

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

Código	Centro	Concello	Ano académico
15006778	Rodolfo Ucha Piñeiro	Ferrol	2017/2018

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 de proba libre

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesiões semanais	Horas anuais	Sesiões anuais
MP0386	Procesos de guía e asistencia turística	2017/2018	0	105	0

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	ELENA ANEIROS CORRAL
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector



2. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

2.1. Primeira parte da proba

2.1.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo
RA1 - Caracteriza os servizos de asistencia e guía, e analiza os procesos derivados destas actividades.
RA2 - Deseña itinerarios, visitas e outros servizos, analiza a información e aplica a metodoloxía de cada proceso tendo en conta os tipos de guías.
RA3 - Describe os requisitos inherentes aos desprazamentos de viaxeiros, e analiza a normativa aplicable.
RA4 - Aplica e analiza as técnicas de comunicación e de dinamización, en relación cos tipos de grupos.
RA5 - Desenvolve as actividades de asistencia e guía, e identifica as fases e os procedementos en cada caso.
RA6 - Controla procedementos de entradas e saídas de viaxeiros en terminais de transporte caracterizando os protocolos de actuación.

2.1.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado

Criterios de avaliación do currículo
CA1.1 Descríbense os principios éticos e deontolóxicos da profesión.
CA1.2 Descríbense as modalidades e os perfís profesionais da actividade de asistencia e guía de grupos turísticos.
CA1.3 Recoñécéronse os tipos de servizos e caracterizáronse as funcións que se desenvolven en cada un.
CA1.4 Caracterizáronse e relacionáronse os aspectos de calidade e atención á clientela nos servizos de asistencia e guía.
CA1.5 Interpretáronse as disposicións legais que afecten a actividade de asistencia e guía.
CA1.6 Identificáronse as principais asociacións e os colexios profesionais, así como as súas funcións.
CA2.1 Identificáronse os compoñentes da oferta turística dun ámbito territorial e temporal determinado.
CA2.2 Deseñáronse itinerarios, rutas e visitas a recursos turísticos caracterizando as fases e os métodos asociados a cada tipo de servizo, e utilizando cartografía impresa e dixital, así como as fontes documentais adecuadas, tendo en conta os criterios da plan
CA2.3 Xustificouse a viabilidade comercial, técnica e, de ser o caso, ambiental do itinerario, da ruta ou da visita deseñada.
CA2.4 Identificáronse as posibles dificultades para persoas con discapacidade ou necesidades específicas.
CA2.5 Caracterizáronse e seleccionáronse as estratexias adecuadas para adaptar a información ao perfil da persoa usuaria.
CA2.6 Caracterizouse a intermediación habitual do guía con prestatarios dos recursos e servizos turísticos e outros guías.
CA2.7 Seguíronse os protocolos establecidos para a xestión da documentación relativos ao rexistro, á emisión e ao arquivo, utilizando medios informáticos.
CA3.1 Identificouse e interpretouse a normativa sobre movemento de viaxeiros en fronteiras e alfándegas.
CA3.2 Identificáronse as principais divisas e caracterizouse a operativa do troco e o movemento de divisas.
CA3.3 Descríbense as funcións e os servizos que prestan os consulados e as embaixadas.
CA3.4 Identificáronse e describíronse os posibles riscos para a seguridade e a saúde da poboación viaxeira en determinados destinos, así como os trámites sanitarios esixidos en cada caso.



Criterios de avaliación do currículo

CA3.5 Identifícanse e describíronse as prestacións dos seguros de viaxes, as cláusulas das pólizas e as exclusións, así como o procedemento en caso de continxencias.

CA3.6 Recoñécéronse as diferenzas relixiosas e culturais, así como outras consideracións que cumpra ter en conta en determinados destinos.

CA3.7 Utilizáronse diversas fontes para a obtención de información de utilidade a viaxeiros.

CA4.1 Analizáronse as fases no proceso de comunicación do guía con grupos de visitantes, e prevíronse as dificultades propias no devandito proceso.

CA4.2 Describíronse e aplicáronse técnicas de habilidades sociais e de comunicación non verbal propias da actividade de asistencia e guía de grupos.

CA4.3 Expresouse oralmente, de xeito directo ou con outros medios de amplificación, con ton, ritmo, volume de voz e expresión xestual adecuados á situación.

CA4.4 Identifícanse e aplicáronse na práctica os principais elementos das técnicas narrativas e de interpretación patrimonial.

CA4.5 Describíronse os comportamentos que se poden achar en grupos de viaxeiros e identifícanse os problemas de relación que presentan.

CA4.6 Identifícanse e aplicáronse as técnicas de dinámica de grupo, motivación e liderado aplicables á asistencia e á guía de grupos turísticos en diferentes ámbitos de traballo e con diversos tipos de grupos.

CA4.7 Planifícanse programas e actividades de animación e lúdico-recreativas dependendo do servizo e das características do grupo.

CA5.1 Comprobáronse as condicións dos recursos que cumpra utilizar (días de apertura, horarios, etc.), a dispoñibilidade do transporte e calquera outra información salientable para o desenvolvemento da viaxe, a ruta, o itinerario ou a visita.

CA5.2 Comprobase a documentación de viaxe que lles achegan as axencias organizadoras ao guía e aos prestatarios dos servizos, tanto en soporte impreso como en dispositivos electrónicos.

CA5.3 Elaborouse un esquema operativo ou documento de xestión diario do itinerario que relacione os parámetros espazo-temporais do desprazamento coas exposicións e as actividades de xestión do guía.

CA5.4 Anticipáronse posibilidades de cambios por imprevistos na viaxe, na ruta, no itinerario ou nos diversos tipos de servizos.

CA5.5 Utilizouse cartografía impresa e dixital, así como sistemas de posicionamento e navegación por satélite, no desenvolvemento dos itinerarios.

CA5.6 Desenvolvéronse as exposicións adaptando a mensaxe en función do tipo de cliente e utilizando as técnicas adecuadas de comunicación, de interpretación patrimonial e de narrativa.

CA5.7 Elaborouse e ofreceuse un programa de visitas facultativas aplicando técnicas de venda.

CA5.8 Tivéronse en conta as condicións de accesibilidade e as barreiras arquitectónicas para persoas con necesidades específicas.

CA5.9 Describíronse e caracterizáronse os procesos de servizos a grupos en establecementos de aloxamento e de restauración: entradas e saídas, xestión de equipaxes, servizos de restauración, mostradores de recepción e información (hospitality desks), chamadas,

CA5.10 Describíronse as características do transporte discrecional de pasaxeiros por estrada, do tráfico rodado e do aparcamento de autobuses en cidades turísticas.

CA5.11 Desenvolvéronse as relacións interprofesionais prestando especial atención ás relacións entre guías locais, e guías e acompañantes.

CA5.12 Aplicáronse as técnicas para a autoavaliación da práctica profesional.

CA5.13 Tivéronse en conta os aspectos relacionados coa atención á clientela, a seguridade e a xestión da calidade.

CA5.14 Realizouse a factura tendo en conta as tarifas vixentes.

CA5.15 Aplicáronse técnicas para a xestión de situacións de tensión, resolución de conflitos individuais ou de grupo e de imprevistos.

CA5.16 Realizouse un informe de continxencias da viaxe ou do itinerario.

CA5.17 Realizouse un informe de avaliación dos prestatarios de servizos: transportistas, aloxamento e restauración, guías, etc.



Criterios de avaliación do currículo
CA5.18 Realizouse a liquidación económica de gastos e ingresos xerados na viaxe ou no itinerario coa axencia organizadora.
CA6.1 Descríbense e caracterízanse as tipoloxías de terminais de transporte de viaxeiros.
CA6.2 Descríbense as instalacións, o persoal e o funcionamento básico das terminais de transporte de viaxeiros.
CA6.3 Descríbiuse o contido dun plan de seguridade en terminais de transporte de viaxeiros.
CA6.4 Enumeráronse e definíronse as operacións e os trámites que deben efectuar os viaxeiros nas terminais de saída e chegada, segundo o medio de transporte.
CA6.5 Caracterízanse os procedementos de facturación, embarque e recollida de equipaxes tendo en conta as características específicas das mercadorías e de cada terminal.
CA6.6 Analizáronse os dereitos e as obrigas dos viaxeiros nos medios de transporte, así como os das empresas transportistas.
CA6.7 Descríbense e caracterízanse os procesos nos puntos de información turística e atención á clientela nas terminais de transporte de viaxeiros.
CA6.8 Descríbense e caracterízanse os servizos de reserva, venda e emisión de títulos de transporte en diferentes medios, usando as aplicacións informáticas específicas.
CA6.9 Identifícanse as actividades complementarias que o guía pode realizar no ámbito das terminais de transporte de viaxeiros.
CA6.10 Tivéronse en conta os aspectos relacionados coa atención á clientela e a xestión da calidade.

2.2. Segunda parte da proba

2.2.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo
RA1 - Caracteriza os servizos de asistencia e guía, e analiza os procesos derivados destas actividades.
RA2 - Deseña itinerarios, visitas e outros servizos, analiza a información e aplica a metodoloxía de cada proceso tendo en conta os tipos de guías.
RA3 - Describe os requisitos inherentes aos desprazamentos de viaxeiros, e analiza a normativa aplicable.
RA4 - Aplica e analiza as técnicas de comunicación e de dinamización, en relación cos tipos de grupos.
RA5 - Desenvolve as actividades de asistencia e guía, e identifica as fases e os procedementos en cada caso.
RA6 - Controla procedementos de entradas e saídas de viaxeiros en terminais de transporte caracterizando os protocolos de actuación.

2.2.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado

Criterios de avaliación do currículo
CA1.1 Descríbense os principios éticos e deontolóxicos da profesión.
CA1.2 Descríbense as modalidades e os perfís profesionais da actividade de asistencia e guía de grupos turísticos.
CA1.3 Recoñécense os tipos de servizos e caracterízanse as funcións que se desenvolven en cada un.
CA1.4 Caracterízanse e relacionáronse os aspectos de calidade e atención á clientela nos servizos de asistencia e guía.



Criterios de avaliación do currículo
CA1.5 Interpretáronse as disposicións legais que afecten a actividade de asistencia e guía.
CA1.6 Identificáronse as principais asociacións e os colexios profesionais, así como as súas funcións.
CA2.1 Identificáronse os compoñentes da oferta turística dun ámbito territorial e temporal determinado.
CA2.2 Deseñáronse itinerarios, rutas e visitas a recursos turísticos caracterizando as fases e os métodos asociados a cada tipo de servizo, e utilizando cartografía impresa e dixital, así como as fontes documentais adecuadas, tendo en conta os criterios da plan
CA2.3 Xustificouse a viabilidade comercial, técnica e, de ser o caso, ambiental do itinerario, da ruta ou da visita deseñada.
CA2.4 Identificáronse as posibles dificultades para persoas con discapacidade ou necesidades específicas.
CA2.5 Caracterizáronse e seleccionáronse as estratexias adecuadas para adaptar a información ao perfil da persoa usuaria.
CA2.6 Caracterizouse a intermediación habitual do guía con prestatarios dos recursos e servizos turísticos e outros guías.
CA2.7 Seguíronse os protocolos establecidos para a xestión da documentación relativos ao rexistro, á emisión e ao arquivo, utilizando medios informáticos.
CA3.1 Identificouse e interpretouse a normativa sobre movemento de viaxeiros en fronteiras e alfándegas.
CA3.2 Identificáronse as principais divisas e caracterizouse a operativa do troco e o movemento de divisas.
CA3.3 Descríbóronse as funcións e os servizos que prestan os consulados e as embaixadas.
CA3.4 Identificáronse e describíronse os posibles riscos para a seguridade e a saúde da poboación viaxeira en determinados destinos, así como os trámites sanitarios esixidos en cada caso.
CA3.5 Identificáronse e describíronse as prestacións dos seguros de viaxes, as cláusulas das pólizas e as exclusións, así como o procedemento en caso de continxencias.
CA3.6 Recoñecéronse as diferenzas relixiosas e culturais, así como outras consideracións que cumpra ter en conta en determinados destinos.
CA3.7 Utilizáronse diversas fontes para a obtención de información de utilidade a viaxeiros.
CA4.1 Analizáronse as fases no proceso de comunicación do guía con grupos de visitantes, e prevíronse as dificultades propias no devandito proceso.
CA4.2 Descríbóronse e aplicáronse técnicas de habilidades sociais e de comunicación non verbal propias da actividade de asistencia e guía de grupos.
CA4.3 Expresouse oralmente, de xeito directo ou con outros medios de amplificación, con ton, ritmo, volume de voz e expresión xestual adecuados á situación.
CA4.4 Identificáronse e aplicáronse na práctica os principais elementos das técnicas narrativas e de interpretación patrimonial.
CA4.5 Descríbóronse os comportamentos que se poden achar en grupos de viaxeiros e identificáronse os problemas de relación que presentan.
CA4.6 Identificáronse e aplicáronse as técnicas de dinámica de grupo, motivación e liderado aplicables á asistencia e á guía de grupos turísticos en diferentes ámbitos de traballo e con diversos tipos de grupos.
CA4.7 Planificáronse programas e actividades de animación e lúdico-recreativas dependendo do servizo e das características do grupo.
CA5.1 Comprobáronse as condicións dos recursos que cumpra utilizar (días de apertura, horarios, etc.), a dispoñibilidade do transporte e calquera outra información salientable para o desenvolvemento da viaxe, a ruta, o itinerario ou a visita.
CA5.2 Comprobouse a documentación de viaxe que lles achegan as axencias organizadoras ao guía e aos prestatarios dos servizos, tanto en soporte impreso como en dispositivos electrónicos.
CA5.3 Elaborouse un esquema operativo ou documento de xestión diario do itinerario que relacione os parámetros espazo-temporais do desprazamento coas exposicións e as actividades de xestión do guía.
CA5.4 Anticipáronse posibilidades de cambios por imprevistos na viaxe, na ruta, no itinerario ou nos diversos tipos de servizos.



Criterios de avaliación do currículo

CA5.5 Utilizouse cartografía impresa e dixital, así como sistemas de posicionamento e navegación por satélite, no desenvolvemento dos itinerarios.

CA5.6 Desenvolvéronse as exposicións adaptando a mensaxe en función do tipo de cliente e utilizando as técnicas adecuadas de comunicación, de interpretación patrimonial e de narrativa.

CA5.7 Elaborouse e ofreceuse un programa de visitas facultativas aplicando técnicas de venda.

CA5.8 Tivéronse en conta as condicións de accesibilidade e as barreiras arquitectónicas para persoas con necesidades específicas.

CA5.9 Descríbóronse e caracterizáronse os procesos de servizos a grupos en establecementos de aloxamento e de restauración: entradas e saídas, xestión de equipaxes, servizos de restauración, mostradores de recepción e información (hospitality desks), chamadas,

CA5.10 Descríbóronse as características do transporte discrecional de pasaxeiros por estrada, do tráfico rodado e do aparcamento de autobuses en cidades turísticas.

CA5.11 Desenvolvéronse as relacións interprofesionais prestando especial atención ás relacións entre guías locais, e guías e acompañantes.

CA5.12 Aplicáronse as técnicas para a autoavaliación da práctica profesional.

CA5.13 Tivéronse en conta os aspectos relacionados coa atención á clientela, a seguridade e a xestión da calidade.

CA5.14 Realizouse a factura tendo en conta as tarifas vixentes.

CA5.15 Aplicáronse técnicas para a xestión de situacións de tensión, resolución de conflitos individuais ou de grupo e de imprevistos.

CA5.16 Realizouse un informe de contixencias da viaxe ou do itinerario.

CA5.17 Realizouse un informe de avaliación dos prestatarios de servizos: transportistas, aloxamento e restauración, guías, etc.

CA5.18 Realizouse a liquidación económica de gastos e ingresos xerados na viaxe ou no itinerario coa axencia organizadora.

CA6.1 Descríbóronse e caracterizáronse as tipoloxías de terminais de transporte de viaxeiros.

CA6.2 Descríbóronse as instalacións, o persoal e o funcionamento básico das terminais de transporte de viaxeiros.

CA6.3 Describiuse o contido dun plan de seguridade en terminais de transporte de viaxeiros.

CA6.4 Enumeráronse e definíronse as operacións e os trámites que deben efectuar os viaxeiros nas terminais de saída e chegada, segundo o medio de transporte.

CA6.5 Caracterizáronse os procedementos de facturación, embarque e recollida de equipaxes tendo en conta as características específicas das mercadorías e de cada terminal.

CA6.6 Analizáronse os dereitos e as obrigas dos viaxeiros nos medios de transporte, así como os das empresas transportistas.

CA6.7 Descríbóronse e caracterizáronse os procesos nos puntos de información turística e atención á clientela nas terminais de transporte de viaxeiros.

CA6.8 Descríbóronse e caracterizáronse os servizos de reserva, venda e emisión de títulos de transporte en diferentes medios, usando as aplicacións informáticas específicas.

CA6.9 Identificáronse as actividades complementarias que o guía pode realizar no ámbito das terminais de transporte de viaxeiros.

CA6.10 Tivéronse en conta os aspectos relacionados coa atención á clientela e a xestión da calidade.

3. Mínimos exixibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación

Mínimos exixibles:

UNIDADE DIDÁCTICA 1:O GUÍA E O SEU ENTORNO



Identifícase claramente os principios da deontoloxía profesional do guía
Diferenciase as distintas modalidades de perfís profesionais na actividade de asistencia e guía
Recoñécese as funcións máis salientables e tipoloxía de servizos levados a cabo pola figura do guía
Manéxase a normativa reguladora deste perfil profesional
Trabállase coas principais asociacións e identifícanse as funcións máis relevantes de estos entes.

UNIDADE DIDÁCTICA 2:TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN E DINÁMICA DE GRUPOS

Identifícase claramente e afondase nas fases e elementos da comunicación
Recoñécese e valorase a importancia da comunicación verbal e xestual na profesión do guía
Diferenciase os diferentes tipoloxías de clientes e grupo turísticos e se sabe solventar os problemas que poden xurdir nos viaxes con estes grupos
Elabórase documentación propia necesaria nas técnicas e dinámicas de grupos turísticos
Faise unha explicación correcta dun recurso da cidade poñendo en práctica as narrativas e técnicas de interpretación patrimonial recollidas no tema.

UNIDADE DIDÁCTICA 3:DESEÑO DE ITINERARIOS E VISITAS. A VIAXE COMBINADA

Identifícase correcta e claramente as tipoloxías de itinerarios, rutas e visitas
Coñécese e interprétanse correctamente as diferentes estratexias para adaptar a información a tipoloxía do cliente
Trabállase e manéxase a documentación e protocolo de actuación en relación cos prestatarios de servizos incluídos na ruta ou itinerario
Calculase e se afonda de xeito correcto sobre a viabilidade comercial e técnica do itinerario, da ruta ou da visita.

UNIDADE DIDÁCTICA 4: DESENVOLVEMENTO DOS PROCESOS DE ASISTENCIA E GUÍA

Manéxase e elabórase documentación necesaria na labor do guía aportada pola axencia
Deseñase, xustifícase e elabórase un esquema de ruta ou esquema operativo (timing, orden do recorrido ...)
Manéxase cartografía impresa e dixital
Deseñanse a documentación necesaria para vender e controlar as excursións facultativas nunha viaxe combinada
Recoñécese o protocolo de actuación na entrada e saída de establecementos de aloxamento, restauranyes, terminais de transporte ...
Trabállase sobre as posibles resolucións de conflitos e incidencias
Elabórase un cuestionario de avaliación dos prestatarios dos servizos incluídos na viaxe combinada

UNIDADE DIDÁCTICA 5: REQUISITOS INHERENTES OS DESPRAZAMENTOS DE VIAXEIROS E PROCEDEMENTOS DE ENTRADA E SAÍDA EN TERMINAIS DE TRANSPORTE

Interprétase claramente e trabállase a normativa de movemento de viaxeiros
Coñécese de xeito correcto a operativa a seguir no movemento de moeda e divisas en fronteiras e alfándegas
Recoñécese os riscos para a saúde da poboación viaxeira a determinados destinos e valorase a importancia da vacinación profiláctica
Identifícanse adecuadamente as principais funcións e misións dos consulados e embaixadas
Coñécese con claridade os trámites a levar a cabo polos viaxeiros en terminais de transporte
Afondase e identifícase sobre as obrigas e dereitos de viaxeiros e transportistas

Cráterios de cualificación:

A cualificación final será a media aritmética das cualificacións obtidas en cada unha das partes, expresada con números enteiros e redondeada á unidade máis próxima.

No caso de persoas aspirantes que suspendan a segunda parte da proba, a cualificación máxima será de catro puntos.



4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento

4.a) Primeira parte da proba

Proba escrita na que se plantexarán cuestións pechadas a través dun test e/ou outras nas que o alumno deberá responder de xeito aberto a diferentes cuestións relacionadas cos contidos mínimos exixibles. Serán proporcionados ambos cuestionarios ao alumno, que deberá resolvelos utilizando bolígrafo de cor azul ou negro.

Esta primeira parte terá carácter obrigatorio e consistirá nunha proba escrita que versará sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte. A proba calificarase de cero a dez puntos e para a súa superación deberase obter unha puntuación igual o superior a cinco puntos.

4.b) Segunda parte da proba

Se plantexarán problemas e/ou diferentes supostos prácticos relacionados cos contidos mínimos do módulo de Procesos de Guía e Asistencia Turística, que o alumno deberá resolver utilizando os seus coñecementos da materia. Nunha folla impresa, presentaránse aos alumnos diferentes situacións concretas que deberán solucionar utilizando un bolígrafo azul ou negro.

Esta parte terá carácter obrigatorio e consistirá nunha proba escrita que versará sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte. A proba calificarase de cero a dez puntos e para a súa superación deberase obter unha puntuación igual o superior a cinco puntos.