

**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
MP0385	Servizos de información turística	2017/2018	0	70	0

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	ELENA ANCA CANDOCIA, EVA MARÍA RODRÍGUEZ COCIÑA (Subst.)
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 - Describe e caracteriza os sistemas de información turística, e discrimina os seus trazos específicos segundo as actividades turísticas e os territorios.
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.
RA3 - Estrutura cada sistema de información turística e organiza os recursos necesarios.
RA4 - Deseña o plan de atención ao público dun sistema de información turística adecuando o organigrama e o resto de recursos.
RA5 - Comunica os produtos e servizos dos sistemas de información, e difunde as tarefas realizados por eles.

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 Recolléronse as características e as necesidades de información do turismo.
CA1.2 Identificáronse 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.
CA2.1 Identificáronse os sistemas de información en función do seu ámbito de actuación.
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.
CA2.5 Describiuse a relación con outros axentes turísticos do destino e o modo de colaboración entre eles.
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.
CA3.3 Sinalizáronse segundo a normativa os servizos de información turística, os puntos de información e o resto de sistemas.
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.
CA3.7 Empregáronse os medios de elaboración e os soportes de difusión da información turística máis apropiados e actuais.



Criterios de avaliación do currículo
CA3.9 Planifícanse 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.
CA4.1 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.
CA4.2 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 estableceéronse 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 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 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.
CA5.5 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.

2.2. Segunda parte da proba

2.2.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo
RA1 - Describe e caracteriza os sistemas de información turística, e discrimina os seus trazos específicos segundo as actividades turísticas e os territorios.
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.
RA3 - Estructura cada sistema de información turística e organiza os recursos necesarios.
RA4 - Deseña o plan de atención ao público dun sistema de información turística adecuando o organigrama e o resto de recursos.
RA5 - Comunica os produtos e servizos dos sistemas de información, e difunde as tarefas realizados por eles.

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
CA1.6 Empregáronse as aplicacións informáticas para o deseño creativo e a presentación de información das oficinas nas comunidades autónomas a partir de datos reais.



Criterios de avaliación do currículo

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.

CA3.2 Identificáronse os espazos dunha oficina de información turística en relación coas súas funcións.

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.

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 Identificáronse as principais ferramentas de información desenvolvidas polas TIC.

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.).

CA4.5 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.

CA5.2 Identificáronse 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.

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

Mínimos exixibles:

- * Recoñecese e valorase claramente a importancia dos servizos de información para un destino turístico
- * Clasifícase de xeito correcto as xeraquias, niveis e funcións segundo cada tipoloxía de oficina
- * Coñecese e interprétanse correctamente as funcións e labores máis destacadas dos organismos públicos e privados en materia de turismo
- * Coñecese o perfil profesional do informado e a as súas principais competencias
- * Afondase nos retos e futuro que terá que superar a información turísticas* Coñecese a relación dos centros de información cos demais axentes do sector e as distintas formas de colaboración
- * Interpretase e manexase a normativa no ámbito europeo, español e galego dos servizos de información
- * Familiarízouse e identifica correcta e claramente os 3 pilares básicos nas estruturas organizativas dunha entidade de información
- * Valorase e interprétase un plan de calidade e de acción nos sistemas de información turística
- * Identifícase e diferénciase os diferentes espazos dunha oficina de información turística e as tarefas a desenvolver en cada un deles.
- * Coñecese o plan de sinalización dunha oficina de información da comunidade autónoma galega
- * Recoñecese claramente os diferentes tipoloxías de usuarios dun punto de información e recoñece as súas expectativas e necesidades
- * Identifícase con claridade e de xeito argumentado as pautas e fases no proceso de atención ao público nun centro de información turística
- * Interpretase e valorase a importancia das estadísticas e informes no servizo de información e deseñase un plan de mellora para correxir desviacións
- * Recoñecese e manexase de xeito correcto as fontes de información necesarias para crear un fondo documental adaptado as necesidades de cada ente de información turística



- * Manexase e traballase cos soportes técnicos e informáticos máis salientables na xestión e tratamento da información turística
- * Recoñecese, valorase e se sabe manexar as principais ferramentas utilizadas nas TIC
- * Planifícanse os recursos humanos necesarios nun centro de información turística
- * Deseñanse os horarios dunha oficina de información turística, en base o seu persoal e demanda de servizos.
- * Reconocese e manexase as estratexias de comunicación máis axeitadas a modalidade, ámbito e estrutura da oficina de información.
- * Detállanse os instrumentos de comunicación e difusión nos sistemas de información turística.
- * Elabóranse e analízanse programas de identidade corporativa.
- * Investígase e valorase a importancia das vías de colaboración pública - privada nos servizos de información turística.

Criterios 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 Servizos de información 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.