HOSTELERÍA

Y
TURISMO

	Denominación	Curso
CICLO FORMATIVO:	**HOT 303. GUÍA, INFORMACIÓN Y ASISTENCIA TURÍSTICAS**	**2º**
GRADO:	**SUPERIOR**	
MODALIDAD	**PRESENCIAL**	

MÓDULO: **SERVICIOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA**

PROFESORA:	NATIVIDAD MARCO EULOGIO
CURSO 2023-24	

PAG:

ÍNDICE:

1. MARCO LEGAL 2

2. PERFIL PROFESIONAL DEL TÍTULO 2

3. COMPETENCIA GENERAL 3

4. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES 3

5. JUSTIFICACIÓN EN EL AMBITO SOCIO-ECONÓMICO 4

6. CARGA HORARIA DEL MÓDULO 4

7. OBJETIVOS GENERALES 4

8. RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN, CONTENIDOS y ACTIVIDADES 6

9. METODOLOGÍA DIDÁCTICA A APLICAR 10

10. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN ..... … 11

10. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN 12

11. CRITERIOS DE PROMOCIÓN Y/ O TITULACIÓN 14

12. RECURSOS DIDÁCTICOS 15

13. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD 16

14. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES ..... …….17

15. 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 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 servicios satisfactoria y 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, solucionado 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.

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

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

q. 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 SOCIOECONÓMICO

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 Servicios de Información Turística conlleva una carga horaria total de **108 horas** distribuidas a lo largo de 5 horas semanales, y se imparte en el segundo curso del ciclo formativo.

7. OBJETIVOS GENERALES

7.1) OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO

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.

7.2) OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales d), h), j), k) y n) del ciclo formativo y las competencias d), e), f), l), m), n) y p) del título.

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

- El conocimiento del destino en donde se encuentra el servicio de información y alrededores.
- La descripción de los elementos más característicos del medio físico donde ejerce su función de informador.
- La identificación de su oferta y de los recursos y características más sobresalientes, realizando fichas técnicas para luego poder asesorar e informar de forma veraz y eficaz.
- La actualización continua de la información para poder desempeñar su trabajo de la forma más idónea.
- La utilización de una metodología activa y motivadora que implique la participación del alumno como agente activo del proceso de enseñanza-aprendizaje.
- La utilización en el aula de recursos bibliográficos, audiovisuales y TIC que permita al alumno acceder a los programas más adecuados para una correcta gestión de los servicios de información turística.

8. RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN, CONTENIDOS Y ACTIVIDADES

8.1 Relación de RA, unidades didácticas y temporalización.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE					UNIDADES DE TRABAJO		Nº HORAS	TRIM
RA1	RA2	RA3	RA4	RA5				
					0	Introducción al módulo	1	1ºT= 63 horas aprox.
X					1	Introducción a los servicios de información	15	
	X				2	Las oficinas de información turística	25	
		X			3	Estructuración de los servicios de información	20	
						Pruebas	4	
							4	
			X		4	Atención al público en oficinas de turismo	15	2ºT= 45 horas aprox.
				X	5	Comunicación y difusión de los servicios y productos de los sistemas de información turística	25	
						Pruebas	5	
							108 horas	

8.2 Unidades de trabajo: criterios de evaluación, contenidos y actividades.

UT 0: Presentación del módulo	1 sesión	1ª evaluación
Se expondrá al alumnado la siguiente información: - Introducción al módulo. - Criterios de evaluación y calificación - Realización de una evaluación inicial sobre conocimientos previos. - Otras cuestiones de carácter organizativo y normativo		

UT 1: Introducción a los servicios de información turística	15 sesiones	1ª evaluación

RA 1: Describe los sistemas de información turística, discriminando las características específicas de éstos según actividades turísticas y territorios.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Mínimo
a) Se ha identificado la evolución de las oficinas de información dentro de la historia del turismo y su tendencia actual.	Sí
b) Se han realizado estudios comparativos de las legislaciones turísticas y del papel y funciones de las oficinas en las normas comunitarias, estatales y autonómicas.	
b.1) Se han analizado normativas de diversas Comunidades Autónomas	Sí
b.2) Se han simulado actividades de las oficinas de información estatales	No
c) Se ha analizado la situación actual de las oficinas en España y en cada Comunidad Autónoma y se han comparado con el desarrollo experimentado en Europa.	Sí
d) Se han empleado las aplicaciones informáticas para el diseño creativo y la presentación de información de las oficinas en la Comunidad Autónoma a partir de datos reales.	No
e) Se han identificado otros organismos oficiales que desarrollan tareas de información y promoción turística.	Sí

CONTENIDOS

- Introducción a los servicios y sistemas de información turística: conceptos
- Evolución de la información turística
- Estructura de la política sobre la información turística. España, CCAA y local
- Niveles de intervención administrativa: internacional, nacional, autonómico y local.
- Fuentes de información estadística. Los sistemas de información turística
- Normativas autonómicas sobre oficinas de turismo

UT 2: Las oficinas de información turística	25 sesiones	1ª evaluación

RA 2: Define los diferentes tipos de oficinas de información turística reconociendo sus fines específicos

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Min
a) Se han identificado las oficinas en origen y en destino, así como otros organismos de información y promoción.	Sí
b) Se han interpretado las diferentes funciones y actividades de los distintos tipos de oficinas.	Sí
c) Se han reconocido los diferentes profesionales de la información turística y sus puestos de trabajo.	Sí
d) Se han esquematizado las estructuras organizativas de los servicios de información turística.	Sí
e) Se ha descrito la relación con otros agentes turísticos del destino y el modo de colaboración entre ellos.	No

CONTENIDOS
- Las oficinas de turismo en origen y en destino. Tipos. - Funciones básicas que se desarrollan en una oficina. Back-desk y front-desk. - Recursos humanos. El perfil profesional. Organigramas

UT 3: Estructuración de los servicios de información turística	20 sesiones	1ª evaluación
RA 3: Estructura cada sistema de información turística organizando los recursos necesarios.		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN		**Min**
a) Se han descrito los distintos espacios de una oficina de información turística de acuerdo con sus funciones.		Sí
b) Se han identificado las fuentes de información necesarias para elaborar un fondo de documentación turística que responda a las necesidades planteadas.		Sí
c) Se han señalizado los servicios de información turística, puntos de información y resto de sistemas según la normativa vigente.		Sí
d) Se han utilizado los soportes técnicos e informáticos más adecuados para la gestión y tratamiento de la información.		Sí
e) Se han empleado los medios de elaboración y soportes de difusión de la información turística más apropiados y actuales.		Sí
f) Se han planificado los recursos humanos necesarios para atender la organización diseñada.		No
g) Se ha aplicado el plan de calidad turística vigente en España y en la Comunidad Autónoma a la hora de organizar los sistemas de información turística		
g.1) Se reconocen los sistemas españoles para la gestión de la calidad turística		Sí
g.2) Se tienen en cuenta las normas y directrices a la hora de implantar un sistema de gestión de la calidad		No

CONTENIDOS
- Distribución de los espacios y áreas en las oficinas de información turística. - Fuentes de información - La calidad turística de España - Plan de acción en oficinas de turismo - Redes de centros y servicios de información turística

UT 4: Atención al público en oficinas de turismo	15 sesiones	2ª evaluación
RA 4: Diseña el plan de atención al público de un sistema de información turística adecuando el organigrama y resto de recursos.		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN		**Min**

a) Se ha analizado la demanda real y potencial para plantear el diseño de oferta de productos y servicios de información que cumplan los estándares de calidad.	Sí
b) Se han descrito las características del plan de atención al público, estableciendo unas pautas básicas de atención diferenciada para cada caso (presencial, por teléfono, e-mail u otras vías)	Sí
c) Se han identificado los horarios más adecuados para atender el servicio de información y para planificar los recursos humanos.	No
d) Se han ejecutado las técnicas necesarias para poder solucionar posibles quejas o reclamaciones que se produzcan en los sistemas de información turística.	Sí
e) Se han obtenido las estadísticas e informes necesarios para analizar el funcionamiento de los sistemas de información turística	Sí

CONTENIDOS

- Características generales de la atención al público. Tipos de clientes
- Atención al público en oficinas de turismo: mostrador, telefónica, email.
- Soportes de difusión de la información turística: folletos, mapas, guías
- Lectura de mapas: Avilés, Gijón y Oviedo.
- Tramitación de quejas y reclamaciones
- Tramitación de solicitudes y peticiones vía email o correo.

UT 5: Comunicación y difusión de los servicios y productos de los sistemas de información turística	25 sesiones	2ª evaluación

RA 5: Comunica los productos y servicios de los sistemas de información difundiendo las tareas realizados por éstos.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	**Min**
a) Se han identificado los instrumentos de comunicación más adecuados para difundir los productos y servicios de los sistemas de información turística	Sí
b) Se han ejecutado las políticas y programas de identidad corporativa.	No
c) Se ha evaluado la posibilidad de venta de servicios opcionales o complementarios en los casos que la legislación lo permita.	No
d) Se han desarrollado los instrumentos administrativos para la gestión de datos sobre flujos turísticos que afectan al sistema de información.	Sí
e) Se han determinado posibles vías de colaboración con otras empresas que tienen una relación directa o indirecta con el turismo de la zona	Sí

CONTENIDOS

- Introducción a la comunicación. Instrumentos de comunicación.
- Identidad, imagen y marca corporativas.
- Relación con los medios de comunicación.
- Relación con otros agentes turísticos y no turísticos. El plan de RRPP.

9. METODOLOGÍA DIDÁCTICA A APLICAR

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 sí 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" come elemento dinamizador para conducir al grupo hacia el debate cuya, finalidad principal será de carácter formativo-informativo.

Socializadora. - Otro aspecto importante está en la promoción del **trabajo en grupo**, que tiene en si mismos 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. Propondrá y supervisará las actividades que los alumnos deberán desarrollar.

En el diseño de las tareas evaluables y las actividades de enseñanza-aprendizaje 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 y para desarrollar las competencias del ciclo.

TEMAS TRANSVERSALES: Para concluir, hay que comentar que se procurará trabajar los temas transversales, aunque dada la edad de nuestro alumnado se "trabajarán" de una forma muy distinta a la de otras etapas educativas anteriores. Dentro de los temas transversales se tratarás: Educación para Igualdad, el Civismo, la Tolerancia, la Solidaridad, el Compañerismo, el lenguaje no sexista, respecto y conservación del medio ambiente, etc.

Además, por encontrarnos en una enseñanza de la familia de hostelería y turismo se tratarán también los siguientes aspectos que influyen en el sector:

- Medio ambiente. Se buscará inculcar el respeto y la conservación del medio ambiente por ser la base de la actividad turística. Será necesario adquirir esta conciencia para así poder transmitirla a los visitantes. Algunas de las acciones que se pueden llevar a cabo son:
    - Aprender a informar al turista para que respete el medio
    - Acciones que sean ecológicamente eficientes desde el aula/empresa, como por ejemplo el

apagado de ordenadores
  - Incentivar el reciclaje
- Civismo. Se estudiarán los derechos y deberes de los visitantes. Desde el derecho a reclamar hasta el respeto de las ordenanzas y códigos éticos, como por ejemplo, la forma de vestir.
- Igualdad. Como trabajadores de cara al público, es necesario aprender a establecer un lenguaje no sexista ni discriminatorio, ya que los turistas provienen de todas las partes del mundo.
- Consumo. Conocer los derechos y deberes en los procesos de compraventa.

10. PROCEDIMIENTO 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.

1. **Evaluación inicial:** Permita obtener información sobre los conocimientos previos del alumno/a y detectar sus capacidades.

Prueba de evaluación inicial: Al comienzo del curso el/la profesor/a propiciará una "charla" que le permita conocer la disposición de los alumnos/as hacia el módulo, en particular. De esta forma, el profesor podrá conocer las características y la formación previa de cada alumno/a. El profesor aprovechará además esta charla, para informar a los alumno/as sobre todos los aspectos relativos a la presente programación. Por otro lado, el profesor podrá realizar un "test de conocimientos previos", de manera que le permita determinar las capacidades iniciales del alumno/a y el nivel de conocimiento que posee sobre aspectos vinculados al módulo. En ningún caso, este "test de conocimientos inicial" comportará la emisión de calificación alguna.

2. **Evaluación formativa:** Tendrá lugar en paralelo al proceso de enseñanza, para ir comprobando sobre la marcha, mediante la observación, preguntas y prueba, los conocimientos, habilidades y actitudes que el alumnado va adquiriendo, detectándose así los progresos y las dificultades que surjan.
3. **Evaluación final o sumativa:** se realizará a la finalización de una unidad de trabajo o de varias, para valorar la adquisición de los resultados del aprendizaje hasta ese momento.

Para que el modelo de evaluación y recuperación esté en consonancia con la metodología activa propuesta, deberá tratarse de un modelo de evaluación continua que no se limite a una mera valoración de unos resultados académicos puntuales, 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 para que, de esta manera, se introduzcan las modificaciones necesarias respecto a las estrategias utilizadas. Para ello, la evaluación continua deberá basarse en los siguientes **instrumentos de evaluación:**

a) **Observación sistemática**: 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 y, en general, en las enseñanzas de la etapa.

b) **Análisis de producciones de los alumnos/as**: Se considera que el análisis del trabajo de los alumnos/as es un instrumento de evaluación muy valioso. Para ello se pondrá énfasis en apreciar las destrezas y habilidades mostradas, la capacidad para solucionar problemas, para buscar información, sintetizarla, presentarla, así como para realizar el trabajo en equipo. Estas producciones podrán realizarse de forma individual o en grupos de trabajo, y presentarse en formato "papel", soporte informático o exposición oral, según los casos. Asimismo, se pondrá especial atención en el empleo del léxico, la ortografía, la exposición ordenada de ideas y conocimientos, así como el formato y presentación en casos de trabajos realizados por escrito.

Las presentaciones orales tendrán especial importancia y frecuencia en este módulo, al considerarse la expresión oral una herramienta de trabajo básica dentro del perfil profesional del título. Además, se tendrá en cuenta que las "visitas guiadas a puntos de interés turístico por su patrimonio cultural o natural" es una de las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que señala el decreto por el que se establece el currículo. Por lo tanto, la guía de estas visitas podrá ser objeto de evaluación y calificación.

En ocasiones se requerirá de la autoevaluación por parte de alumno/a mediante la corrección de sus propias actividades y la exposición pública de trabajos, lo que le permitirá valorar el desarrollo de su proceso de aprendizaje dentro del contexto del aula.

Desde el departamento se organizan salidas complementarías que, dada la temática de las mismas, del módulo y del ciclo formativo, son necesarias para el alumnado, por lo que son consideradas como una clase más y, por tanto, materia evaluable. Se podrán encomendar producciones relacionadas con dichas salidas, así como preguntas en las pruebas de evaluación. En el caso de que el alumnado no acudiera a ellas sin una causa justificada se le considerará como falta de asistencia.

c) **Pruebas específicas**: Dentro de estas pruebas se valorará, sobre todo, los conocimientos acerca de la materia; sin olvidar el empleo de vocabulario apropiado - ya sea vocabulario específico o general-, la ortografía, la presentación y la exposición ordenada de ideas.

Los indicadores de logro de las rúbricas que se elaborarán para calificar las distintas pruebas recogerán, cuando resulte de aplicación, aspectos como: la relevancia y suficiencia de la información suministrada, la claridad expositiva, la utilización del lenguaje técnico, la ortografía, la creatividad y elaboración propia por encima de la repetición, y el respeto a los formatos y fechas de entrega establecidos.

10. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Se aplicará el sistema de **evaluación continua**, a través del cual, cada alumno/a será evaluado/a a través de su trabajo diario, tanto individual como en grupo.

Las calificaciones serán el medio para saber si se han alcanzado o no los resultados de aprendizaje. Para ello, se asignarán porcentajes a cada uno de los instrumentos o procedimientos de evaluación utilizados, de manera que, a partir de las calificaciones de las distintas unidades didácticas, obtendremos las calificaciones trimestrales, y la final u ordinaria de la siguiente manera:

- **De la unidad didáctica:**

Observación directa en el aula	*Análisis mediante rúbrica de las competencias profesionales, personales y sociales del ciclo relacionadas con el módulo y observadas en el aula diariamente; así como las actitudes necesarias vinculadas con el perfil profesional del ciclo*: disposición para realizar las actividades propuestas, participación, iniciativa, capacidad de comunicación, autonomía, trabajo en equipo...	30%
Actividades de enseñanza-	*Análisis de las producciones del alumno/a con tareas o trabajos a desarrollar en grupo o de manera individual*: - Aplicación de los conceptos estudiados mediante la **resolución de ejercicios, trabajos de investigación y/o exposiciones**.	30%
Pruebas objetivas. Exámenes	*Pruebas específicas individuales escritas:* - **Preguntas tipo test, de respuesta corta, de desarrollo, de relación y comparación entre conceptos, etc.** - **Resolución de supuestos o problemas planteados** mediante la aplicación de los conocimientos teóricos adquiridos.	40 %
	Total calificación:	100%

- **Calificación del trimestre:**

La calificación trimestral se obtendrá mediante la suma ponderada de las calificaciones obtenidas en cada unidad didáctica, de acuerdo con el peso específico que, sobre la calificación global del módulo, se ha estimado, teniendo en cuenta los criterios de evaluación de cada uno de ellos y su relación a los objetivos de ciclo y el perfil profesional.

El trimestre se entenderá superado cuando la calificación obtenida sea igual o superior a 5 puntos, pudiendo realizarse una prueba de recuperación de las unidades didácticas no superadas, y que versarán sobre los aprendizajes no alcanzados.

	UT	TÍTULO DE LA UNIDAD	PONDERACIÓN	CALIFICACION TRIMESTRAL
1º EVAL	1	Introducción a los Sistemas de Información Turística	10%	50%
	2	Las oficinas de información turística	20%	
	3	Estructuración de los servicios de información	20%	
2º EVAL	4	Atención al público en oficinas de turismo	25%	50%
	5	Comunicación y difusión de los servicios y productos de los sistemas de información turística	25%	
			100%	100%

- **Calificación final ordinaria:**

Se obtendrá mediante la media aritmética de las calificaciones de las evaluaciones trimestrales.
La calificación final del módulo será del 1 al 10 entendiéndose superado cuando sea igual o superior a 5.
Se contempla la posibilidad de realizar una prueba de recuperación que versará sobre los aprendizajes no alcanzados si la nota final es inferior al 5 y que, según el caso, podrá constar de una prueba escrita, la entrega de ciertas actividades, o ambas.

Calificación prueba extraordinaria mes de junio

El alumnado que no supere el módulo en la evaluación ordinaria de marzo se someterá a un plan de recuperación personalizado con el fin de superar el módulo.
Estas actividades de recuperación versarán sobre los aprendizajes mínimos exigibles para obtener una evaluación positiva y que el alumno/a no hubiera alcanzado, tal y como establece la Resolución de 18 de junio de 2009 de la Consejería de Educación y Ciencia del Principado de Asturias por la que se regula la organización y evaluación de la Formación Profesional.
Ya que no se trata de un módulo asociado a unidad de competencia y por tanto, permite la promoción a la FCT, las actividades de recuperación se realizarán durante el tercer trimestre siendo programadas para ser llevadas mientras el/la alumno/a se encuentra realizando las prácticas en la empresa. En el caso de que el/la alumna no supere algún otro módulo y se le impida la promoción a la FCT, las actividades de recuperación se llevarán a cabo con docencia directa. La calificación para cada resultado de aprendizaje no superado será la siguiente:

- Actividades de enseñanza-aprendizaje: 70%
- Prueba final oral/escrita: 30%

Alumnado con imposibilidad de ser evaluado de forma continua:

En el caso de que las faltas de asistencia del alumnado superen el 30% de las horas previstas para cada trimestre **(19 sesiones- 1º trimestre y 17- 2º trimestre**), no se dispone de los instrumentos suficientes para poder aplicar los criterios de evaluación continua. En ese caso, se realizará **una prueba escrita en el mes de marzo** para comprobar si se han alcanzado los resultados de aprendizaje previstos, y que versará sobre todos los aprendizajes impartidos a lo largo del curso y que no hubiesen sido evaluados, Además, deberá de presentar las actividades de enseñanza- aprendizaje que se le indiquen. Los criterios de calificación para dicho alumnado:

- Actividades de enseñanza-aprendizaje: 30%
- Prueba oral y/o escrita (según RA pendiente): 70%

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.

11. CRITERIOS DE PROMOCIÓN Y/ O TITULACIÓN

La incorporación del alumno o de la alumna al módulo profesional de Formación en Centros de Trabajo tendrá lugar siempre que haya alcanzado un determinado nivel de competencias profesionales en los demás módulos profesionales y podrá producirse:

a) Cuando el alumno o la alumna hayan alcanzado la evaluación positiva en todos los módulos profesionales, exceptuando el módulo profesional de proyecto.
b) Cuando el alumno o la alumna tenga un solo módulo profesional pendiente de superación, y siempre que no se trate de un módulo profesional asociado a unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

Independiente del acceso a la FCT, para la titulación el/la alumno/a deberá superar todas las materias, por lo que, en el caso de no superar el módulo en el mes de marzo, tendrá la posibilidad de realizar una prueba extraordinaria en **junio**, si esta prueba resultara suspensa, deberá permanecer en segundo curso y matricularse únicamente del módulo o los módulos no superados.

12. RECURSOS DIDÁCTICOS

RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS

- Morales Caballero, M.G. (2018) *Servicios de Información Turística.* Ed. Paraninfo
- Planells, M.; Crespi, M. (2014). *Sistemas y Servicios de Información Turística*. Ed. Síntesis
- Planells, M.; Crespi, M. (2012). *Servicios de Información Turística*. Ed. Síntesis

RECURSOS PERSONALES

Entre las labores realizadas por la profesora podemos señalar las siguientes:

- Enseñanza de las áreas y materias a través de materiales de su propia elaboración.
- Desarrollo de *role-playing* y casos que permitan practicar de manera realista la actividad profesional de los servicios de información turística
- Programación de actividades complementarias acordes con los contenidos del módulo que permitan conocer de primera mano la realidad del sector.
- Promover la participación en actividades grupales.
- Tutoría personal donde dirigir el aprendizaje, transmitir valores y ayudar a superar las dificultades.

OTROS RECURSOS MATERIALES:

- Materiales de trabajo preparados por la profesora tales como ejercicios y/o apuntes de cada unidad. Estos materiales están a disposición del alumnado en el Campus Virtual de Educastur.
- Recursos periodísticos. Artículos de prensa o de revistas especializadas del sector turístico, económico o empresarial.
- Recursos publicitarios. Información publicada por empresas del sector como folletos y catálogos.
- Mapas conceptuales para ayudar y fijar la comprensión. Serán elaborados por los libros de texto, el docente o los propios alumnos/as.
- Otros como guías de recursos y destinos turísticos.

RECURSOS RELACIONADOS CON LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)

El alumnado debe tener garantizado el acceso a un dispositivo con conexión a internet y el acceso a todas las posibles comunicaciones entre el alumnado y el docente que serán:

- Grupo específico en TEAMS: además de los materiales digitales para el seguimiento de las clases y la entrega de actividades, se podrá consultar el documento resumen de la programación.
- Correo corporativo Educastur. Tanto el profesorado como el alumnado dispondrá de una cuenta de correo electrónico corporativa que utilizarán en sus comunicaciones, resolución

de dudas, avisos, etc.

- Aplicaciones Microsoft Office 365. Excel, Word, PowerPoint, Stream, Sway, etc
- Aplicación web para el diseño de cartelería, CANVA o GENIALLY.
- Software de gestión de sistemas de información turística en modo prueba gratuita.

13. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Como medidas de atención a la diversidad no significativas podemos señalar las siguientes:

- **Organización del aula:** distribución adecuada, facilidad de acceso, iluminación acorde a la actividad realizada…
- **Organización del tiempo:** duración de las sesiones diarias, planificación de las actividades combinando teoría y práctica.
- **Medidas curriculares no significativas:**
  - Adecuación del desarrollo de contenidos. Secuenciación pormenorizada de los contenidos donde existan mayores dificultades.
  - Agrupamiento del alumnado según la actividad fomentando la cooperación entre ellos.
  - Introducción de actividades complementarias tablas, esquemas, fichas o resúmenes que faciliten la comprensión.
  - Realización de actividades de refuerzo para aquellos alumnos/as que no puedan seguir el ritmo de sus compañeros.
  - Utilización de diversos materiales y soportes, por ejemplo, auditivos, escritos, visuales, informáticos y/o diversificación de actividades de aprendizaje para un mismo contenido.
  - Realización de una evaluación inicial. Gracias a dicha evaluación podrá detectarse de forma temprana las dificultades o problemas. Se comunicará al tutor y al departamento de orientación si lo hubiese.

Medidas para los alumnos con necesidades específicas (Si fuera necesario)

1. **Alumnado con disfunción visual:**
   - Utilización precisa de explicaciones
   - Información suplementaria
   - Ubicación del alumno próximo a la pizarra y/o pantalla

2. **Alumnado con disfunción auditiva:**
   - Ubicación de la profesora frente al alumno
   - Evitar caminar mientras se habla
   - Evitar suministrar información mientras se escribe en la pizarra (para no entorpecer la comprensión del mensaje).
   - Disposición de las mesas en forma de "U" si es posible, para así posibilitar la identificación de los interlocutores y una mejor comprensión de la información.
3. **Alumnado con disfunción motora:**
   - Adaptación espacial de las aulas.
   - Ubicación de la mesa/silla del alumno/a cerca del pasillo y la salida, de tal forma que facilite su movilidad y no constituya un obstáculo para los demás.
4. **Alumnado con altas capacidades**
   - Realización de actividades de ampliación de la materia tales como proyectos de investigación o la propuesta de actividades con alto grado de dificultad y realización.
5. **Alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo**
   - Comentar de forma oral el desarrollo de las actividades para favorecer su implicación.
   - Trabajar en pequeños grupos buscando la tutorización por parte de un compañero, o bien, para poder prestarle ayuda personalmente.
   - Repetir las explicaciones en caso necesario. Cuidar la pronunciación y simplificar el vocabulario.

14. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

Las quedan recogidas en el departamento de extraescolares y señalaremos algunas de las que se van a llevar a cabo, siendo las siguientes:

- Visita a la Oficina de Turismo de Langreo, pinacoteca Eduardo Úrculo.
- Visita a una terminal de transporte de viajeros (aeropuerto, estación de tren) y a los sistemas de información turística allí ubicados.
- Visita a las Oficinas de Turismo de Oviedo, Gijon y Avilés por tratarse de las principales ciudades de la región.
- Visita a diferentes OIT de Asturias: visitas guiadas y recursos
- Visita a la Sociedad Pública de Gestión y Promoción Turística y Cultural del Principado de Asturias.
- Visitas a recursos turísticos de Asturias junto al resto de módulos del Ciclo.
- El alumnado podrá participar en todas las actividades interdepartamentales en los que los contenidos de estas sean afines a sus módulos.

15. 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.