones a desarrollar en cada uno de ellos.
- Caracterizar y relacionar los aspectos de calidad y atención al cliente en los servicios de asistencia y guía.
- Interpretar las disposiciones legales vigentes que afectan a la actividad de asistencia y guía.
- Identificar las principales asociaciones y colegios profesionales y sus funciones.

2. Diseño de itinerarios, visitas y otros servicios

Contenidos procedimentales:

- Descripción de la metodología y de las fases en el diseño y programación de los diferentes tipos de servicios: itinerarios, rutas y visitas a recursos turísticos.
- Análisis de la viabilidad comercial, técnica y, en su caso, ambiental del itinerario, ruta o visita diseñada.
- Identificación de posibles dificultades, en el acceso a los recursos turísticos, para personas con discapacidades o necesidades específicas.
- Adaptación de la información a distintos perfiles de usuarios y servicios.
- Análisis de las responsabilidades contractuales en los servicios ofrecidos.
- Elaboración y cumplimentación de la documentación asociada a los servicios de asistencia y guía: fichas de recursos, “rooming-list”, bonos y expedientes.
- Determinación de los protocolos para la gestión de la documentación relativos al registro, emisión y archivo.
- Utilización de aplicaciones informáticas tanto en el diseño de los distintos tipos de servicios como en la gestión de la documentación.

Contenidos conceptuales:

- La oferta turística actual del territorio. Definición y elementos que la componen.
- Funciones del guía como intermediario entre entidades y profesionales del sector y el o la turista.

Contenidos actitudinales:

- Sensibilidad por la accesibilidad en los recursos turísticos. Empatía con las personas con discapacidades o necesidades específicas.
- Actitud ordenada y metódica en la cumplimentación de la documentación.
- Rigor en las tareas relativas al registro, emisión y archivo de la documentación.

Criterios de evaluación:

- Identificar los componentes de la oferta turística de un ámbito territorial y temporal determinado.
- Diseñar itinerarios, rutas, y visitas a recursos turísticos, caracterizando los diversos métodos y fases.
- Justificar la viabilidad comercial, técnica y, en su caso, ambiental del itinerario, ruta o visita diseñada.
- Identificar las posibles dificultades para personas con discapacidad o necesidades específicas.
- Caracterizar y seleccionar las estrategias adecuadas para adaptar la información al perfil del usuario.
- Caracterizar la intermediación habitual del guía con prestatarios de los recursos y servicios turísticos y otros guías.
- Seguir los protocolos establecidos para la gestión de la documentación relativos al registro, emisión y archivo, utilizando medios informáticos.

3. Aplicación de técnicas de comunicación y de dinamización de grupos

Contenidos procedimentales:

- Previsión de las dificultades propias del proceso de comunicación del guía con grupos de visitantes.
- Búsqueda de soluciones.
- Manejo de habilidades sociales y técnicas de comunicación específicas para la actividad de asistencia, acompañamiento y guía de grupos turísticos.

- Control de la expresión oral, del tono, del ritmo, del volumen y de la comunicación no verbal.
- Aplicación de la metodología para la interpretación de recursos culturales y naturales.
- Aplicación de técnicas de dinamización de grupos adaptadas a los diferentes entornos de trabajo y a los distintos segmentos.
- Diseño de programas de animación y de actividades lúdicorecreativas en ruta teniendo en cuenta: tipo de servicio, características del grupo, entorno, tiempo del que se dispone, clima.

Contenidos conceptuales:

- La comunicación en el servicio de asistencia y guía: fases y técnicas.
- Los grupos turísticos. Tipologías y características.
- Dirección y liderazgo de grupos. Concepto, enfoques y aplicación.

Contenidos actitudinales:

- Interés por comunicar.
- Iniciativa en el desarrollo de técnicas de mejora en la comunicación personal.
- Valoración de la creatividad y originalidad en el diseño de programas de animación y de actividades lúdico recreativas.
- Reconocimiento del aporte positivo que nos hace la clientela al trasladarnos su opinión a cerca del servicio ofrecido.

Criterios de evaluación:

- Analizar las fases en el proceso de comunicación del guía con grupos de visitantes y se han previsto las dificultades propias en dicho proceso.
- Describir y aplicar diferentes técnicas de habilidades sociales y de comunicación no verbal propias de la actividad de asistencia y guía de grupos.
- Expresar oralmente, de forma directa o con otros medios de amplificación, con tono, ritmo, volumen de voz y expresión gestual adecuada a la situación.

- Describir los comportamientos que se pueden encontrar en grupos de viajeros y se han identificado los problemas de relación que plantean.
- Identificar y aplicar las técnicas de dinámicas de grupo, motivación y liderazgo aplicables a la asistencia y guía de grupos turísticos en diferentes entornos de trabajo y con diferente tipología de grupos.
- Planificar diferentes programas y actividades de animación y actividades lúdico-recreativas dependiendo del servicio y de las características del grupo.

4. Desarrollo de los procesos de asistencia y guía

Contenidos procedimentales:

- Descripción y desarrollo de las tareas a realizar en los distintos servicios de asistencia y guía: fases, técnicas, gestiones previas, presentación, desarrollo y despedida.
- Comprobación de la documentación de viaje que aportan las agencias para el guía y los prestatarios de los servicios.
- Realización de previsión de cambios en el viaje, ruta, itinerario o visita por imprevistos
- Emisión de facturas por el servicio ofrecido teniendo en cuenta las tarifas vigentes.
- Diseño de cuestionarios de satisfacción del servicio recibido.
- Autoevaluación en base a la información obtenida en las encuestas.
- Aplicación de técnicas para la gestión de imprevistos y situaciones conflictivas.

Contenidos conceptuales:

- Servicios de asistencia y guía: Transfer, Visitas a recursos culturales y naturales, Excursiones, Circuitos, Rutas, Itinerarios, otros servicios. Definición y características.
- Encuestas y autoevaluación. Tipos y aplicaciones.
- Técnicas para la gestión de imprevistos.

Contenidos actitudinales:

- Planificación metódica de las tareas a realizar
- Interés por prestar una correcta atención al cliente, ofreciendo un servicio seguro y de calidad.

- Respeto por las opiniones de la clientela sobre el servicio de asistencia y guía y rigor a la hora de analizar la información recogida de los clientes y las clientas.

Criterios de evaluación:

- Comprobar las condiciones de los recursos a utilizar (días de apertura, horarios,…), la disponibilidad del transporte y cualquier otra información relevante para el desarrollo del viaje, ruta, itinerario o visita.
- Comprobar la documentación de viaje que aportan las agencias y mayoristas para el guía y los prestatarios de los servicios.
- Anticipar posibilidades de cambios en el viaje, ruta, itinerario o visita por imprevistos.
- Desarrollar las exposiciones adaptando el mensaje en función del tipo de cliente.
- Tener en cuenta las condiciones de accesibilidad y las barreras arquitectónicas para personas con necesidades específicas.
- Desarrollar las relaciones interprofesionales.
- Aplicar las técnicas para la autoevaluación de la práctica profesional.
- Tener en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente, la seguridad y la gestión de la calidad.
- Realizar la factura teniendo en cuenta las tarifas vigentes.
- Aplicar técnicas para la gestión de situaciones de tensión, resolución de conflictos individuales o de grupo y de imprevistos.

5. Descripción de los requisitos inherentes a los desplazamientos de viajeros

Contenidos procedimentales:

- Identificación e interpretación de los aspectos legales y de la documentación relacionada con el desplazamiento de viajeros.
- Análisis de la normativa sobre movimiento de viajeros en fronteras y aduanas.
- Identificación de las principales divisas.
- Identificación de destinos de riesgo para la seguridad y la salud de los viajeros.
- Descripción de los trámites sanitarios exigidos en determinados destinos.
- Aplicación del procedimiento a seguir en caso de contingencias.

- Manejo de diversas fuentes para la obtención de información de utilidad para el viajero.

Contenidos conceptuales:

- Viajeros y viajeros en tránsito. Definición y características.
- Moneda y divisa. Concepto y normativa internacional y comunitaria sobre cambio y movimiento de moneda.
- Consulados y embajadas. Definición, funciones y servicios que ofrecen.
- Los seguros de viaje. Tipos y coberturas.

Contenidos actitudinales:

- Valoración del enriquecimiento que supone el acceder a destinos con distinta religión, cultura y tradiciones.
- Respeto hacia otras religiones, culturas y tradiciones.
- Interés tanto por la normativa como por los trámites sanitarios relacionados con el movimiento de viajeros.

Criterios de evaluación:

- Identificar e interpretar la normativa sobre movimiento de viajeros en fronteras y aduanas.
- Identificar las principales divisas, caracterizado la operativa del cambio y el movimiento de divisas.
- Describir las funciones y servicios que prestan los Consulados y Embajadas.
- Identificar y describir los posibles riesgos para la seguridad y la salud de los viajeros en determinados destinos y los trámites sanitarios exigidos en cada caso.
- Identificar y describir las prestaciones de los seguros de viajes, las cláusulas de las pólizas y las exclusiones, así como el procedimiento a seguir en caso de contingencias.
- Reconocer las diferencias religiosas, culturales y otras consideraciones a tener en cuenta en determinados destinos.
- Utilizar diversas fuentes para la obtención de información de utilidad al viajero.

6. Control de los procedimientos de entradas y salidas de viajeros en terminales de transporte

Contenidos procedimentales:

- Análisis del contenido de un plan de seguridad en cada tipo de terminal de transporte de viajeros: por carretera, marítimo y aéreo.
- Descripción del proceso de facturación del equipaje y obtención de la tarjeta de embarque.
- Descripción del proceso de facturación de mercancías peligrosas y animales vivos.
- Análisis del procedimiento de embarque: controles de seguridad y policía.
- Análisis del procedimiento de recogida de equipajes.
- Simulación de reserva, venta y emisión de títulos en terminales de transporte.
- Utilización de aplicaciones informáticas en la gestión de la documentación.
- Descripción de actividades complementarias susceptibles de ser realizadas por el guía en el ámbito de las terminales de transportes de viajeros:
- Información turística.
- Información de la compañía.
- Asistencia a colectivos con necesidades específicas: pasajeros con movilidad reducida, situaciones de dependencia y menores no acompañados.
- Aplicación del protocolo correspondiente en el tratamiento de distintas incidencias: overbooking, conexiones, cancelaciones y otros.

Contenidos conceptuales:

- Terminales y medios de transporte. Características, instalaciones, organización y funcionamiento básico.
- Normas de seguridad y documentación necesaria según origen y destino del viajero.
- Derechos y obligaciones de viajeros y transportistas.
- Protocolos de actuación en caso de incidencias.

Contenidos actitudinales:

- Valoración de la importancia de los planes de seguridad en las terminales de transporte.
- Interés por conocer los distintos procedimientos de facturación, embarque y recogida de equipajes.

- Respeto por los derechos del viajero y transportista.
- Responsabilidad en el cumplimiento de las obligaciones del viajero y transportista.
- Rigor en la aplicación de los protocolos de actuación en caso de incidencias.

Criterios de evaluación:

- Describir y caracterizar las tipologías de terminales de transporte.
- -Describir las instalaciones, el personal y el funcionamiento básico de las terminales de transporte.
- Describir el contenido de un plan de seguridad en terminales de transporte.
- Enumerar y definir las operaciones y trámites que deben efectuar los viajeros en las terminales de salida y llegada, según el medio de transporte.
- Caracterizar los procedimientos de facturación, embarque y recogida de equipajes teniendo en cuenta las características específicas de las mercancías y de cada terminal.
- Analizar los derechos y obligaciones de los viajeros en los medios de transporte, así como los de las empresas transportistas.
- Describir y caracterizar los procesos en los puntos de información turística y atención al cliente en las terminales de transporte. Se han descrito y caracterizado los servicios de reserva, venta y emisión de títulos de transporte en diferentes medios usando las aplicaciones informáticas específicas.
- Identificar las actividades complementarias susceptibles de ser realizadas por el guía en el ámbito de las terminales de transporte.
- Tener en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente y la gestión de la calidad.

9. DISTRIBUCIÓN TEMPORAL

Este módulo se desarrolla lo largo de los dos primeros trimestres del segundo curso del ciclo formativo de Grado Superior de Formación Profesional de Guía, Información y Asistencia Turísticas y durante 150 horas; por lo tanto, se ha establecido la temporalización, ***siempre de forma aproximada***, de horas que se dedicarán a cada Unidad de Trabajo. Esta temporalización podrá variar si las circunstancias así lo aconsejan. Además, la temporalización estará en función de la capacidad de aprendizaje y asimilación de conceptos por parte del alumnado.

UD	TÍTULO DE LA UNIDAD	HORAS
1	Caracterización de los servicios de asistencia y guía	25
2	Diseño de itinerarios, visitas y otros servicios	35
3	Aplicación de técnicas de comunicación y de dinamización de grupos	30
4	Desarrollo de los procesos de asistencia y guía	40
5	Descripción de los requisitos inherentes a los desplazamientos de viajeros	10
6	Control de los procedimientos de entradas y salidas de viajeros en terminales de transporte	10

10. METODOLOGÍA DIDÁCTICA

Para la consecución de los objetivos marcados pensamos en el desarrollo de una metodología que sea:

Activa.- El propio alumno, a través de un proceso de reflexión y búsqueda, irá descubriendo diversos contenidos de la materia.

Motivadora.- Es conveniente crear en el aula un clima abierto, confiado y relajado que acerque al alumno a la materia. Promover la **participación,** favorecer el **debate** para conseguir que el alumno construya sus propios criterios y sea capaz de expresarlos. Se trata en definitiva de intentar que el alumno adquiera seguridad y confianza en si mismo, lo que le permitirá, entre otras cosas, tomar decisiones y asumir responsabilidades, así como adquirir hábitos y predisposición hacia el dialogo, respeto por las opiniones de otras personas, etc.

Para conseguir este objetivo, el profesor deberá desarrollar **exposiciones** (método dialéctico) y utilizando

"la pregunta" como elemento dinamizador para conducir al grupo hacia el debate cuya finalidad principal será de carácter formativo-informativo.

No podemos descartar para el aprendizaje de esta materia la utilización de "**el juego de rol**" cuya finalidad principal será la de perfeccionar determinadas capacidades como por ejemplo las de las relaciones humanas y públicas.

Socializadora.- Otro aspecto importante es la promoción del **trabajo en grupo**, que tiene en sí mismo valores educativos, además de estimular la participación y ayudar a la motivación.

El profesor actuará como "guía" del aprendizaje, teniendo la responsabilidad de **desarrollar las estrategias expositivas** necesarias, al principio de cada tema, que sirvan para definir los conceptos fundamentales, dar las pautas de actuación durante el proceso y estimular y encauzar el trabajo posterior del alumno. También supervisará las actividades que los alumnos deberán desarrollar.

En el diseño de las tareas evaluables y las actividades de enseñanza-aprendizaje y se buscará fomentar el hábito de lectura, la curiosidad y el interés por aprender, el uso correcto de las nuevas tecnologías y las habilidades para hablar en público.

Temas transversales

Dentro del centro, así como en el aula, y como parte de las finalidades educativas se trabajará, respetando: la igualdad, el civismo, la tolerancia, la solidaridad, el compañerismo, la coeducación, el respeto y conservación del medio ambiente, etc.

11. PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN

La evaluación es un proceso que proporciona información que debe servir como punto de referencia para la actuación pedagógica. Este proceso debe responder a tres parámetros diferenciados: Carácter Individualizado, Carácter Personalizado, Carácter Continuo.

A la finalización de cada trimestre se realizará una evaluación parcial del alumno/a.

La evaluación final se realizará efectuando la media de las dos evaluaciones parciales trimestrales.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La evaluación se desarrollará siguiendo los siguientes pasos:

Evaluación inicial

Para la determinación de los conocimientos previos de cada alumno mediante:

- Test de conocimiento individual por escrito.
- Charla–coloquio del grupo, para la valoración de la disposición de los alumnos hacia el tema a tratar.
- En ningún caso, esta evaluación comportará calificación alguna.

Evaluación formativa y continua

Para que el modelo de evaluación y recuperación esté en consonancia con la didáctica activa propuesta, deberá tratarse de un modelo de evaluación continua que no se limite a una mera valoración del rendimiento de los resultados académicos, sino que tenga como fin esencial determinar en qué medida se van alcanzando los objetivos previstos, contrastando la validez de los métodos y procedimientos empleados. En caso necesario, se introducirán las modificaciones que se consideren necesarias en la metodología y las estrategias utilizadas, siempre reflejadas en el seguimiento de la programación didáctica.

Esta evaluación continua se realizará, fundamentalmente sobre los siguientes aspectos básicos:

1. La observación sistemática del alumno/a en el aula: Se observarán las actitudes en el aula respecto a los objetivos generales del ciclo formativo; las competencias profesionales, personales y sociales del título, así como las actitudes demandadas para el desempeño de la profesión. El desarrollo de estas actitudes se considera de especial importancia en este módulo.
2. El análisis de las producciones del alumno/a: trabajos individuales y/o en grupo.
3. El empleo de pruebas específicas orales o escritas sobre contenidos conceptuales, que podrán incluir prácticas de guía en situaciones reales o simuladas.

Evaluación final o sumativa

Se realizará a la finalización de una o de varias unidades de trabajo para determinar si se han conseguido los objetivos del módulo que se habían propuesto, valorando los resultados del aprendizaje en el grado de desarrollo perseguido.

Alumnado cuyas faltas de asistencia impiden la aplicación de la evaluación continua

En estos casos se seguirá el procedimiento establecido en el documento de concreción curricular, según el cual, al alcanzar un alumno/a un número de faltas de asistencia igual al 25% de la carga lectiva en un período

de evaluación, se le deberá advertir de tal situación por escrito. Al alcanzar 30% de la carga lectiva, la profesora aplicará las medidas extraordinarias de evaluación conforme a los criterios recogido a tal efecto en la Programación del módulo, y comunicará por escrito tal circunstancia a Jefatura de estudios, que la transmitirá al propio alumno/a y velará por la correcta aplicación de los sistemas extraordinarios de evaluación que se decidan.

12. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Según se expresa en el apartado **Procedimiento de evaluación**, los criterios de calificación serían:

Contenidos actitudinales	Continuidad en el trabajo, participación y compromiso en el aula, actitudes en el aula respecto a los objetivos generales del ciclo formativo; las competencias profesionales, personales y sociales del título, así como las actitudes demandadas para el desempeño de la profesión.	30 %
Contenidos procedimentales	Análisis de las producciones del alumno con trabajos individuales o en grupo	30%
Contenidos conceptuales	Pruebas específicas individuales orales o escritas, que podrán incluir pruebas prácticas de guía en situaciones reales o simuladas.	40 %

Se ponderarán, según su importancia, los distintos criterios de evaluación objeto del proceso evaluador, asignándose mayor peso a los aprendizajes instrumentales, a aquellos aprendizajes más relacionados con el perfil profesional y, por lo tanto, de mayor aplicación en la vida laboral, y a los aprendizajes que presenten una mayor dificultad cognitiva.

La suma de los distintos porcentajes conformará una calificación numérica que va del 1 al 10, para la superación del módulo, la calificación será igual o superior a 5.

Evaluaciones trimestrales

La superación de cada unidad de didáctica, cuando se considere independiente, deberá de tener la calificación de 5 ó superior a 5 puntos. La superación de un bloque de unidades didácticas deberá hacer una media aritmética de 5 ó más puntos. Para superar una evaluación trimestral el alumno/a deberá obtener una calificación de, al menos, 5 puntos.

Se aplicarán los mismos criterios de redondeo que en la calificación final, según se explica a continuación.

Aquellos alumnos/as que no obtengan una calificación de, al menos, 5 puntos en una evaluación trimestral, tendrán opción a realizar una recuperación de dicha evaluación, que consistirá en un examen o prueba práctica y/o en la entrega de actividades y trabajos, en función de cuáles sean, en cada caso, los aprendizajes no superados.

Calificación Final (evaluación ordinaria de marzo)

Se obtendrá de la media aritmética de las calificaciones trimestrales. Para la superación de este módulo, ésta deberá ser igual o superior a 5 puntos. En aquellos casos en los que, en la puntuación final del módulo se obtuvieran decimales, si estos se encuentran por debajo de 0,5, se redondeará la nota al dígito entero menor (por ejemplo, una nota de 7,4 resultará en una nota de 7); mientras que, si los decimales están por encima de 0,5, la nota se redondeará al dígito entero mayor (por ejemplo, una nota de 7,6 resultará en una nota de 8).

Prueba final:

En la evaluación final ordinaria a realizar al término del segundo trimestre, al alumnado le corresponderá una calificación final que se obtendrá de la media aritmética de las calificaciones trimestrales, debiendo ser ésta siempre igual o superior a 5 puntos para la superación del módulo. Además, existe la posibilidad de realizar una prueba final, para la superación de las evaluaciones pendientes, para aquellos alumnos/as que, habiendo realizado las correspondientes pruebas trimestrales y sus recuperaciones, no hayan obtenido una calificación de 5 o más puntos. Ésta podrá consistir en un examen o prueba práctica y/o en la entrega de actividades y trabajos, en función de cuáles sean, en cada caso, los aprendizajes no superados.

Prueba extraordinaria (junio). Calificación

Los alumnos que no superen el módulo en la evaluación ordinaria de marzo deberán realizar una prueba extraordinaria en junio. Este módulo, al estar asociado a una unidad de competencia, no permite promocionar a FCT, y, por tanto, las actividades de recuperación que realizará durante el tercer trimestre, serán llevadas a cabo en el centro con docencia directa por parte del profesor, yendo encaminadas a superar las dificultades que ocasionaron la calificación negativa del módulo.

La calificación será la siguiente:

- Actividades del Plan de recuperación: 30%
- Prueba oral y/o escrita y supuesto o prueba práctica (sobre aprendizajes mínimos exigibles) y relacionados con los objetivos que el alumno no pudo superar: 70%

Sistema de evaluación extraordinario para el alumnado cuyas faltas de asistencia impidan la evaluación continua:

- Análisis de las producciones del alumno/a: 30% de la nota.
- Prueba oral y/o escrita y supuesto o prueba práctica: 70% de la nota.

13. MÍNIMOS EXIGIBLES

UD 1: CARACTERIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA Y GUÍA

- Identificación de las funciones del guía en los distintos servicios.
- Utilización de herramientas de control de la calidad y la satisfacción del cliente.
- Figuras profesionales. Definición y características
- Servicios de asistencia y guía. Tipos y características.
- Regulación de la actividad profesional: normativa europea, estatal y autonómica.
- Regulación del acceso a la condición de guía. Requisitos y habilitaciones administrativas.
- Calidad del servicio: estándares de calidad y herramientas de gestión y control de la calidad.

UD 2: DISEÑO DE ITINERARIOS, VISITAS Y OTROS SERVICIOS

- Descripción de la metodología y de las fases en el diseño y programación de los diferentes tipos de servicios: itinerarios, rutas y visitas a recursos turísticos.
- Análisis de la viabilidad comercial, técnica y, en su caso, ambiental del itinerario, ruta o visita diseñada.
- Identificación de posibles dificultades, en el acceso a los recursos turísticos, para personas con discapacidades o necesidades específicas.
- Adaptación de la información a distintos perfiles de usuarios y servicios.
- Análisis de las responsabilidades contractuales en los servicios ofrecidos.
- Elaboración y cumplimentación de la documentación asociada a los servicios de asistencia y guía: fichas de recursos, “rooming-list”, bonos y expedientes.
- Utilización de aplicaciones informáticas tanto en el diseño de los distintos tipos de servicios como en la gestión de la documentación
- La oferta turística actual del territorio. Definición y elementos que la componen.
- Funciones del guía como intermediario entre entidades y profesionales del sector y el o la turista.

UD 3: APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y DE DINAMIZACIÓN DE GRUPOS

- Previsión de las dificultades propias del proceso de comunicación del guía con grupos de visitantes. Búsqueda de soluciones.
- Manejo de habilidades sociales y técnicas de comunicación específicas para la actividad de asistencia, acompañamiento y guía de grupos turísticos.
- Control de la expresión oral, del tono, del ritmo, del volumen y de la comunicación no verbal.
- Aplicación de la metodología para la interpretación de recursos culturales y naturales.
- Aplicación de técnicas de dinamización de grupos adaptadas a los diferentes entornos de trabajo y a los distintos segmentos.
- Diseño de programas de animación y de actividades lúdicorecreativas en ruta teniendo en cuenta: tipo de servicio, características del grupo, entorno, tiempo del que se dispone, clima.
- Los grupos turísticos. Tipologías y características.
- Dirección y liderazgo de grupos. Concepto, enfoques y aplicación.

UD 4: DESARROLLO DE LOS PROCESOS DE ASISTENCIA Y GUÍA

- Descripción y desarrollo de las tareas a realizar en los distintos servicios de asistencia y guía: fases, técnicas, gestiones previas, presentación, desarrollo y despedida.
- Comprobación de la documentación de viaje que aportan las agencias para el guía y los prestatarios de los servicios.
- Realización de previsión de cambios en el viaje, ruta, itinerario o visita por imprevistos
- Emisión de facturas por el servicio ofrecido teniendo en cuenta las tarifas vigentes.
- Diseño de cuestionarios de satisfacción del servicio recibido.
- Aplicación de técnicas para la gestión de imprevistos y situaciones conflictivas.
- Servicios de asistencia y guía: Transfer, Visitas a recursos culturales y naturales, Excursiones, Circuitos, Rutas, Itinerarios, otros servicios. Definición y características.

UD 5: DESCRIPCIÓN DE LOS REQUISITOS INHERENTES A LOS DESPLAZAMIENTOS DE VIAJEROS

- Identificación e interpretación de los aspectos legales y de la documentación relacionada con el desplazamiento de viajeros.
- Identificación de las principales divisas.
- Identificación de destinos de riesgo para la seguridad y la salud de los viajeros.
- Descripción de los trámites sanitarios exigidos en determinados destinos.
- Aplicación del procedimiento a seguir en caso de contingencias.
- Consulados y embajadas. Definición, funciones y servicios que ofrecen.
- Los seguros de viaje. Tipos y coberturas.

UD 6: CONTROL DE LOS PROCEDIMIENTOS DE ENTRADAS Y SALIDAS DE VIAJEROS EN TERMINALES DE TRANSPORTE.

- Descripción del proceso de facturación del equipaje y obtención de la tarjeta de embarque.
- Análisis del procedimiento de embarque: controles de seguridad y policía.
- Análisis del procedimiento de recogida de equipajes.
- Simulación de reserva, venta y emisión de títulos en terminales de transporte.

- Descripción de actividades complementarias susceptibles de ser realizadas por el guía en el ámbito de las terminales de transportes de viajeros:
    a. Información turística.
    b. Información de la compañía.
    c. Asistencia a colectivos con necesidades específicas: pasajeros con movilidad reducida, situaciones de dependencia y menores no acompañados.
- Aplicación del protocolo correspondiente en el tratamiento de distintas incidencias: overbooking, conexiones, cancelaciones y otros.
- Terminales y medios de transporte. Características, instalaciones, organización y funcionamiento básico.
- Normas de seguridad y documentación necesaria según origen y destino del viajero.
- Derechos y obligaciones de viajeros y transportistas.
- Protocolos de actuación en caso de incidencias.

14. CRITERIOS DE PROMOCIÓN Y/ O TITULACIÓN

No promocionarán a FCT aquellos alumnos y alumnas que no hayan superado este módulo por estar asociado a la unidad de competencia UC 1071_3.

Titularán aquellos alumnos y alumnas que hayan superado todos los módulos del ciclo formativo.

15. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y ADAPTACIONES CURRICULARES

Teniendo en cuenta al alumno como centro del proceso educativo, la adopción de un planteamiento curricular abierto y flexible para la elaboración de la programación, proporciona un instrumento esencial para el tratamiento de la diversidad.

Es por esto que la programación de este módulo se ha elaborado teniendo en cuenta las capacidades, intereses y motivaciones de los alumnos, de tal forma que se han establecido una serie de aprendizajes mínimos a llevar a cabo en el proceso de enseñanza y aprendizaje, y que servirán como referente a la hora de la evaluación.

Para aquellos alumnos que presenten dificultades en el seguimiento del programa propuesto en la materia, se prevén (de manera global, y siempre teniendo como objetivo el alejarse lo menos posible del nivel general del grupo–clase) las siguientes acciones:

Adaptaciones no significativas

Dependiendo de los casos, se efectuarían siguiendo la secuencia genérica (se pasaría de un punto a otro si el caso lo fuera demandando):

1. Adaptación en los procedimientos didácticos y en las actividades: en este apartado se prefiere actuar en el siguiente orden:
    - Introducción de actividades complementarias a las previstas.
    - Introducción de actividades alternativas a las previstas.
    - Modificación del nivel de complejidad de las actividades (ya sea por eliminación de componentes de las mismas o por secuenciación específica de tarea).
2. Adaptaciones en la evaluación:
    - Modificando la selección de procedimientos.
    - Adaptando los procedimientos.
3. De los objetivos y contenidos:
    - Priorizando unos objetivos sobre otros.
    - Secuenciación más pormenorizada de un determinado contenido en el que el alumno encuentre mayores dificultades (por ejemplo, secuenciación minuciosa de los diferentes pasos que componen el aprendizaje de un procedimiento relevante.
    - Eliminación de contenidos secundarios.

16. ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN

PARA LOS ALUMNOS QUE NO SUPEREN LA EVALUACIÓN ORDINARIA DE MARZO

Se proporcionará al alumno un Plan de recuperación, donde se especifiquen los aprendizajes mínimos exigibles, procedimientos, actividades a realizar y otras orientaciones para la preparación de la materia con el fin de lograr la superación positiva de la misma.

Este programa de recuperación se desarrollará en el centro con docencia directa por parte del profesor/a.

17. BIBLIOGRAFÍA, MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

LIBROS:

- PROCESOS DE GUÍA Y ASISTENCIA TURÍSTICA. De Carles Picazo. Editorial Síntesis.
- ASISTENCIA Y GUÍA A GRUPOS TURÍSTICOS. De Carlos Picazo. Editorial Síntesis.
- MANUAL DEL GUÍA. De José López Arranz. Editorial Laertes.
- PSICOSOCIOLOGÍA DEL TURISMO. De Jordi Montaner Montejano.
- GEOGRAFÍA TURÍSTICA: GENERAL Y DE ESPAÑA. De Julián Alonso. Editorial Centro de Estudios Ramón Areces, SA.
- GEOGRAFÍA TURÍSTICA: EUROPA Y EL RESTO DEL MUNDO. De Julián Alonso. Editorial Centro de Estudios Ramón Areces, SA.
- MANUAL DE GEOGRAFÍA TURÍSTICA DE ESPAÑA. De Jordi Calabuig y M. Ministral. Editorial
- Síntesis.
- GEOGRAFÍA DEL TURISMO. De José R. Díaz Álvarez. Editorial Síntesis.
- ATLAS GEOGRÁFICO DE ESPAÑA Y DEL MUNDO. Editorial Vicens Vives.
- DIVERSAS GUÍAS TURÍSTICAS.

OTROS MATERIALES Y RECURSOS:

- TELEVISIÓN/VIDEO.
- ORDENADORES.
- CAÑONES PROYECTORES/PANTALLAS/PIZARRA DIGITAL.
- “PIZARRAS” / ROTULADORES.
- CD/ DVD.
- INTERNET.
- APUNTES PROPIOS DEL PROFESOR.
- ARTICULOS DE PRENSA.

- PUBLICACIONES: GUÍAS TURÍSTICAS, REVISTAS ESPECIALIZADAS DEL SECTOR TURÍSTICO. FOLLETOS Y CATÁLOGOS TURÍSTICOS.

18. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

Algunas de las recogidas en la programación del departamento de actividades complementarias y extraescolares.

19. EVALUACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN Y PRÁCTICA DOCENTE

Según el artículo 91 de la LOE, una de las funciones del profesorado será “la investigación, la experimentación y la mejora continua de los procesos de enseñanza”. Por ello se realizará una permanente reflexión sobre la práctica, analizándose la eficacia de la labor docente tanto para la consecución de los resultados de aprendizaje como para el mantenimiento de un clima adecuado en el aula. Para ello se tomarán las notas necesarias en el cuaderno del profesor/a.

En concreto, serán objeto de evaluación: los resultados académicos trimestrales y finales; las posibles desviaciones entre la temporalización programada y la real, así como sus causas; la relevancia de los ejemplos y actividades en el momento actual; la eficacia de los procedimientos de evaluación utilizados y su coherencia con la metodología planteada y los objetivos perseguidos en la evaluación; la contribución al desarrollo de los planes y proyectos del centro; el uso de los recursos disponibles; la comunicación y coordinación con las demás personas y órganos responsables en el centro de la planificación y desarrollo de la actividad educativa, así como con el alumnado y, en su caso, sus familias o tutores legales.

El objetivo de esta evaluación será la adopción, en su caso, de medidas correctoras, en un proceso continuo de: planificación - acción - evaluación.

Como instrumento de evaluación se utilizarán los modelos de informe trimestral proporcionados por el centro y contenidos en la PGA.