

**1. Identificación da programación**
**Centro educativo**

Código	Centro	Concello	Ano académico
36013448	Manuel Antonio	Vigo	2023/2024

**Ciclo formativo**

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
HOT	Hostalaría e turismo	CSHOT03	Guía, información e asistencia turísticas	Ciclos formativos de grao superior	Réxime xeral-ordinario

**Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (\*)**

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0385	Servizos de información turística	2023/2024	3	70	70

(\*) No caso de que o módulo profesional estea organizado en unidades formativas de menor duración

**Profesorado responsable**

Profesorado asignado ao módulo	JOSÉ MANUEL SAN LUIS LORENZO
Outro profesorado	

Estado: Supervisada

## 2. Concreción do currículo en relación coa súa adecuación ás características do ámbito produtivo

A presente programación do módulo de Servizos de Información Turística está fundamentada no propósito de adaptar os contidos teórico-prácticos desenvolvidos no currículo do Título de Técnico Superior en Guía, Información e Asistencia Turísticas, establecido polo Decreto 167/2010, do 23 de setembro, publicado no DOG do 11 de outubro de 2010, determinado polo Real decreto 1255/2009, do 24 de xullo, e a realidade do contorno laboral do noso centro, tendo presente o que este contorno espera e esixe daquelas persoas que pretenden incorporarse ao mesmo.

Contorno profesional no ciclo superior de Guía, Información e Asistencia Turísticas:

1. Este profesional exerce a súa actividade no sector turístico, entendido este no seu sentido máis amplo, o que inclúe calquera tipo de eventos, terminais de viaxeiros e empresas de transporte, ademais das áreas turísticas tradicionais, como destinos e puntos de información, entre outros. Ademais, está capacitado para a creación e a implantación de plans e actividades de desenvolvemento locais, en relación co mesmo sector.

Trátase de persoal traballador por conta allea ou por conta propia, incluíndo a posibilidade de ocupar postos na Administración ou en entes de características similares (consorcios, padroados, etc.)

2. As ocupacións e os postos de traballo máis salientables son os seguintes:

- Guía local.
- Guía acompañante.
- Guía en lugares onde se localicen bens de interese cultural.
- Informador/ora turístico/a.
- Xefe/a de oficinas de información.
- Promotor/ora turístico/a.
- Técnico/a de empresa de consultoría turística.
- Axente de desenvolvemento turístico local.
- Asistente en medios de transporte terrestre ou marítimo.
- Asistente en terminais (estacións, portos e aeroportos).
- Encargado/a de facturación en terminais de transporte.
- Asistente en feiras, congresos e convencións.
- Encargado/a de servizos en eventos.

Concreción do módulo en relación á súa adecuación ás características do ámbito produtivo:

Este módulo profesional contén a formación necesaria para coñecer o desenvolvemento dos sistemas de información turística ubicados tanto en orixe como nos diferentes destinos de interese turístico. Analízanse os diversos aspectos baseándose no que a normativa establece: desde a clasificación dos servizos de información, planificación territorial do sistema de información, procesos para a obtención da documentación turística, utilización de medios para as solicitudes, soportes técnicos para distribuír a información, etc.; ata a planificación, deseño e organización dunha oficina de información turística en destino.

### 3. Relación de unidades didácticas que a integran, que contribuirán ao desenvolvemento do módulo profesional, xunto coa secuencia e o tempo asignado para o desenvolvemento de cada unha

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)
1	A ordenación turística en España, en Galicia e a dos servizos de información turística	Introdución dos aspectos xerais do servizo de información turística	8	11
2	A información e a actividade turística	Adquisición de destreza no servizo de asistencia e información nas oficinas turísticas	9	13
3	Distribución do espazo no servizo de información turística	Planificación do espazo nas oficinas de información turística segundo as diferentes tipoloxías das mesmas	5	7
4	A xestión e o tratamento da información nas oficinas de información turística	Identificación das fontes documentais e procesamento da información	7	10
5	Comunicación e difusión das oficinas de información turística	Identificación e análise das opcións comunicativas e promocionais das oficinas de información turística	9	13
6	Planificación dos recursos humanos nunha oficina de información turística	Aprendizaxe das funcións dos departamentos do servizo de información turística e dominio organizativo dos recursos humanos	7	10
7	Os centros de información turística e a súa relación coas empresas	Análise das relacións entre as oficinas de información e as empresas	7	10
8	Identidade profesional do guía turístico e desenvolvemento do servizo de guía turístico nun destino turístico	Identificación profesional do guía turístico e aprendizaxe do servizo de guía en destino	9	13
9	O guía correo: preparación para o servizo, desenvolvemento do servizo. Coñecementos complementarios da actividade do guía acompañante	Identificación profesional do guía correo, así como os coñecementos complementarios imprescindibles no desenvolvemento do seu traballo	9	13

**4. Por cada unidade didáctica**
**4.1.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
1	A ordenación turística en España, en Galicia e a dos servizos de información turística	8

**4.1.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan**

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Describe e caracteriza os sistemas de información turística, e discrimina os seus trazos específicos segundo as actividades turísticas e os territorios.	NO

**4.1.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado**

Criterios de avaliación
CA1.1 Recolléronse as características e as necesidades de información do turismo.
CA1.2 Identifícaronse os tipos, os niveis e as categorías de información turística.
CA1.3 Identificouse a evolución das oficinas de información dentro da historia do turismo e a súa tendencia actual.
CA1.4 Realizáronse estudos comparativos das lexislacións turísticas, así como do papel e as funcións das oficinas na normativa europea, española e galega.
CA1.5 Analizouse a situación actual das oficinas en España e en Galicia, e comparouse co desenvolvemento experimentado en Europa.
CA1.7 Identificouse o conxunto de organismos públicos, privados e mixtos que desenvolvan tarefas de información e promoción turística, así como as súas fórmulas constitutivas.

**4.1.e) Contidos**

Contidos
Características da información do turismo.
Historia da información turística.

Contidos
Oficinas de información turística: historia e evolución; normativa reguladora.
Estrutura da política sobre información turística en Europa, en España e en Galicia.
Organismos de información turística: organismos públicos; fórmulas de cooperación e asociacionismo.

**4.2.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
2	A información e a actividade turística	9

**4.2.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan**

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Describe e caracteriza os sistemas de información turística, e discrimina os seus trazos específicos segundo as actividades turísticas e os territorios.	NO
RA2 - Define os tipos e as modalidades dos sistemas de información de turística, os seus fins específicos, e o perfil e as competencias profesionais do seu persoal.	NO
RA3 - Estrutura cada sistema de información turística e organiza os recursos necesarios.	NO
RA4 - Deseña o plan de atención ao público dun sistema de información turística adecuando o organigrama e o resto de recursos.	NO
RA5 - Comunica os produtos e servizos dos sistemas de información, e difunde as tarefas realizados por eles.	NO

**4.2.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado**

Criterios de avaliación
CA1.1 Recolléronse as características e as necesidades de información do turismo.
CA1.2 Identificáronse os tipos, os niveis e as categorías de información turística.
CA1.4 Realizáronse estudos comparativos das lexislacións turísticas, así como do papel e as funcións das oficinas na normativa europea, española e galega.
CA1.5 Analizouse a situación actual das oficinas en España e en Galicia, e comparouse co desenvolvemento experimentado en Europa.

Criterios de avaliación
CA2.2 Interpretáronse as funcións e as actividades de cada tipo de oficinas.
CA2.3 Desagregáronse os servizos desenvolvidos polas oficinas de turismo.
CA2.4 Esquematzáronse as estruturas organizativas dos servizos de información turística.
CA2.6 Recoñeceuse o persoal profesional da información turística, os seus postos de traballo, e as competencias e as funcións asociadas a cada posto.
CA3.1 Familiarizouse cos modelos e coas estruturas organizativas dos sistemas de información turística.
CA4.1 Identificáronse os usuarios da oficina de información, e diferenciáronse as súas expectativas e as necesidades do servizo en función da súa natureza e da súa tipoloxía.
CA4.2 Analizouse a demanda real e potencial para formular o deseño de oferta de produtos e servizos de información que cumpran os estándares de calidade.
CA4.3 Descríbense as características do plan de atención ao público, e establecéronse unhas pautas básicas de atención diferenciada para cada caso (presencial, por teléfono, por correo electrónico, etc.).
CA4.4 Identificáronse os horarios máis axeitados para atender o servizo de información e para planificar os recursos humanos.
CA4.5 Executáronse as técnicas necesarias para poder solucionar queixas ou reclamacións que se poidan producir nos sistemas de información turística.
CA5.1 Determináronse as estratexias de comunicación máis adecuadas en función da modalidade, a estrutura e o ámbito da oficina.
CA5.4 Avaliouse a posibilidade de venda de servizos opcionais ou complementarios nos casos que a lexislación o permita.

#### 4.2.e) Contidos

Contidos
Características da información do turismo.
Estrutura da política sobre información turística en Europa, en España e en Galicia.
Funcións básicas dunha oficina.
Catálogo de servizos das oficinas: planificación e organización.
Perfil profesional do persoal informador turístico: competencias profesionais.

Contidos
<p>Áreas funcionais da oficina.</p> <p>Usuarios da oficina de información turística.</p> <p>Planificación dos recursos humanos nunha oficina.</p> <p>Atención ao público nos servizos de información turística.</p> <p>Tratamento de solicitudes e peticións por correo electrónico ou por correo postal.</p> <p>Queixas e reclamacións.</p> <p>Planificación estratéxica da comunicación.</p> <p>Creación de soportes de difusión da información turística. Instrumentos de comunicación.</p>

**4.3.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
3	Distribución do espacio no servizo de información turística	5

**4.3.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan**

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Define os tipos e as modalidades dos sistemas de información de turística, os seus fins específicos, e o perfil e as competencias profesionais do seu persoal.	NO
RA3 - Estrutura cada sistema de información turística e organiza os recursos necesarios.	NO
RA4 - Deseña o plan de atención ao público dun sistema de información turística adecuando o organigrama e o resto de recursos.	NO

**4.3.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado**

Criterios de avaliación
CA2.1 Identifícanse os sistemas de información en función do seu ámbito de actuación.
CA2.2 Interpretáronse as funcións e as actividades de cada tipo de oficinas.

Criterios de avaliación
CA2.3 Desagregáronse os servizos desenvolvidos polas oficinas de turismo.
CA2.4 Esquematzáronse as estruturas organizativas dos servizos de información turística.
CA3.1 Familiarizouse cos modelos e coas estruturas organizativas dos sistemas de información turística.
CA3.2 Identificáronse os espazos dunha oficina de información turística en relación coas súas funcións.
CA3.3 Sinaláronse segundo a normativa os servizos de información turística, os puntos de información e o resto de sistemas.
CA3.9 Planificáronse os recursos humanos necesarios para atender a organización deseñada.
CA4.1 Identificáronse os usuarios da oficina de información, e diferenciáronse as súas expectativas e as necesidades do servizo en función da súa natureza e da súa tipoloxía.
CA4.2 Analizouse a demanda real e potencial para formular o deseño de oferta de produtos e servizos de información que cumpran os estándares de calidade.

#### 4.3.e) Contidos

Contidos
<p>Oficinas de información: clasificación e modalidades segundo a súa situación, o seu ámbito de actuación e a titularidade do ente de xestión.</p> <p>Funcións básicas dunha oficina.</p> <p>Catálogo de servizos das oficinas: planificación e organización.</p> <p>Áreas funcionais da oficina.</p> <p>Asignación e distribución dos espazos e das áreas nos sistemas de información turística.</p> <p>Usuarios da oficina de información turística.</p> <p>Planificación dos recursos humanos nunha oficina.</p>

#### 4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	A xestión e o tratamento da información nas oficinas de información turística	7



**4.4.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan**

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Describe e caracteriza os sistemas de información turística, e discrimina os seus trazos específicos segundo as actividades turísticas e os territorios.	NO
RA3 - Estrutura cada sistema de información turística e organiza os recursos necesarios.	NO
RA4 - Deseña o plan de atención ao público dun sistema de información turística adecuando o organigrama e o resto de recursos.	NO

**4.4.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado**

Criterios de avaliación
CA1.6 Empregáronse as aplicacións informáticas para o deseño creativo e a presentación de información das oficinas nas comunidades autónomas a partir de datos reais.
CA1.7 Identificouse o conxunto de organismos públicos, privados e mixtos que desenvolvan tarefas de información e promoción turística, así como as súas fórmulas constitutivas.
CA3.4 Identifícanse as fontes de información necesarias para elaborar un fondo de documentación turística que responda ás necesidades formuladas.
CA3.5 Recoñécéronse as estruturas, as características e a tipoloxía dos sistemas de información de destinos.
CA3.6 Utilizáronse os soportes técnicos e informáticos máis adecuados para a xestión e o tratamento da información.
CA3.7 Empregáronse os medios de elaboración e os soportes de difusión da información turística máis apropiados e actuais.
CA3.8 Identifícanse as principais ferramentas de información desenvolvidas polas TIC.
CA4.6 Obtivéronse as estatísticas e os informes necesarios para analizar o funcionamento dos sistemas de información turística.

**4.4.e) Contidos**

Contidos
Estrutura da política sobre información turística en Europa, en España e en Galicia.
Organismos de información turística: organismos públicos; fórmulas de cooperación e asociacionismo.
Software adecuado para o tratamento da información turística.

Contidos
Distribución electrónica da información: ferramentas e soportes.
Redes de centros e servizos de información turística: páxinas web afíns a esta temática.
Documentación interna e externa.
Ofimática e novas tecnoloxías da información aplicada ás oficinas de turismo.
Indicadores de seguimento.

**4.5.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
5	Comunicación e difusión das oficinas de información turística	9

**4.5.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan**

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Describe e caracteriza os sistemas de información turística, e discrimina os seus trazos específicos segundo as actividades turísticas e os territorios.	NO
RA2 - Define os tipos e as modalidades dos sistemas de información de turística, os seus fins específicos, e o perfil e as competencias profesionais do seu persoal.	NO
RA3 - Estructura cada sistema de información turística e organiza os recursos necesarios.	NO
RA5 - Comunica os produtos e servizos dos sistemas de información, e difunde as tarefas realizados por eles.	NO

**4.5.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado**

Criterios de avaliación
CA1.6 Empregáronse as aplicacións informáticas para o deseño creativo e a presentación de información das oficinas nas comunidades autónomas a partir de datos reais.
CA1.7 Identificouse o conxunto de organismos públicos, privados e mixtos que desenvolvan tarefas de información e promoción turística, así como as súas fórmulas constitutivas.
CA2.4 Esquematzáronse as estruturas organizativas dos servizos de información turística.

Criterios de avaliación
CA2.5 Describiuse a relación con outros axentes turísticos do destino e o modo de colaboración entre eles.
CA3.4 Identificáronse as fontes de información necesarias para elaborar un fondo de documentación turística que responda ás necesidades formuladas.
CA3.5 Recoñecéronse as estruturas, as características e a tipoloxía dos sistemas de información de destinos.
CA5.5 Desenvolvéronse os instrumentos administrativos para a xestión de datos sobre fluxos turísticos que afectan o sistema de información.
CA5.6 Determináronse posibles vías de colaboración con outras empresas que teñan unha relación directa ou indirecta co turismo da zona.

#### 4.5.e) Contidos

Contidos
<p>Estrutura da política sobre información turística en Europa, en España e en Galicia.</p> <p>Organismos de información turística: organismos públicos; fórmulas de cooperación e asociacionismo.</p> <p>Catálogo de servizos das oficinas: planificación e organización.</p> <p>As oficinas de turismo e o seu ámbito: relacións cos sectores e cos axentes implicados no proceso de información.</p> <p>Distribución electrónica da información: ferramentas e soportes.</p> <p>Redes de centros e servizos de información turística: páxinas web afíns a esta temática.</p> <p>Relación cos medios de comunicación.</p> <p>Instrumentos de xestión para os fluxos turísticos.</p> <p>Relacións con outros axentes turísticos.</p>

#### 4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	Planificación dos recursos humanos nunha oficina de información turística	7

**4.6.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan**

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Define os tipos e as modalidades dos sistemas de información de turística, os seus fins específicos, e o perfil e as competencias profesionais do seu persoal.	NO
RA3 - Estrutura cada sistema de información turística e organiza os recursos necesarios.	NO
RA4 - Deseña o plan de atención ao público dun sistema de información turística adecuando o organigrama e o resto de recursos.	NO

**4.6.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado**

Criterios de avaliación
CA2.2 Interpretáronse as funcións e as actividades de cada tipo de oficinas.
CA2.3 Desagregáronse os servizos desenvolvidos polas oficinas de turismo.
CA2.4 Esquematzáronse as estruturas organizativas dos servizos de información turística.
CA2.6 Recoñeceuse o persoal profesional da información turística, os seus postos de traballo, e as competencias e as funcións asociadas a cada posto.
CA3.1 Familiarizouse cos modelos e coas estruturas organizativas dos sistemas de información turística.
CA3.2 Identificáronse os espazos dunha oficina de información turística en relación coas súas funcións.
CA3.9 Planificáronse os recursos humanos necesarios para atender a organización deseñada.
CA3.10 Aplicouse o plan de calidade turística vixente en España e en Galicia á hora de organizar os sistemas de información turística.
CA4.2 Analizouse a demanda real e potencial para formular o deseño de oferta de produtos e servizos de información que cumpran os estándares de calidade.
CA4.3 Describíronse as características do plan de atención ao público, e establecéronse unhas pautas básicas de atención diferenciada para cada caso (presencial, por teléfono, por correo electrónico, etc.).
CA4.4 Identificáronse os horarios máis axeitados para atender o servizo de información e para planificar os recursos humanos.
CA4.7 Elaborouse un plan de mellora para corrixir as posibles desviacións detectadas.

**4.6.e) Contidos**

Contidos
Funcións básicas dunha oficina. Catálogo de servizos das oficinas: planificación e organización. Perfil profesional do persoal informador turístico: competencias profesionais. Áreas funcionais da oficina. Asignación e distribución dos espazos e das áreas nos sistemas de información turística. Plan de calidade turística de España. Plan de acción en oficinas de turismo. Usuarios da oficina de información turística. Planificación dos recursos humanos nunha oficina. Atención ao público nos servizos de información turística. Plan de mellora.

**4.7.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
7	Os centros de información turística e a súa relación coas empresas	7

**4.7.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan**

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Describe e caracteriza os sistemas de información turística, e discrimina os seus trazos específicos segundo as actividades turísticas e os territorios.	NO
RA2 - Define os tipos e as modalidades dos sistemas de información de turística, os seus fins específicos, e o perfil e as competencias profesionais do seu persoal.	NO
RA5 - Comunica os produtos e servizos dos sistemas de información, e difunde as tarefas realizados por eles.	NO

**4.7.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado**

Criterios de avaliación
CA1.7 Identifícase o conxunto de organismos públicos, privados e mixtos que desenvolvan tarefas de información e promoción turística, así como as súas fórmulas constitutivas.
CA2.5 Describiuse a relación con outros axentes turísticos do destino e o modo de colaboración entre eles.
CA5.1 Determináronse as estratexias de comunicación máis adecuadas en función da modalidade, a estrutura e o ámbito da oficina.
CA5.2 Identifícanse os instrumentos de comunicación máis adecuados para difundir os produtos e os servizos dos sistemas de información turística.
CA5.3 Executáronse as políticas e os programas de identidade corporativa.
CA5.4 Avaliouse a posibilidade de venda de servizos opcionais ou complementarios nos casos que a lexislación o permita.
CA5.6 Determináronse posibles vías de colaboración con outras empresas que teñan unha relación directa ou indirecta co turismo da zona.

**4.7.e) Contidos**

Contidos
Organismos de información turística: organismos públicos; fórmulas de cooperación e asociacionismo.
As oficinas de turismo e o seu ámbito: relacións cos sectores e cos axentes implicados no proceso de información.
Planificación estratéxica da comunicación.
Creación de soportes de difusión da información turística. Instrumentos de comunicación.
Relación cos medios de comunicación.
Identidade corporativa.
Relacións con outros axentes turísticos.

**4.8.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
8	Identidade profesional do guía turístico e desenvolvemento do servizo de guía turístico nun destino turístico	9

**4.8.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan**

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Define os tipos e as modalidades dos sistemas de información de turística, os seus fins específicos, e o perfil e as competencias profesionais do seu persoal.	NO
RA3 - Estrutura cada sistema de información turística e organiza os recursos necesarios.	NO
RA4 - Deseña o plan de atención ao público dun sistema de información turística adecuando o organigrama e o resto de recursos.	NO
RA5 - Comunica os produtos e servizos dos sistemas de información, e difunde as tarefas realizados por eles.	NO

**4.8.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado**

Criterios de avaliación
CA2.6 Recoñeceuse o persoal profesional da información turística, os seus postos de traballo, e as competencias e as funcións asociadas a cada posto.
CA3.10 Aplícase o plan de calidade turística vixente en España e en Galicia á hora de organizar os sistemas de información turística.
CA4.1 Identifícanse os usuarios da oficina de información, e diferéncianse as súas expectativas e as necesidades do servizo en función da súa natureza e da súa tipoloxía.
CA4.3 Descríbense as características do plan de atención ao público, e establécense unhas pautas básicas de atención diferenciada para cada caso (presencial, por teléfono, por correo electrónico, etc.).
CA4.4 Identifícanse os horarios máis axeitados para atender o servizo de información e para planificar os recursos humanos.
CA4.5 Execútanse as técnicas necesarias para poder solucionar queixas ou reclamacións que se poidan producir nos sistemas de información turística.
CA5.1 Determináanse as estratexias de comunicación máis adecuadas en función da modalidade, a estrutura e o ámbito da oficina.

**4.8.e) Contidos**

Contidos
Perfil profesional do persoal informador turístico: competencias profesionais. Plan de acción en oficinas de turismo. Usuarios da oficina de información turística. Planificación dos recursos humanos nunha oficina. Atención ao público nos servizos de información turística. Planificación estratéxica da comunicación.

**4.9.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
9	O guía correo: preparación para o servizo, desenvolvemento do servizo. Coñecementos complementarios da actividade do guía acompañante	9

**4.9.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan**

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Define os tipos e as modalidades dos sistemas de información de turística, os seus fins específicos, e o perfil e as competencias profesionais do seu persoal.	NO
RA4 - Deseña o plan de atención ao público dun sistema de información turística adecuando o organigrama e o resto de recursos.	NO
RA5 - Comunica os produtos e servizos dos sistemas de información, e difunde as tarefas realizados por eles.	NO

**4.9.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado**

Criterios de avaliación
CA2.6 Recoñeceuse o persoal profesional da información turística, os seus postos de traballo, e as competencias e as funcións asociadas a cada posto.
CA4.4 Identifícanse os horarios máis axeitados para atender o servizo de información e para planificar os recursos humanos.



Criterios de avaliación
CA4.5 Executáronse as técnicas necesarias para poder solucionar queixas ou reclamacións que se poidan producir nos sistemas de información turística.
CA4.6 Obtivéronse as estatísticas e os informes necesarios para analizar o funcionamento dos sistemas de información turística.
CA4.7 Elaborouse un plan de mellora para corrixir as posibles desviacións detectadas.
CA5.1 Determináronse as estratexias de comunicación máis adecuadas en función da modalidade, a estrutura e o ámbito da oficina.
CA5.2 Identificáronse os instrumentos de comunicación máis adecuados para difundir os produtos e os servizos dos sistemas de información turística.
CA5.6 Determináronse posibles vías de colaboración con outras empresas que teñan unha relación directa ou indirecta co turismo da zona.

#### 4.9.e) Contidos

Contidos
<p>Perfil profesional do persoal informador turístico: competencias profesionais.</p> <p>Tratamento de solicitudes e peticións por correo electrónico ou por correo postal.</p> <p>Queixas e reclamacións.</p> <p>Documentación interna e externa.</p> <p>Plan de mellora.</p> <p>Planificación estratéxica da comunicación.</p> <p>Creación de soportes de difusión da información turística. Instrumentos de comunicación.</p> <p>Relación cos medios de comunicación.</p> <p>Relacións con outros axentes turísticos.</p>

## 5. Mínimos exigibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación

Os mínimos para acadar a avaliación positiva no presente módulo darán conta da consecución de todos os Resultados de Aprendizaxe dun xeito equilibrado e cun grado de participación activa nos traballos e actividades a desenvolver. Asemade, dado que se trata de ensinanzas presenciais, o alumnado deberá asistir regularmente ás actividades programadas, considerándose Perda de Avaliación Continua cando o número de faltas inxustificadas supere o 10% da duración total do módulo tal e como se establece na Orde do 12 de xullo de 2011 (DOG nº 136/2011 do 15 de xullo).

Estes contidos mínimos serán a referencia para configurar as probas de recuperación das partes non superadas, así como as probas de avaliación extraordinaria do alumnado con Perda de Avaliación Continua e, guiarán o procedemento da avaliación ordinaria do módulo.

O conxunto de mínimos esixibles para o módulo de SERVICIOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA están expresados en cada unidade didáctica.

### CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN

O procedemento de avaliación basearase no sistema de avaliación continua e integral do alumnado, polo que non só serán tidos en conta os exames para determinar a nota final, senón todo o traballo que o alumnado leva a cabo diariamente en relación ao módulo que aquí se trata.

Os criterios de cualificación que se terán en conta para calcular a nota global, son os seguintes:

1) Probas obxectivas escritas e/ou orais (test, preguntas breves, casos prácticos, etc.) de contidos conceptuais, que representarán o 60% da valoración total do módulo (nota máxima 6 puntos sobre 10).

- Levarase a cabo unha ou varias probas en cada trimestre coas unidades didácticas que se determinen en función do ritmo de evolución do grupo. En caso de ser varias, o cálculo de este apartado será a media aritmética, sempre e cando se acadaran os mínimos esixibles en cada unha das probas.

- No caso da non consecución dos mínimos esixibles nas probas realizadas, o alumnado deberá realizar a correspondente recuperación nas datas que se establezan.

- É obrigatorio presentarse a tódalas probas escritas nas datas marcadas a tal efecto. A non asistencia (quedar a valoración do profesor considerar xustificada ou non a falta), suporá a cualificación negativa da avaliación.

2) Probas prácticas orais e/ou escritas (traballos, casos prácticos, exercicios individuais ou grupais) de contidos procedimentais, que representarán o 40% da valoración total do módulo (nota máxima 4 puntos sobre 10). Propóranse coa finalidade de que o alumnado investigue pola súa conta ou de xeito grupal aspectos relativos á materia a tratar. Se valorará a estrutura e dominio de contidos, dinámica de traballo, exposición (se é o caso) e uso de recursos, habilidades e destrezas e todos aqueles aspectos procedimentais recollidos nos criterios de avaliación do módulo (creatividade, iniciativa, o esforzo e autosuficiencia na busca de información e no manexo de bibliografía especializada; presentación, capacidade crítica, capacidade comunicativa e a organización na exposición).

Aqueles traballos nos que se plaxie sen a debida xustificación bibliográfica, non serán cualificados.

- Realizaranse unha ou varias probas prácticas en cada trimestre. En caso de ser varias, o cálculo de este apartado será a media aritmética, sempre e cando se alcanzaran os mínimos exixibles en cada unha das probas.
- A non presentación de algún dos traballos solicitados ou entrega fora das datas límite establecidas, non permitirá facer media co resto de traballos e, polo tanto, considerarase suspenso este apartado.
- No caso da non consecución dos mínimos exixibles nas probas realizadas ou da NON entrega ou entrega fora da data límite establecida polo docente, deberá realizar a correspondente entrega e/ou repetición nas datas e modo establecido polo profesor.
- Así mesmo, é requisito imprescindible a entrega de todas elas na data solicitada a tal efecto, para ter posibilidade de facer media co resto de apartados.
- Se nalgunha avaliación, por decisión do docente, non se realizara ningunha proba práctica, os puntos acumularase á puntuación da proba escrita.

#### CÁLCULO da NOTA de cada AVALIACIÓN

A recordar: a expresión numérica no programa de xestión da Consellería (Xade) faise en forma de cualificación numérica entre 1 e 10, sen decimais.

A nota da avaliación será a suma dos apartados anteriores, sempre que se alcancen os mínimos exixibles en cada un deles. O redondeo farase hacia o seguinte número enteiro sempre que se supere en 7 décimas o enteiro resultante desta media.

Para considerar aprobada unha avaliación, a/o alumna/o deberá acadar os mínimos exixibles.

Aquel alumnado que non supere os mínimos esixidos nalgunha das avaliacións, terán que recuperar a parte correspondente durante o período de recuperación (ver apartado 6a).



#### CÁLCULO da NOTA FINAL do MÓDULO

Para acadar unha cualificación positiva no módulo, a/o alumna/o terá que superar todas as avaliacións, acadando os mínimos esixibles para este módulo., tendo en conta que esta é a media aritmética das notas reais que teña rexistradas o docente (con decimais) das avaliacións, e farase o redondeo hacia o seguinte número enteiro sempre que se supere en 7 décimas o enteiro resultante desta media.

#### RECUPERACIÓN DO MÓDULO

Aquel alumnado que non superase o módulo, terá que realizar as actividades de recuperación que se indican no Apartado 6a) desta programación, sendo posteriormente avaliado mediante as probas escritas de recuperación establecidas.

O alumnado que non supere as probas de recuperación de calquera das avaliacións en período ordinario, deben examinarse de toda a materia no seu caso, nas probas extraordinarias ao efecto.

#### PÉRDIDA DO DEREITO Á AVALIACIÓN CONTINUA

O alumnado que supere o 10% de faltas non xustificadas respecto do total de horas do módulo, perderá o dereito á avaliación continua (PD), tendo dereito a realizar unha proba final extraordinaria detallada no apartado 6b) desta programación. Esta situación se lle comunicará ao alumnado por escrito segundo o establecido na normativa correspondente.

O Módulo de SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA ten un total de 70 horas, polo que se considerará PD cun total de 7 horas de falta de asistencia non xustificada ao módulo.

O PD supón que aínda que o alumnado ten dereito a seguir asistindo ás clases e poderá seguir participando nas probas prácticas, non será avaliado en ningún caso, durante o curso escolar, ata a proba extraordinaria específica para alumnado con Perda de Dereito a Avaliación Continua, que se levará a cabo nas datas programadas e publicadas no centro educativo para o seu coñecemento.

O alumno con perda de avaliación continúa deberá presentar tamén todos os traballos prácticos que sexan esixidos polo docente ao resto do grupo.

## 6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

### 6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Durante o período ordinario, para a recuperación de cada unidade didáctica non superada, programaranse actividades e traballos dirixidos que permitan ao alumno/a adquirir as capacidades non acadadas e cumprir cos mínimos esixidos. No seu caso, o alumnado deberá presentar os traballos correspondentes non presentados no seu momento. Estas actividades e traballos organizaranse de forma personalizada: a súa descrición, obxectivos e instrucións para o seu desenvolvemento. Terán un carácter de síntese e a variedade de actividades irá en función das necesidades de formación e repaso de cada un dos alumnos/as que non acadaron os mínimos esixibles para unha avaliación positiva, ao longo do curso.

Se realizarán probas de recuperación que avaliarán a consecución dos mínimos esixidos por parte do alumnado.

Cabe engadir que unha recuperación non é un procedemento para, en ningún caso, poder mellorar a súa nota inicial (sempre e cando esta fora aprobada), senón só para recuperar aqueles coñecementos mínimos que non se conseguiron acadar.

A avaliación final farase durante o desenvolvemento das actividades de recuperación sempre antes do 16 de Marzo. Terán un carácter de síntese e a variedade de actividades irá en función das necesidades de formación e repaso de cada un dos alumnos/as que non acadaron os mínimos esixibles para unha avaliación positiva, ó longo do curso.

Naqueles casos nos que o alumno non supere o módulo de SERVIZOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA na última avaliación de marzo, non poderá acceder a FCT, tendo a posibilidade de avaliarse de todo o módulo no período extraordinario de Xuño.

### 6.b) Procedemento para definir a proba de avaliación extraordinaria para o alumnado con perda de dereito a avaliación continua

Conforme se determina no artigo 25 da Orde do 12 de xullo de 2011, o número de faltas que implica a perda do dereito á avaliación continua nun determinado módulo será do 10% do número total de sesións.

Para os efectos de determinación da perda do dereito á avaliación continua, o profesorado valorará as circunstancias persoais e laborais do alumno ou a alumna na xustificación desas faltas, cuxa aceptación será acorde co establecido no correspondente regulamento de réxime interno do centro. Para tales efectos e con carácter previo, o centro enviará un apercibimento (AP) ao alumno ou á alumna cando as faltas de asistencia inxustificadas superen o 6% respecto da súa duración total. Nel indicárase que terá o PD no módulo de acumular un 10% de inasistencias inxustificadas con respecto á súa duración total. Cando as faltas de asistencia alcancen a citada porcentaxe comunicárase o PD.

O alumnado que perdesse o dereito á avaliación continua no módulo de SERVIZOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA terá dereito a unha proba final extraordinaria previa á avaliación final.

No caso do módulo de SERVIZOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA, o alumnado será apercibido ou perderá o dereito a avaliación continua, cando supere o número de faltas equivalentes a:

- Apercebemento (superado o 6% da duración do módulo: 70 horas: 4 faltas de asistencia)
- Perda do dereito á avaliación continua (superado o 10% da duración do módulo: 70 horas: 7 faltas de asistencia).

O sistema extraordinario de avaliación para o alumnado que teña perda do dereito á avaliación continua consistirá nunha única proba teórico-práctica que versarán sobre a totalidade dos criterios mínimos esixibles e poderá estar conformada por preguntas tipo test, preguntas curtas ou de desenvolvemento, así como pola resolución de supostos prácticos.

Asemesmo, deberá presentar previamente ao examen todos aqueles traballos solicitados polo docente ao longo do curso ao resto do alumnado ordinario.

A nota mínima para superar esta proba é de 5 puntos (valorando sobre un total de 10 puntos). En caso de non presentarse a cualificación será de 1.

A ter en conta:

- Para acudir os exames, será obrigatorio presentarse co material necesario para a realización do mesmo.
- Os teléfonos móbiles non serán admitidos como calculadoras, se foran precisas, salvo que o docente encargado do exame considere válido o seu uso.
- O alumnado presentárase puntualmente á proba, quedando fora da mesma aqueles alumnos que cheguen con máis de 15 minutos de retraso, quedando a criterio do docente se a causa que produce a demora é ou non xustificada.
- O alumnado que non poida acudir á proba na data establecida, non terán dereito á repetición da mesma.

## 7. Procedemento sobre o seguimento da programación e a avaliación da propia práctica docente

No seguimento da programación teranse en conta as conclusións obtidas na avaliación inicial.

Os principais indicadores do grao do cumprimento da programación serán:

- O grao de cumprimento da temporalización
- O logro dos obxectivos programados
- Os resultados académicos acadados

Para a avaliación da práctica docente recabarase información a través de cuestións periódicas ao alumnado nas que se solicitará valoración sobre a metodoloxía e aspectos relativos á docencia, a forma de traballo na aula, técnicas de avaliación, así como cuestións que indiquen se se acadaron os obxectivos das distintas unidades didácticas.

## 8. Medidas de atención á diversidade

### 8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

A avaliación inicial permitirá coñecer todo o relacionado coa motivación do alumnado, a actitude coa que se enfrenta ao proceso de ensinanza/aprendizaxe, e os coñecementos que ten sobre a materia que se vai impartir. Para a súa aplicación empregaranse:

- Cuestionario de motivación inicial. Os indicadores deste cuestionario son: nivel de estudos realizados, interese na realización do módulo, información sobre o contido do mesmo, grao de experiencia no sector, expectativas sobre o módulo.
- Cuestionario de coñecementos iniciais. As cuestións versarán sobre contidos presentes no módulo.

A información que subministra a avaliación inicial deberá servir como punto de referencia para a actuación pedagóxica e aportar ao docente información sobre o que realmente progresa o alumno ao longo do curso respecto aos seus coñecementos iniciais.

Asemade, tamén resulta relevante extraer información sobre o entorno no que se desenvolve o alumno, inclusive o contexto familiar e o seu entorno social máis achegado.

En todo caso, a avaliación inicial nunca será representativa na cualificación final do alumnado

### 8.b) Medidas de reforzo educativo para o alumnado que non responda globalmente aos obxectivos programados

O alumnado que precise actividades de reforzo realizará actividades de repaso e supostos prácticos co docente, incidindo nas necesidades propias de cada un deles.

- Realizaranse ademáis: elaboración de pequenos cuestionarios, exercicios prácticos, pequenos traballos de búsqueda de información, de forma individualizada.
- Repetición de prácticas.
- Axustes na metodoloxía, adaptando as axudas e recursos pedagóxicos ás súas necesidades.
- Actividades diferenciadas, propoñendo, ao alumnado que presentan algunha dificultade para traballar certos contidos, actividades que lles permitan aproximarse a estes, ou ben actividades de ampliación na

materia, para aqueles alumnos con maiores capacidades.

- Materiais didácticos variados, que ofrezan un conxunto de actividades que aborden os contidos de distintas maneiras.
- Valorarase a adaptación e colaboración entre compañeiros, tal e como queda recollido nos contidos actitudinais a acadar.

En todo caso, haberá unha coordinación co departamento de orientación, que tamén terá dado a súa visión de cal é o xeito de proceder e de facilitar ao alumnado a súa aprendizaxe.

## 9. Aspectos transversais

### 9.a) Programación da educación en valores

Ademais dos contidos desenvolvidos en cada unidade, hai outros contidos que se tratarán ao longo de todo o curso, e como tales non se poden adscribir a unha soa unidade ou bloque didáctico.

Os temas transversais preséntanse como un conxunto de contidos que interactúan en todas as áreas do currículo escolar, e o seu desenvolvemento afecta a súa globalidade; non se trata pois dun conxunto de ensinanzas autónomas, senón máis ben dunha serie de elementos da aprendizaxe sumamente globalizados.

Partimos do convencemento de que os temas transversais deben impregnar a actividade docente e estar presentes na aula de forma permanente, xa que se refiren a problemas e preocupacións fundamentais da sociedade. Entre os temas transversais que teñen unha presenza máis relevante nesta materia destácanse:

- Educación moral e cívica: para promover o traballo cooperativo e a valoración dos distintos puntos de vista e a aceptación de decisións colectivas.
- Educación para a igualdade: para fomentar o desenvolvemento das actividades do grupo sen distinción por razón de sexo, así como remarcar a idea de que ambos sexos son igualmente aptos para desempeñar un bo traballo dentro das empresas.
- Educación para a paz: educarase nos valores da democracia, fomentando a interculturalidade e unha educación para os dereitos humanos, potenciando un clima de aceptación e respecto, tanto nos grupos de traballo como na aula. Recoñecerase que o alumno é competente para participar na resolución dos seus propios conflitos, o que promove a súa maduración e os dota de aptitudes, como escoitar e pensar críticamente, que son básicas para a súa formación.
- Educación para o consumidor: os alumnos deberán ter empatía co consumidor ao cal van dirixidos os produtos e servizos que eles desarrollan, pódose no lugar de aquel e identificando as súas necesidades como consumidores.
- Educación para a saúde: apreciar a importancia de traballar, en calquera ámbito e sobre todo no sector turístico, de maneira ordenada, pulcra e precisa. Teranse en conta as normas básicas de hixiene.
- Educación ambiental: descubrir, apreciar e valorar a importancia da natureza e do medio, e colaborar na súa conservación mediante accións de reciclaxe e de consumo racional. Apreciar o desenvolvemento sostible mediante a reciclaxe de materiais, o deseño e o consumo racional de obxectos, etc.
- Novas tecnoloxías, TIC, están incluídas nos recursos utilizados e serán de uso común.





No desenvolvemento do proceso de ensinanza-aprendizaxe están implícitos o traballo en grupo, a educación cívica, a igualdade de mulleres e homes e a educación para a convivencia. Estes conceptos, así como respecto aos compañeiros, profesores, aulas e material de traballo traballaranse a través de diferentes actividades.

### 9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Dentro das actividades complementarias encádranse aquelas que se producen como resultado de eventos especiais que se poidan organizar no centro:

- Semanas ou xornadas gastronómicas e turísticas.
- Conferencias e charlas especializadas.
- Cursos monográficos
- Outros actos dentro ou fóra do centro como resultado da colaboración do CIFP con outras institucións ou organismos.
- Charlas e conferencias de profesionais do sector turístico.

Actividades que se desenvolven fora das instalacións do centro e que teñen relación cos contidos do módulo:

- Visita ás feiras turísticas e as súas xornadas técnicas
- Asistencia a congresos e conferencias do sector turístico
- Visita a empresas galegas do sector da hostelería e do turismo

As actividades complementarias, cando o implique a súa propia natureza, consideraranse extraescolares.

## 10. Outros apartados

### 10.1) INFORMACIÓN DA PROGRAMACIÓN

Nas primeiras semanas do curso escolar explicaráselle ao grupo de alumnado o plan do curso escolar no módulo, incidindo en:

- Criterios de cualificación e mínimos esixibles, en cada unha das Unidades didácticas.

O alumnado unha vez rematada a explicación asinará un documento onde constará o que se lle explicou.

- Programación xeral do módulo.



A programación do módulo estará disponible, una vez aprobada, en el aula virtual del módulo.

O profesor do módulo informará ao alumnado matriculado durante a primeira semana do curso escolar dos seguintes aspectos xerais da programación didáctica:

1. Distribución das Unidades didácticas e temporalización aproximada.
2. Criterios xerais de cualificación e normas básicas.
3. Proceso de recuperación, de selo caso.
4. Actividades previstas durante o curso escolar.

Unha copia da programación (versión alumnado) xerada pola aplicación informática quedará exposta e a disposición do alumnado na biblioteca do centro educativo (en formato papel ou arquivo informático), non obstante o profesor poderá complementar esta acción poñendo a programación en plataformas educativas (Aula Cesga, Aula Virtual, Moodle...).

Esta comunicación realizarase verbalmente, expoñéndoa no aula con todo o grupo. Unha vez finalizada a exposición o alumnado presente asinará a folla de rexistro facilitada polo profesor. Esta folla quedará arquivada polo Xefe do Departamento de hostalaría e turismo.