

**CURSO
25/26**

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA



**MÓDULO SERVICIOS
DE INFORMACIÓN
TURÍSTICA**

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

MÓDULO PROFESIONAL

SERVICIOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN AL MÓDULO PROFESIONAL (MP)	2
2. PERFIL DEL ALUMNADO	2
3. OBJETIVOS GENERALES ASOCIADOS AL MÓDULO PROFESIONAL	2
4. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES (CP)	3
5. RESULTADOS DE APRENDIZAJE (RA)	3
6. PROPUESTA DE UNIDADES DE TRABAJO (UT) ASOCIADAS A LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE	4
7. CONTENIDOS A TRABAJAR EN LAS UNIDADES DE TRABAJO (CURRÍCULO)	4
8. METODOLOGÍA	6
9. UNIDADES DIDÁCTICAS, RA Y TEMPORALIZACIÓN	7
10. CRITERIOS DE EVALUACIÓN	9
11. EVALUACIÓN, INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	11
12. RECUPERACIÓN	12
ANEXO 1: UNIDADES DE TRABAJO DEL MÓDULO PROFESIONAL	13

Ciclo Formativo	TÉCNICO SUPERIOR EN GUÍA, INFORMACIÓN Y ASISTENCIAS TURÍSTICAS (GIAT) IES MONTERROSO (ESTEPONA-MÁLAGA)
Normativa que regula el título	✓ Real Decreto 1255/2009, de 24 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas y se fijan sus enseñanzas mínimas. ✓ Orden 11 de octubre de 2010, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas en Andalucía. ✓ Resolución de 26 de junio de 2024, de la Dirección General de Formación Profesional, por la que se dictan Instrucciones para regular aspectos relativos a la organización y al funcionamiento del curso 2024/2025 en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
Módulo Profesional	SERVICIOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA
Duración del Módulo	140 HORAS TOTALES/ 4 HORAS SEMANALES
Profesora	Rocío Alfaro Rodríguez

1. INTRODUCCIÓN AL MÓDULO PROFESIONAL (MP)

Esta programación está diseñada para alumnado del primer curso de ciclo formativo de grado superior GIAT, y es una programación propia para el módulo de Recursos turísticos.

Se elabora de acuerdo con los criterios establecidos en el Equipo Docente del Departamento de la Familia Profesional de Hostelería y turismo conforme al marco legal establecido.

2. PERFIL DEL ALUMNADO

El grupo de clase está formado por 20 alumnos de entre 18 y 50 años de edad, oscilando la media de edad en los 22 años, donde hay más mujeres que hombres. Comparten las siguientes características:

- ✓ Diferente procedencia (de la misma localidad o localidades próximas).
- ✓ Diferente forma de acceso (bachiller, prueba de acceso, grado medio).
- ✓ Diferentes motivaciones y/o intereses personales.

3. OBJETIVOS GENERALES ASOCIADOS AL MÓDULO PROFESIONAL

Los objetivos generales de las enseñanzas correspondientes al título de formación profesional de Técnico Superior en GIAT relacionados directamente con éste MP son:

- 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.
 - f) Reconocer y valorar el patrimonio natural y cultural analizando sus peculiaridades para informar y conducir a turistas y viajeros.
 - 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.
 - 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.
 - 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.
- Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.

4. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de éste título que se relacionan a continuación:

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

5. RESULTADOS DE APRENDIZAJE (RA)

Según la Orden 11 de octubre de 2010, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas, los RA que se pretenden conseguir en el alumnado son los siguientes:

- ✓ RA 1: Describe los sistemas de información turística, discriminando las características específicas de éstos según actividades turísticas y territorios.
- ✓ RA 2: Define los diferentes tipos de oficinas de información turística reconociendo sus fines específicos
- ✓ RA 3: Estructura cada sistema de información turística organizando los recursos necesarios.
- ✓ RA 4: Diseña el plan de atención al público de un sistema de información turística adecuando el organigrama y resto de recursos.
- ✓ RA 5: Comunica los productos y servicios de los sistemas de información difundiendo las tareas realizadas por éstos

6. PROPUESTA DE UNIDADES DE TRABAJO (UT) ASOCIADAS A LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE

UNIDAD DE TRABAJO	RA
UT1. INTRODUCCIÓN A LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA	1. Describe los sistemas de información turística, discriminando las características específicas de éstos según actividades turísticas y territorios.
UT2. TIPOS DE OITs. MODELOS DE ORGANIZACIÓN	2. Define los diferentes tipos de oficinas de información turística reconociendo sus fines específicos
UT3. ESTRUCTURACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA	3. Estructura cada sistema de información turística organizando los recursos necesarios.
UT4. ATENCIÓN AL PÚBLICO EN OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA	4. Diseña el plan de atención al público de un sistema de información turística adecuando el organigrama y resto de recursos
UT5. COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA	5. Comunica los productos y servicios de los sistemas de información difundiendo las tareas realizadas por éstos

7. CONTENIDOS BÁSICOS A TRABAJAR EN LAS UNIDADES DE TRABAJO

Los contenidos básicos se recogen en la Orden 11 de octubre de 2010, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas. Su distribución en las distintas unidades de trabajo es la siguiente:

UT	CONTENIDOS
UT1. INTRODUCCIÓN A LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA	Descripción de los sistemas de información turística: - Historia de la información turística y tendencia actual. - Legislaciones turísticas y normativa sobre las oficinas de turismo. - Europea, estatal, autonómica, provincial y local. - Papel y funciones de las oficinas de información turística. - Estructura de la política sobre información turística. - Europa. - España. - CC.AA. - Situación actual de las oficinas en España y en cada CC.AA. en comparación con Europa. - Otros organismos de información oficiales y/o privados. Aplicaciones informáticas para el diseño y presentación de información a partir de datos reales.
UT2. TIPOS DE OIT's. MODELOS DE ORGANIZACIÓN	Definición de los tipos de oficinas de información turística y sus fines: - Tipos de oficinas de información turística. - Funciones básicas y actividades que se desarrollan en una oficina. - Diferentes tipos de profesionales de la información turística - Profesionales de oficinas de turismo. - Personal básico.

	- Responsables de la información turística. - El informador técnico de una oficina de turismo. - Organigramas funcionales de los servicios de información turística.
UT3. ESTRUCTURACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA	Estructuración de los servicios de información turística: - Distribución de los espacios y áreas en los sistemas de información turística. - Los puntos de información turística - Almacén - Zona de atención al público - Zona de gestión, back office o back desk - Ubicación. - Sistemas de señalización externos a la oficina. - Sistemas de señalización internos. - Distintivos del personal Fuentes de información. Redes de centros y servicios de información turística. - Sistemas de información en España. - Señalización de las oficinas de turismo. - Software adecuado para el tratamiento de la información turística. - Programas ofimáticos. El sistema de calidad español - SCTE-sectores. Q de calidad turística española - Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos SICTED
UT4. ATENCIÓN AL PÚBLICO EN OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA	Diseño del plan de atención al público en oficinas de información: - Planificación de los RR.HH. en una oficina. - Horarios. - Temporadas. - Formación continua. - Análisis de la demanda. - Atención al público en los servicios de información turística. - Principios básicos de atención al cliente. - Tratamiento de solicitudes y peticiones vía mail o por correo. - Quejas y reclamaciones. - Documentación interna y externa.
UT5. COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA	Comunicación y difusión de los servicios y productos de los sistemas de información turística: - Los instrumentos de comunicación. - Ferias turísticas. Workshops. - Famtrips. - Venta de servicios y productos complementarios. - Informe y liquidación de servicios. - Relación con los medios de comunicación. - Notas y ruedas de prensa. - Anuncios publicitarios. - Publicaciones. - Organización de concursos y otras actividades. - La identidad corporativa. - Instrumentos de gestión de datos para los flujos turísticos. - Relaciones con otros agentes turísticos. - Colaboración, acuerdos y convenios. Reuniones periódicas.

8. METODOLOGÍA

8.1. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	✓ Asegurar la construcción de aprendizajes significativos a través de la movilización de conocimientos previos (motivación, intuición, creatividad). El propio alumnado participa en el proceso. ✓ Garantizar la funcionalidad de los aprendizajes, aprendizaje con sentido profesional, orientado al ámbito de la competencia profesional. ✓ Activar y movilizar los esquemas de conocimiento del alumnado, provocando desafíos cognitivos que permitan el avance y desarrollo. ✓ Promover una intensa actividad mental que le lleve a reflexionar y justificar sus actuaciones. ✓ Utilizar diferentes agrupaciones, teniendo en cuenta los siguientes criterios: ✓ Equipos de trabajo, a la hora de desarrollar estrategias de indagación, de realizar trabajos, exposiciones. ✓ Trabajo individual para reflexión personal, desarrollo de autonomía, búsqueda de resolución de problemas, consulta e indagación. ✓ Alternancia de la exposición teórica con la realización de actividades y exposiciones orales. ✓ Se fomentará el uso de la biblioteca del centro y de las tecnologías de la información y comunicación (TIC). ✓ Promover la reflexión, el razonamiento y la participación activa facilitando una intensa actividad en el alumnado en un clima de aceptación mutua y de cooperación en clase. ✓ La plataforma classroom será el soporte o herramienta de entrega de tareas, trabajos y comunicación entre el alumnado y profesor.
8.2. ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE	✓ Actividades de inicio: dirigidas a la detección de conocimientos previos, introducción y motivación a la unidad de trabajo. Tormenta de ideas, debates, visualizar videos, conexión con otros módulos, cuestionarios sencillos. ✓ Actividades de desarrollo de los contenidos: destinadas a la adquisición de nuevos conocimientos. Manejo de diversas fuentes de información, búsqueda en internet, trabajos y exposiciones orales individuales y en grupo. ✓ Actividades de cierre: realizadas al final de cada unidad de trabajo. Síntesis, esquemas, evaluación del aprendizaje. ✓ Actividades de refuerzo: para alumnado que no ha alcanzado los resultados de aprendizaje previsto. Exposición de conceptos básicos, resolución de dudas, actividades con menor nivel de exigencia. ✓ Actividades de ampliación: permiten profundizar los conocimientos. Actividades, trabajos y exposiciones adicionales.
8.3. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS	✓ Libro de texto de referencia: (2018). María Gema Caraballo. Madrid. SERVICIOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA. Editorial Paraninfo. ✓ Material audiovisual: Videos, presentaciones con diapositivas. ✓ Aula polivalente con ordenadores instalados en red, portátiles, impresora de alta velocidad y conexión a internet. ✓ Cañón de proyección, pantalla, altavoces y pizarra blanca. ✓ Folletos, publicidad y material informativo relacionado con el turismo de la localidad
8.4. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD	✓ Atención individualizada: distribución en el espacio, ritmos de trabajo y otros. ✓ Objetivos: en relación con los resultados de aprendizaje desarrollados en diferente grado por el alumnado. ✓ Agrupamientos: trabajo en equipo, grupos interactivos y tutorización de iguales. ✓ Tutorización y orientación grupal e individualizada. ✓ Actividades de refuerzo y ampliación.

9. UNIDADES DIDÁCTICAS, RA Y TEMPORALIZACIÓN

RA (Resultados de aprendizaje)	UT (Unidades de trabajo)	PARCIAL	HORAS	%NOTA
RA 1: Describe los sistemas de información turística, discriminando las características específicas de éstos según actividades turísticas y territorios.	1. Introducción a los servicios de información.	1	30	20%
RA2: Define los diferentes tipos de oficinas de información turística reconociendo sus fines específicos	2. Tipos de OIT's. Modelos de organización.	1	30	20%
RA3 Estructura cada sistema de información turística organizando los recursos necesarios	3. Estructuración de los servicios de información turística	1	20	20%
RA 4. Diseña el plan de atención al público de un sistema de información turística adecuando el organigrama y resto de recursos.	4. Atención al público en oficinas de información turística.	2 y 3	30	20%
RA 5. Comunica los productos y servicios de los sistemas de información difundiendo las tareas realizadas por éstos.	5. Comunicación y difusión de los servicios y productos de las oficinas de información turística	2 y 3	30	20%
TOTAL			140	100%

FORMACIÓN DUAL

Para la parte de formación en empresa de este módulo, que corresponde a una duración de 44 horas, se ha elaborado la siguiente tabla especificando el RA que se realizará, con sus CE relacionados con cada uno de ellos.

Esta formación en empresas se realizará en el último trimestre del curso académico, en concreto desde el 16 de marzo hasta el 29 de mayo, ambos inclusive, con una jornada de 6 horas de lunes a viernes, tal y como se recoge en el plan de formación de Séneca.

Los RA seleccionados son siguientes:

A continuación, se muestran los RA con los criterios de evaluación que van a trabajarse en la empresa

RA 4 Diseña el plan de atención al público de un sistema de información turística adecuando el organigrama y resto de recursos.
c) 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). e) Se han ejecutado las técnicas necesarias para poder solucionar posibles quejas o reclamaciones que se produzcan en los sistemas de información turística.
RA 5 Comunica los productos y servicios de los sistemas de información difundiendo las tareas realizadas por estos
a) Se han identificado los instrumentos de comunicación más adecuados para difundir los productos y servicios de los sistemas de información turística. b) Se han ejecutado las políticas y programas de identidad corporativa. c) Se ha evaluado la posibilidad de venta de servicios opcionales o complementarios en los casos que la legislación lo permita. e) Se han determinado posibles vías de colaboración con otras empresas que tienen una relación directa o indirecta con el turismo de la zona.

ACTIVIDADES FORMATIVAS RELACIONADAS

RA	CE	ACTIVIDADES FORMATIVAS
4	c)	Conoce y aplica correctamente las técnicas y el protocolo de atención y comunicación con el cliente por las diferentes vías, telefónica, email, presencial, ofreciendo una imagen de calidad y profesionalidad acorde con la política de la empresa.
	e)	Aplica las técnicas adecuadas en el tratamiento de quejas y reclamaciones de los clientes, escuchando siempre con profesionalidad y amabilidad, ofreciendo soluciones y alternativas que contribuyan a una mayor satisfacción del cliente
5	a)	Utiliza los instrumentos de comunicación adecuados para informar al cliente sobre los servicios, productos de la empresa, sus características, así como los diferentes recursos y servicios que ofrece el entorno.
	b)	Conoce y aplica la política de empresa y la identidad corporativa de la empresa,
	c) y e)	Realiza upselling y cross selling y venta de productos o servicios alternativos siempre respetando la normativa o legislación correspondiente.

10. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RA 1	a) Se ha identificado la evolución de las oficinas de información turística dentro de la historia del turismo y su tendencia actual. b) Se ha realizado un estudio y análisis comparativo de las legislaciones turísticas y del papel y funciones de las oficinas en los ámbitos comunitarios, estatales y autonómicos. c) Se ha analizado la situación actual de las oficinas en España y en cada CC.AA. y se han comparado con el desarrollo experimentado en Europa. d) Se han identificado otros organismos oficiales y/o privados que desarrollan tareas de información y promoción turística. e) Se han empleado las aplicaciones informáticas para el diseño creativo y la presentación de información de las oficinas en la CC.AA. a partir de datos reales
RA 2	a) Se han identificado las oficinas en origen y en destino, así como otros organismos de información y promoción. b) Se han interpretado las diferentes funciones y actividades de los distintos tipos de oficinas. c) Se han reconocido los diferentes profesionales de la información turística y sus puestos de trabajo. d) Se ha elaborado un esquema de la estructura organizativa de los servicios de información turística. e) Se ha descrito la relación con otros agentes turísticos del destino y el modo de colaboración entre ellos.
RA 3	a) Se han descrito los distintos espacios de una oficina de información turística en relación a sus funciones. b) Se han identificado las fuentes de información necesarias para elaborar un fondo de documentación turística que responda a las necesidades planteadas c) Se han señalado los servicios de información turística, puntos de información y resto de sistemas según la normativa vigente d) Se han utilizado los soportes técnicos e informáticos más adecuados para la gestión y tratamiento de la información. e) Se han empleado los medios de elaboración y soportes de difusión de la información turística más apropiados y actuales. f) Se ha aplicado el plan de calidad turística vigente en España y en Andalucía a la hora de organizar los sistemas de información turística
RA 4	a) Se han planificado los recursos humanos de para atender la organización diseñada. b) 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. c) 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). d) Se han identificado los horarios más adecuados para atender el servicio de información y para planificar los recursos humanos. e) Se han ejecutado las técnicas necesarias para poder solucionar posibles quejas o reclamaciones que se produzcan en los sistemas de información turística. f) Se han obtenido las estadísticas e informes necesarios para analizar el funcionamiento de los sistemas de información turística. g) Se ha elaborado la documentación interna y externa.
RA 5	a) Se han identificado los instrumentos de comunicación más adecuados para difundir los productos y servicios de los sistemas de información turística. b) Se han ejecutado las políticas y programas de identidad corporativa. c) Se ha evaluado la posibilidad de venta de servicios opcionales o complementarios en los casos que la legislación lo permita. d) Se han desarrollado los instrumentos administrativos para la gestión de datos sobre flujos turísticos que afectan al sistema de información. e) Se han determinado posibles vías de colaboración con otras empresas que tienen una relación directa o indirecta con el turismo de la zona.

11. EVALUACIÓN, INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

CONSIDERACIONES GENERALES	✓ La evaluación se realiza teniendo en cuenta los RA y los CE, tanto en el centro educativo como en la empresa, así como las competencias y objetivos generales del Ciclo Formativo asociados al módulo y establecidos en la normativa. El tutor laboral colabora de forma cualitativa. ✓ Se trata de una evaluación continua, formativa e integrado, por lo que para aplicar dicha evaluación continua se requiere la asistencia regular a clase del alumno/a y su participación en las actividades programadas. ✓ Pérdida de evaluación continua: se requiere asistencia mínima del 80 % en centro y empresa. En caso contrario, perderá el derecho a evaluación continua. ✓ No se pueden poner mínimos en la nota de un instrumento de evaluación (por ejemplo, un mínimo de 3 en el examen para hacer media con trabajos, ejercicios de clase...). ✓ Las ausencias del alumno/a, con carácter general, tendrán como consecuencia la imposibilidad de evaluar con determinados CE a dicho alumno/a en el proceso de evaluación continua, cuando dichas ausencias coincidan con la aplicación de actividades de evaluación relacionadas con determinados CE que no vuelvan a ser evaluados durante el curso. En estos casos los alumnos/as tendrán derecho a ser evaluados aplicando dichos CE en el periodo de recuperación/mejora de la calificación entre la 1ª evaluación final y la 2ª evaluación final.
INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	✓ Para las tareas/proyectos: rúbricas y plantillas de corrección. ✓ Para las presentaciones: rúbricas. ✓ Para los debates: rúbricas. ✓ Para las notas de clase: fichas de registro de observación. ✓ Para cualquier otro tipo de actividades: rúbricas y plantillas de corrección. ✓ Para exámenes: pruebas escritas (test, preguntas cortas, desarrollo), pruebas orales, pruebas de ejecución... con sus correspondientes plantillas de corrección.
CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	✓ La calificación de los módulos profesionales de formación en el centro educativo y del módulo profesional de proyecto se expresará en valores numéricos de 1 a 10, sin decimales. Se considerarán positivas las iguales o superiores a 5 y negativas las restantes. ✓ El peso de los distintos RA sobre la calificación final será la detallada en el punto 9. Unidades didácticas, RA y temporalización. La ponderación correspondiente a cada uno de los Criterios de Evaluación relacionados con cada uno de los RA quedará establecida en la programación de aula. ✓ La calificación del MP será la media ponderada (según lo dicho en el punto anterior) de las calificaciones de cada uno de los RA, observando siempre que se hayan superado todos los RA. ✓ Para superar el MP el alumno/a deberá alcanzar todos los RA asociados al módulo, cada uno con una calificación igual o superior a 5, entendida para cada RA como evidencia de la adquisición del mismo. ✓ Para superar un RA se hará la media ponderada (según la programación del aula) de las calificaciones de cada CE. Se superará con calificación mayor o igual a 5.

- ✓ En caso de no superar el RA sí se considerarán superados los CE de dicho RA con calificación mayor o igual a 5.
- ✓ En el periodo ordinario de evaluación los criterios de calificación se establecerán para cada UT/RA ligados a los instrumentos de evaluación utilizados.
- ✓ No se puede incluir % de actitud (competencias personales y sociales) de manera independiente con un peso en la nota global. Pueden valorarse en los distintos instrumentos de evaluación.
- ✓ Las calificaciones que obtenga el alumnado en la recuperación sustituirán a las calificaciones anteriores. Por consiguiente, dichas calificaciones, junto con las que obtuvo en los criterios de evaluación que sí superó en su momento, generarán una nueva calificación final del MP que será la que aparecerá como nota de evaluación final.
- ✓ En el caso del alumnado que quiera mejorar su calificación, se mantendrá la nota más alta considerando la que obtuvo en un primer momento y la que ha obtenido en este proceso de mejora de calificación. Por consiguiente, dichas calificaciones, junto con las que obtuvo en los criterios de evaluación que no han sido objeto de mejora, generarán una nueva calificación final del MP que aparecerá como nota de evaluación final.
- ✓ La nota trimestral será la media ponderada (según programación) de las UT/RA del trimestre. La nota final será la media ponderada (según programación) de todas las UT/RA.
- ✓ Las notas trimestrales y finales se redondean.

12. APOYO, REFUERZO Y RECUPERACIÓN

- ✓ Se recogerán en la Programación de Aula durante el periodo ordinario de evaluación las actividades de apoyo dirigidas a ayudar a los alumnos/as que necesiten de medidas encaminadas a facilitarles el logro de determinados RA.
- ✓ Las actividades de refuerzo, recuperación o mejora de los RA y CE previstas para el periodo de recuperación/mejora se recogerán específicamente en el Plan Individualizado de Recuperación/Mejora.
- ✓ Al inicio de ese periodo de recuperación/mejora el profesor entregará a cada alumno/a el Plan Individualizado de Recuperación/Mejora que recogerá:
 - RA y CE no superados/ mejorables.
 - Plan de trabajo.
 - Momentos e instrumentos de evaluación.
 - Criterios de calificación.
 - Horario y calendario
 - Información de la obligatoriedad de asistir a las clases de ese periodo

13. RECUPERACIÓN

ALUMNADO QUE NO SUPERE EL MP EN PERIODO LECTIVO	Se diseñará un plan de recuperación y atención individualizado que se ajuste a cada casuística concreta que se desarrollará hasta el 25 de junio.
ALUMNADO QUE NO SUPERE LA FORMACIÓN DUAL	Para aquellos alumnos que no superen la formación dual tendrá que realizar una recuperación de los RA y ce asociados a dicho periodo, mediante una prueba escrita o bien tareas que se asignarán a dicho RA
ALUMNADO QUE NO PUEDA SER EVALUADO DE FORMA CONTINUA	Para estos alumnos/as que no han podido ser evaluados de forma continua, bien por falta de asistencia o incumplimiento en la entrega de las tareas propuestas por el profesor, se les evaluará en relación a los siguientes criterios: ✓ Superar una única prueba teórico-práctica al final de curso referente al temario completo del módulo (50%). ✓ Entrega de trabajos prácticos relacionados con el MP y realizados durante el curso (50%).
MEDIDAS GENERALES DE RECUPERACIÓN A LO LARGO DEL CURSO (PERIODO CONTINUO)	✓ Al final del trimestre habrá un examen parcial en el que el alumnado recuperará aquellas unidades de trabajo que no haya superado. ✓ Se pedirán trabajos alternativos para recuperar la parte práctica no superada.
CALIFICACIONES FINALES	CADA TRIMESTRE: ✓ La nota final trimestral será el resultado de la media ponderada de cada las unidades de trabajo correspondientes NOTA FINAL DEL MÓDULO: ✓ Será el resultado de la media ponderada de los RA asociados a las unidades de trabajo según el cuadro del apartado 9, debiendo estar para ello todas aprobadas. De no ser así se tendrá que recuperar todas y cada una de las partes (de cada trimestre) no superadas ya sean prácticas o teóricas.

ANEXO I: UNIDADES DE TRABAJO DEL MÓDULO PROFESIONAL

UT 1 INTRODUCCIÓN A LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN		Nº Sesiones	Trimestre
RA	1. Describe los sistemas de información turística, discriminando las características específicas de éstos según actividades turísticas y territorios	30	1ª evaluación
		OG	CP
		d) f) h)	d) f) h)
CONTENIDOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
Descripción de los sistemas de información turística: - Historia de la información turística y tendencia actual. - Legislaciones turísticas y normativa sobre las oficinas de turismo. - Europea, estatal, autonómica, provincial y local. - Papel y funciones de las oficinas de información turística. - Estructura de la política sobre información turística. - Europa. - España. - CC.AA. - Situación actual de las oficinas en España y en cada CC.AA. en comparación con Europa. - Otros organismos de información oficiales y/o privados. - Aplicaciones informáticas para el diseño y presentación de información a partir de datos reales		a) Se ha identificado la evolución de las oficinas de información turística dentro de la historia del turismo y su tendencia actual. b) Se ha realizado un estudio y análisis comparativo de las legislaciones turísticas y del papel y funciones de las oficinas en los ámbitos comunitarios, estatales y autonómicos. c) Se ha analizado la situación actual de las oficinas en España y en cada CC.AA. y se han comparado con el desarrollo experimentado en Europa. d) Se han identificado otros organismos oficiales y/o privados que desarrollan tareas de información y promoción turística. e) Se han empleado las aplicaciones informáticas para el diseño creativo y la presentación de información de las oficinas en la CC.AA. a partir de datos reales	
CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	Cada criterio de evaluación alcanzado vale 2 punto o es equivalente al 20% de la calificación total de la unidad. Para evaluar cada CE se usarán los instrumentos específicos de evaluación y las rúbricas	INSTRUMENTOS ESPECÍFICOS DE EVALUACIÓN	✓ Prueba escrita. ✓ Cuaderno de trabajo. ✓ actividades del libro de texto de referencia. ✓ Exposiciones ✓ Observación.

UT 2 TIPOS DE OITs. MODELO DE ORGANIZACIÓN		Nº Sesiones	Trimestre
RA	1. Define los diferentes tipos de oficinas de información turística reconociendo sus fines específicos	30	1ª evaluación
		OG	CP
		d) f)	d) f)
CONTENIDOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
1. Definición de los tipos de oficinas de información turística y sus fines: – Tipos de oficinas de información turística. – Funciones básicas y actividades que se desarrollan en una oficina. – Diferentes tipos de profesionales de la información turística – Profesionales de oficinas de turismo. – Personal básico. – Responsables de la información turística. – El informador técnico de una oficina de turismo. – Organigramas funcionales de los servicios de información turística.		a) A Se han identificado las oficinas en origen y en destino, así como otros organismos de información y promoción. b) Se han interpretado las diferentes funciones y actividades de los distintos tipos de oficinas. c) Se han reconocido los diferentes profesionales de la información turística y sus puestos de trabajo. d) Se ha elaborado un esquema de la estructura organizativa de los servicios de información turística. e) Se ha descrito la relación con otros agentes turísticos del destino y el modo de colaboración entre ellos.	
CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	Cada criterio de evaluación alcanzado vale 2 puntos o es equivalente al 20% de la calificación total de la unidad.	INSTRUMENTOS ESPECÍFICOS DE EVALUACIÓN	✓ Prueba escrita. ✓ Cuaderno de trabajo. ✓ Trabajo en grupo ✓ exposiciones. ✓ Observación.
	Para evaluar cada CE se usarán los instrumentos específicos de evaluación y las rúbricas		

UT 3 ESTRUCTURACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN		Nº Sesiones	Trimestre
RA	3 Estructura cada sistema de información turística organizando los recursos necesarios	20	1ª evaluación
		OG	CP
		d,f,h,j,k,l,n, ñ,o	d,f,h,j,k,l,m, n
CONTENIDOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
Estructuración de los servicios de información turística: - Distribución de los espacios y áreas en los sistemas de información turística. - Los puntos d información turística - Almacén - Zona de atención al público - Zona de gestión, back office o back desk - Ubicación. - Sistemas de señalización externos a la oficina. - Sistemas de señalización internos. - Distintivos del personal Fuentes de información. Redes de centros y servicios de información turística. - Sistemas de información en España. - Señalización de las oficinas de turismo. - Software adecuado para el tratamiento dela información turística. - Programas ofimáticos. El sistema de calidad español -SCTE-sectores. Q de calidad turística española -Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos SICTED		a) Se han descrito los distintos espacios de una oficina de información turística en relación a sus funciones. b) Se han identificado las fuentes de información necesarias para elaborar un fondo de documentación turística que responda a las necesidades planteadas c) Se han señalado los servicios de información turística, puntos de información y resto de sistemas según la normativa vigente d) Se han utilizado los soportes técnicos e informáticos más adecuados para la gestión y tratamiento de la información. e) Se han empleado los medios de elaboración y soportes de difusión de la información turística más apropiados y actuales. f) Se ha aplicado el plan de calidad turística vigente en España y en Andalucía a la hora de organizar los sistemas de información turística	
CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	Los criterios de evaluación a y b valen 1 punto cada uno o son equivalente al 10% de la calificación total de la unidad. Los demás criterios de evaluación valen 2 puntos cada uno o el 20% de la calificación total. Para evaluar cada CE se usarán los instrumentos específicos de evaluación y las rúbricas	INSTRUMENTOS ESPECÍFICOS DE EVALUACIÓN	✓ Prueba escrita. ✓ Cuaderno de trabajo. ✓ Proyecto en grupo. ✓ Exposiciones orales de un artista, obra, o movimiento artístico. ✓ Observación.

UT 4 ATENCIÓN AL PÚBLICO EN OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA		Nº Sesiones	Trimestre
RA	4. Diseña el plan de atención al público de un sistema de información turística adecuando el organigrama y resto de recursos	Centro y dual 30	2ª evaluación
		OG	CP
		d,f,h,j,k,l,n,ñ,o	d,f,h,j,k,l,m, n
CONTENIDOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
Diseño del plan de atención al público en oficinas de información: - Planificación de los RR.HH. en una oficina. - Horarios. - Temporadas. Formación continua - Análisis de la demanda. - Atención al público en los servicios de información turística. - Principios básicos de atención al cliente. - Tratamiento de solicitudes y peticiones vía mail o por correo. - Quejas y reclamaciones. Documentación interna y externa		a)Se han planificado los recursos humanos de para atender la organización diseñada. b)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. c)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). d) Se han identificado los horarios más adecuados para atender el servicio de información y para planificar los recursos humanos. e) Se han ejecutado las técnicas necesarias para poder solucionar posibles quejas o reclamaciones que se produzcan en los sistemas de información turística. f)Se han obtenido las estadísticas e informes necesarios para analizar el funcionamiento de los sistemas de información turística. g)Se ha elaborado la documentación interna y externa.	
CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	Cada criterio de evaluación vale 1,25 o el 12,5% de la calificación total de la unidad.	INSTRUMENTOS ESPECÍFICOS DE EVALUACIÓN	✓ Prueba escrita. ✓ Cuaderno de trabajo e informe del tutor dual. ✓ Actividades y tareas de clase. ✓ Exposiciones ✓ Observación.
	Para evaluar cada CE se usarán los instrumentos específicos de evaluación y las rúbricas		

UT 5 COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN		Nº Sesiones	Trimestre
RA	6. Comunica los productos y servicios de los sistemas de información difundiendo las tareas realizadas por éstos	DUAL 30	3º evaluación
		OG	CP
		d,f,h,j,k,l,n,ñ,o	d,f,h,j,k,l,m, n
CONTENIDOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
Comunicación y difusión de los servicios y productos de los sistemas de información turística: - Los instrumentos de comunicación. - Ferias turísticas. - Workshops. - Famtrips. - Venta de servicios y productos complementarios. - Informe y liquidación de servicios. - Relación con los medios de comunicación. - Notas y ruedas de prensa. - Anuncios publicitarios. - Publicaciones. - Organización de concursos y otras actividades. - La identidad corporativa. - Instrumentos de gestión de datos para los de flujos turísticos. - Relaciones con otros agentes turísticos. - Colaboración, acuerdos y convenios. - Reuniones periódicas		a) Se han identificado los instrumentos de comunicación más adecuados para difundir los productos y servicios de los sistemas de información turística. b) Se han ejecutado las políticas y programas de identidad corporativa. c) Se ha evaluado la posibilidad de venta de servicios opcionales o complementarios en los casos que la legislación lo permita. d) Se han desarrollado los instrumentos administrativos para la gestión de datos sobre flujos turísticos que afectan al sistema de información. e) Se han determinado posibles vías de colaboración con otras empresas que tienen una relación directa o indirecta con el turismo de la zona	
CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	Los criterios de evaluación valen 2 puntos cada uno o el 20% de la calificación total de la unidad. Para evaluar cada CE se usarán los instrumentos específicos de evaluación y las rúbricas	INSTRUMENTOS ESPECÍFICOS DE EVALUACIÓN	-Cuaderno del alumno - Informe del tutor laboral - Actividades y tareas del profesor