

	 <p>UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo El FSE invierte en tu futuro</p> <p>Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo</p>	<p>10/01/2019</p> 
	<p><b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b></p>	<p><b>MD850202</b></p> <p>Revisión 1 Pág. 1/18</p>

## PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

### MÓDULO: SERVICIOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (BILINGÜE) 2º TS GUÍA, INFORMACIÓN Y ASISTENCIAS TURÍSTICAS (GIAT)

Código: 0385

Duración: 84 horas

**PERIODO DE VIGENCIA (4 AÑOS): DESDE EL CURSO 2019/2020 HASTA EL CURSO 2022/23**

**FECHA DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN: Octubre 2022**

**ABREVIATURAS:** CF: ciclo formativo, RA: resultados de aprendizaje, CE: criterios de evaluación, UT: unidades de trabajo

#### 1. REGULACIÓN DEL 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 de 13 de octubre de 2010, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas en Andalucía.

#### 2. OBJETIVOS GENERALES (ORDEN)

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

- 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.

	 <p>Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo</p>	<p>10/01/2019</p> 
	<p><b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b></p>	<p><b>MD850202</b></p> <p>Revisión 1 Pág. 2/18</p>

- 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.
- o) Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.

### 3. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES (ORDEN)

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.

	 <p>Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo</p>	<p>10/01/2019</p> 
	<p><b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b></p>	<p>MD850202</p> <p>Revisión 1 Pág. 3/18</p>

#### 4. PROSPECTIVA EN EL SECTOR (RD)

El sector turístico es un sector fundamental y pujante en la economía española con un crecimiento constante. En total proporciona empleo a más de dos millones y medio de personas en nuestro país. Son precisamente las actividades relacionadas con el transporte y los viajes, así como «otras actividades turísticas», que incluyen las actividades deportivas, culturales y de información, algunas de las que registran mayores crecimientos en cuanto a trabajadores contratados y desarrollo de ocupaciones relacionadas.

España ha pasado de ser un destino vacacional tradicional, área en la que surgen numerosos competidores (como el resto de países mediterráneos, entre otros), a ser un destacado destino de ferias, congresos y convenciones a nivel mundial. En este subsector, llamado genéricamente de eventos, el valor añadido de las actividades es mayor que en el turismo en general, como también lo es la exigencia de profesionales cualificados y con gran capacidad de innovación, coordinación de tareas y orientación a la calidad. Una de las exigencias en estas tareas es la demanda de guías con capacidad de comunicación en múltiples contextos, así como conocimiento profundo de las localizaciones dónde trabajan.

Por lo que se refiere al transporte, han surgido multitud de servicios complementarios derivados de la gran inversión y mejora de infraestructuras de terminales, como son estaciones de ferrocarril, puertos y aeropuertos. En éstos se potencian de manera notable ocupaciones relacionadas con la atención a pasajeros y servicios a los mismos, para las cuales se precisan profesionales polivalentes y con formación adecuada en áreas de asistencia, idiomas etc. Cabe hacer notar que, hasta ahora, estos trabajos no contaban con formación oficiales específica.

Por último, cabe señalar que otra nueva área de expansión del sector es el desarrollo local con base en el turismo. Esta actividad está sirviendo de motor económico para muchas zonas de España e implica multitud de tareas relacionadas con la planificación y la dinamización de entornos a partir de recursos naturales y socioculturales de esas zonas. Para ello, se precisan profesionales con conocimientos específicos para localizar, coordinar y movilizar medios de muy diversa índole.



<p>Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo</p>	<p><b>10/01/2019</b></p>
<p><b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b></p>	<p>Revisión 1 Pág. 4/18</p>

### 5. TABLA GENERAL DE UNIDADES DE TRABAJO, RA Y TEMPORALIZACIÓN.

CF	OG	CPPS	RA (resultados de aprendizaje)	UT (unidades de trabajo)	TRIM ESTRE	Nº HORAS	% NOTA
G I A T	d,f,h ,j,k,l , n, ñ,o	d,f,h,j, k,l,m , n	1. Describe los sistemas de información turística, discriminando las características específicas de éstos según actividades turísticas y territorios.	INTRODUCCIÓN A LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA	1	19	20%
	d,f,h ,j,k,l , n, ñ,o	d,f,h,j, k,l,m , n	2. Define los diferentes tipos de oficinas de información turística reconociendo sus fines específicos. 3. Estructura cada sistema de información turística organizando los recursos necesarios. (a, c)	TIPOS DE OITs. MODELOS DE ORGANIZACIÓN	1	20	20%
	d,f,h ,j,k,l , n, ñ,o	d,f,h,j, k,l,m , n	3. Estructura cada sistema de información turística organizando los recursos necesarios. (b, d, e, f)	ESTRUCTURACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA.	1	15	20%
	d,f,h ,j,k,l , n, ñ,o	d,f,h,j, k,l,m , n	4. Diseña el plan de atención al público de un sistema de información turística adecuando el organigrama y resto de recursos.	ATENCIÓN AL PÚBLICO EN OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA.	2	15	20%
	d,f,h ,j,k,l , n, ñ,o	d,f,h,j, k,l,m , n	5. Comunica los productos y servicios de los sistemas de información difundiendo las tareas realizadas por éstos.	COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA	2	15	20%
<b>TOTAL</b>						<b>84</b>	<b>100%</b>

				UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo El FSE invierte en tu futuro	<b>10/01/2019</b>	
	Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo				<b>MD850202</b>	
	<b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b>				<b>Revisión 1</b>	

- **OG=Objetivos generales. CPPS=Competencias profesionales, personales y sociales.**
- En las columnas **OG, CPPS y RA**, el número o letra se corresponde con la Orden.
- **El profesorado identificará los OG y CPPS que estén directamente relacionados con el RA.** Pueden ser todos los que en la Orden se relacionan con el módulo o alguno/os de ellos (ver puntos 2 y 3 de esta programación).
- **Insertar** tantas filas como sean necesarias para completar los RA.
- La **determinación de las UT** debe realizarse tras un análisis previo del módulo profesional.
- La **asociación de UT con RA**, en función de las características del RA y tras valorar su peso formativo, puede ser:
  - **Una UT por cada RA.**
  - **Varias UT por cada RA.**
  - **Otros** (Debe ser visado por el Equipo Directivo).
- **Peso de las UT:** las UT pueden tener el mismo peso o valor (la nota trimestral/final será la media aritmética) o no (la nota trimestral/final será la media ponderada)



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE



UNIÓN EUROPEA  
Fondo Social Europeo  
El FSE invierte en tu futuro

Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo

10/01/2019



MD850202

JUNTA DE ANDALUCÍA  
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN

## MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL

Revisión 1

Pág. 6/18

### 6. DETALLE DE LAS UNIDADES DE TRABAJO

UNIDAD TRABAJO 1: INTRODUCCIÓN A LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA		
TEMPORALIZACIÓN: 19h.		
RESULTADO DE APRENDIZAJE: RA1. Describe los sistemas de información turística, discriminando las características específicas de éstos según actividades turísticas y territorios.		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN:	ACTIVIDADES E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	%
a) Se ha identificado la evolución de las oficinas de información turística dentro de la historia del turismo y su tendencia actual.	TA: Actividad inicial o de introducción: Cuestionario sobre la Ley de Turismo de Andalucía. - Investigación y puesta en común.	-
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.	TA1: Analysis of tourism legislation and the organizations promoting the destinations. Evolution of the tourism services in Spain and Europe.  - Rúbrica y observación.	60%
CE 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.	TA 2: Create an infographic featuring tourist information - Rúbrica.	10 %
CE a)-e)	EXAM	30 %
<b>TOTAL</b>		<b>100 %</b>



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE



UNIÓN EUROPEA  
Fondo Social Europeo  
El FSE invierte en tu futuro

Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo

10/01/2019



MD850202

JUNTA DE ANDALUCÍA  
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN

**MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL**

Revisión 1

Pág. 7/18

**UNIDAD TRABAJO 2: TIPOS DE OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA. MODELOS DE ORGANIZACIÓN.**

**TEMPORALIZACIÓN:** 20 h.

**RESULTADOS DE APRENDIZAJE:**

RA2. 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.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:	ACTIVIDADES E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	%
<p><b>RA 2</b></p> <p>a) Se han identificado las oficinas en origen y en destino, así como otros organismos de información y promoción. <b>5%</b></p> <p>b) Se han interpretado las diferentes funciones y actividades de los distintos tipos de oficinas. <b>30%</b></p> <p>c) Se han reconocido los diferentes profesionales de la información turística y sus puestos de trabajo. <b>5%</b></p> <p>d) Se ha elaborado un esquema de la estructura organizativa de los servicios de información turística. <b>5%</b></p> <p>e) Se ha descrito la relación con otros agentes turísticos del destino y el modo de colaboración entre ellos. <b>5%</b></p> <p><b>RA 3</b></p> <p>a) Se han descrito los distintos espacios de una oficina de información turística en relación a sus funciones. <b>25%</b></p> <p>c) Se han señalado los servicios de información turística, puntos de información y resto de sistemas según la normativa vigente. <b>5%</b></p>	<p>TA1: Visit and analysis of a tourist information centre. - Rúbrica.</p>	<b>70 %</b>
CE RA2 a)-e) RA3 a) y c)	EXAM	<b>30 %</b>
<b>TOTAL</b>		<b>100 %</b>





   <p>UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo El FSE invierte en tu futuro</p> <p>Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo</p>	10/01/2019	 <p>JUNTA DE ANDALUCÍA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN</p>
	<b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b>	

### UNIDAD TRABAJO 3: ESTRUCTURACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA.

TEMPORALIZACIÓN: 15 h.

#### RESULTADO DE APRENDIZAJE:

RA3. Estructura cada sistema de información turística organizando los recursos necesarios.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:	ACTIVIDADES E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	%
<p><b>b)</b> Se han identificado las fuentes de información necesarias para elaborar un fondo de documentación turística que responda a las necesidades planteadas.</p> <p><b>d)</b> Se han utilizado los soportes técnicos e informáticos más adecuados para la gestión y tratamiento de la información.</p> <p><b>e)</b> Se han empleado los medios de elaboración y soportes de difusión de la información turística más apropiados y actuales.</p> <p><b>f)</b> Se ha aplicado el plan de calidad turística vigente en España y en Andalucía a la hora de organizar los sistemas de información turística.</p>	<p>TA 1: Structure of tourist information services.</p> <p>- Rúbrica.</p>	70%
CE b), d), e) y f)	EXAM.	30 %
<b>TOTAL</b>		<b>100 %</b>



	  	UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo El FSE invierte en tu futuro	<b>10/01/2019</b>	
	Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo		<b>MD850202</b>	
	<b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b>		Revisión 1   Pág. 9/18	

### UNIDAD TRABAJO 4: ATENCIÓN AL PÚBLICO EN OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA.

**TEMPORALIZACIÓN:** 15 h.

**RESULTADO DE APRENDIZAJE:**

RA4. Diseña el plan de atención al público de un sistema de información turística adecuando el organigrama y resto de recursos.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:	ACTIVIDADES E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	%
<p><b>a)</b> Se han planificado los recursos humanos de para atender la organización diseñada.</p> <p><b>b)</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.</p> <p><b>c)</b> Se han descrito las características del plan de atención al público, estableciendo unas pautas básicas de atención diferenciada para cada caso (presencial, por teléfono, e-mail u otras vías).</p> <p><b>d)</b> Se han identificado los horarios más adecuados para atender el servicio de información y para planificar los recursos humanos.</p> <p><b>e)</b> Se han ejecutado las técnicas necesarias para poder solucionar posibles quejas o reclamaciones que se produzcan en los sistemas de información turística.</p> <p><b>f)</b> Se han obtenido las estadística se informes necesarios para analizar el funcionamiento de los sistemas de información turística.</p> <p><b>g)</b> Se ha elaborado la documentación interna y externa.</p>	TAREAS - Rúbrica	<b>70%</b>
<b>CE c), d)</b>	Examen	<b>30%</b>
<b>TOTAL</b>		<b>100 %</b>



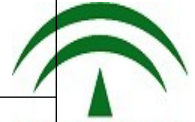
MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE



UNIÓN EUROPEA  
Fondo Social Europeo  
El FSE invierte en tu futuro

Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo

10/01/2019



## MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL

MD850202

JUNTA DE ANDALUCÍA  
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN

Revisión 1

Pág.  
10/18

### UNIDAD TRABAJO 5: COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA.

**TEMPORALIZACIÓN:** 15 h.

#### RESULTADO DE APRENDIZAJE:

RA5. Comunica los productos y servicios de los sistemas de información difundiendo las tareas realizadas.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:	ACTIVIDADES E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	%
<p>a) Se han identificado los instrumentos de comunicación más adecuados para difundir los productos y servicios de los sistemas de información turística.</p> <p>b) Se han ejecutado las políticas y programas de identidad corporativa.</p> <p>c) Se ha evaluado la posibilidad de venta de servicios opcionales o complementarios en los casos que la legislación lo permita.</p> <p>d) Se han desarrollado los instrumentos administrativos para la gestión de datos sobre flujos turísticos que afectan al sistema de información.</p> <p>e) Se han determinado posibles vías de colaboración con otras empresas que tienen una relación directa o indirecta con el turismo de la zona.</p>	<p>TA 1: Tareas</p> <p>- Rúbrica.</p>	70%
CE a), c), e)	Examen	30%
<b>TOTAL</b>		<b>100 %</b>

	 <p>GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE</p> <p>UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo El FSE invierte en tu futuro</p> <p>Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo</p>	<p>10/01/2019</p> 	
	<p><b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b></p>	<p><b>MD850202</b></p>	<p><b>Pág. 11/18</b></p>
		<p>Revisión 1</p>	

## 7. CONTENIDOS TRANSVERSALES

Además de los contenidos propios del módulo, deberán incluirse contenidos y actividades para la educación en valores y la atención a la cultura andaluza, según se establece en la Ley 17/2007 de Educación en Andalucía (art.39 y 40).

1. Educación moral y cívica: derechos humanos, valores de una sociedad libre y democrática.
2. Educación para la igualdad: respeto a la interculturalidad, a la diversidad.
3. Educación para la igualdad en ambos sexos.
4. Educación para la paz: no violencia, resolución de conflictos, respeto y tolerancia.
5. Educación para la salud: hábitos de vida saludable y deportiva.
6. Educación para el consumo: consumo responsable y conocimiento de los derechos del consumidor.
7. Educación ambiental: cuidado con el medioambiente.
8. Educación vial: seguridad y respeto a las normas.
9. Educación para el ocio: utilización responsable del tiempo libre y del ocio.
10. Cultura andaluza: el medio natural, la historia, la cultura y otros hechos diferenciadores de Andalucía.

Se concretarán en la Programación de Aula.

## 8. ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS Y LÍNEAS DE ACTUACIÓN EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

### 8.1. ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función de información turística y de asistencia en eventos.

Las funciones de información turística y asistencia en eventos incluye aspectos como:

- Recopilación y análisis de información sobre recursos y oferta de los destinos turísticos donde se halla el servicio de información.
- Información y asesoramiento a visitantes a ferias, congresistas y otros.
- Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función de información y asesoramiento.
- Las funciones de asesoramiento e información turística incluye aspectos como:

	 <p>Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo</p>	<p>10/01/2019</p>	
	<p><b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b></p>	<p>MD850202</p>	
		<p>Revisión 1</p>	

- Recopilación y análisis de información sobre recursos y oferta de los destinos turísticos antes del inicio del viaje.

- Información y asesoramiento a turistas en visitas y viajes.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

- Servicio de asistencia y guía en viajes y en el destino.

## 8.2. LÍNEAS DE ACTUACIÓN EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

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

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

## 9. METODOLOGÍA

La enseñanza bilingüe implica cambios metodológicos pero no podemos decir que haya una metodología única y específica para la educación bilingüe, sino una combinación de prácticas didácticas empleadas tanto en las áreas lingüísticas como en las áreas o módulos profesionales no lingüísticos. Se impone el eclecticismo para recoger lo mejor de cada propuesta y así adaptarse a diferentes realidades educativas. Por este motivo es importante la flexibilidad en los elementos que intervienen en el proceso de enseñanza y aprendizaje: espacios, tiempos, agrupamientos, ritmos de aprendizaje, nivel de competencia de L2 y proyecto educativo de centro.

	 <p>GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo El FSE invierte en tu futuro</p>	<p>10/01/2019</p>			
	<p>Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo</p>		<p>MD850202</p>		
	<p><b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b></p>		<p>Revisión 1</p>		<p>Pág. 13/18</p>

Dentro del trabajo por competencias, la competencia en comunicación lingüística ocupa un lugar destacado dentro de la enseñanza bilingüe. Además de ésta, no podemos olvidar otras competencias como el tratamiento de la información y la competencia digital, la competencia para aprender a aprender o la autonomía e iniciativa personal.

Dentro del eclecticismo pedagógico antes mencionado, debemos considerar que el aprendizaje por tareas se adapta perfectamente al enfoque **AICLE** que se sigue en los centros bilingües. Citando a Jean Duverger, es necesario “Entreprendre pour apprendre”, por eso fomentaremos el trabajo del alumnado por proyectos o tareas ya que los enfoques de aprendizajes pasivos no resultan hoy en

día muy atractivos para el alumnado y además, está demostrado que se aprende haciendo. Dado que es cada vez más difícil captar su atención durante periodos de tiempo prolongados, el enfoque de trabajo por proyectos se presenta como una alternativa a considerar.

La planificación de productos finales es importante como colofón de un proceso y como visualización de resultados. Al alumnado le motiva muchísimo ver sus aportaciones y creaciones, especialmente si son posteriormente difundidas entre la comunidad escolar.

Asimismo, el aprendizaje cooperativo es una opción a considerar ya que permite que en la realización de las tareas propuestas las diferencias individuales se reduzcan y se garantiza el éxito del grupo al que cada miembro aporta sus peculiaridades individuales.

Las decisiones que debemos adoptar respecto a la metodología de este módulo en cada UT tendrán en cuenta:

1. Los aprendizajes derivados de los CE pueden ser de tres tipos: saber, saber hacer y saber ser/estar. Dependiendo del tipo de aprendizaje se elegirá la metodología más adecuada. Así, por ejemplo:

- Saber: transmisión de información por el profesorado o el alumnado, búsqueda de información por parte del alumnado...
- Saber hacer: demostraciones prácticas, resolución de problemas prácticos...
- Saber ser/estar: Definición de pautas relacionadas con actitudes (responsabilidad, participación, iniciativa...).

	 <p>Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo</p>	<p>10/01/2019</p> 
	<p><b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b></p>	<p>MD850202</p> <p>Revisión 1</p> <p>Pág. 14/18</p>

2. Estrategias de enseñanza-aprendizaje: La exposición por parte del profesor, con protagonismo del docente, se usará cuando sea estrictamente necesario. Se tratará de explicaciones/aclaraciones en inglés por parte del profesor de los contenidos relacionados con el saber, saber hacer y saber ser/estar que necesiten de dicha explicación/aclaración. El eje fundamental son las actividades vinculadas con los RA y los CE, en las que el alumno es el protagonista y responsable de su aprendizaje.

3. Tipos de actividades. Las actividades deben adecuarse a los tipos de contenidos, los CE y RA.

Se definirán para las UT en la Programación de Aula diferentes tipos de actividades:

- Actividades de introducción (diagnósticas o motivadoras), de desarrollo (actividades en clase o en casa) y de síntesis (resumen global, ideas o conclusiones principales) en el transcurso de cada UT.
- Actividades en inglés vinculadas al Resultado de Aprendizaje y a los Criterios de Evaluación para trabajar engrupo.
- Realización de tareas individuales que se harán en inglés o en español, a criterio del/de la alumno/a, vinculadas al Resultado de Aprendizaje y a los Criterios de Evaluación.
- Actividades de ampliación (para alumnos/as con un ritmo de aprendizaje rápido) y refuerzo (para los que tengan dificultad), para atender a la diversidad.
- Complementarias o extraescolares: Se detallan en el apartado 15

#### 4. Espacios.

Aula de gestión con un ordenador para cada alumno/a y conexión a internet.

Sistema de sonido.

Pizarra.

Cañón y ordenador para el/la profesor/a.

#### 5. Enseñanza semipresencial.

En caso de que las autoridades sanitarias lo estimen oportuno y con ellas las autoridades educativas, se pasará a un modelo de enseñanza semipresencial, en el que se abarcarán los apartados teóricos en clase y se trabajará a distancia el resto de las horas, siempre con el apoyo del profesor de la materia.

#### 6 . Enseñanza ONLINE

En el supuesto de que este modelo sea imposible llevarlo a cabo ya que las autoridades dispongan que no se pueda /deba asistir al centro, se trabajarán los contenidos del módulo de forma ONLINE. 2/3 de las horas de clase seguirán siendo atendidas por el docente por videoconferencia (dentro del horario establecido para el módulo este curso) y el otro tercio el alumno trabajará de forma autónoma tutorizado por el docente a través de una plataforma online. Principalmente se tendrá en cuenta que:

	 <p>UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo El FSE invierte en tu futuro</p>	<p>10/01/2019</p> 
	<p>Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo</p>	
	<p><b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b></p>	<p>Revisión 1</p>

1. Los materiales que se subirán a la plataforma.
2. 2/3 de las clases serán mediante videoconferencia online.
3. Se utilizarán foros y mensajes en la plataforma.
4. Las tareas y pruebas se entregarán en las asignaciones que se colgarán en la plataforma.

## 10. EVALUACIÓN

A la hora de evaluar hay que tener en cuenta:

- La evaluación se realiza teniendo en cuenta los **resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación**, así como las **competencias y objetivos generales del Ciclo Formativo** asociados al módulo establecidos en la normativa.



	  	<b>10/01/2019</b> 	
	Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo		<b>MD850202</b>
	<b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b>		<b>Revisión 1</b>

- Es una **evaluación continua**. Para aplicar la evaluación continua se requiere la asistencia regular a clase del alumno y su participación en las actividades programadas.
- Las **sesiones de evaluación parciales y finales** se establecen en la normativa y el Proyecto Funcional del Centro.

Para superar el módulo, el alumnado debe haber alcanzado (aprobado) **todos los RA** establecidos en la ORDEN de 13 de octubre de 2010, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas en Andalucía.

### 10.1. CONSIDERACIONES GENERALES

1. La evaluación se realiza teniendo en cuenta los RA y los CE, así como las competencias y objetivos generales del Ciclo Formativo asociados al módulo y establecidos en la normativa.
2. Es una evaluación continua. Para aplicar la evaluación continua se requiere la asistencia regular a clase del alumno/a y su participación en las actividades programadas.
3. 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...).
4. 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.
5. En estos casos los alumnos/as tendrán derecho a ser evaluados aplicando dichos CE en el **periodo de recuperación/mejora de la calificación**:  
**En 2º:**
  - En el periodo de recuperación/mejora previo a la evaluación final: entre la 2ª evaluación parcial y la final.

### 10.2. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

1. En todo momento, se garantizará una variedad suficiente de instrumentos de evaluación para poder aplicar correctamente los CE asociados a cada RA. Se diseñan diversos instrumentos y el peso de la

	  	<b>10/01/2019</b> 	
	Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo		<b>MD850202</b>
	<b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b>		<b>Revisión 1</b>

calificación se reparte, sin que se de relevancia excesiva a unos sobre otros, para favorecer la evaluación continua.

2. Los instrumentos de evaluación utilizados para comprobar y medir los aprendizajes se elegirán y diseñarán en función de los RA y CE. Usaremos:

-Para observación: fichas de observación...

-Para tareas: plantillas de corrección, fichas de autoevaluación/coevaluación...

-Para trabajos: Plantillas de corrección, listas de chequeo...

-Para exámenes: prueba escrita (test, preguntas cortas, desarrollo), prueba oral, prueba de ejecución...con sus plantillas de corrección.

3. Los instrumentos de evaluación se concretan para cada UT.

4. Todas las calificaciones se recogen en el Cuaderno del Profesor, donde aparecen reflejadas todas las variables a evaluar y su correspondiente calificación.

5. Todos los documentos, incluidos los instrumentos, utilizados en el proceso de evaluación del alumno/a estarán a disposición del mismo o de sus representantes legales en caso de minoría de edad. Se facilitará copia de los mismos si los solicita el alumno/a o sus representantes legales en caso de minoría de edad.

### 10.3. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

1. Todas las UT/RA tendrán el mismo peso (según programación). Ver tabla de UT en apartado 5.
2. Todos los CE no tendrán el mismo peso (según programación). Ver tabla de UT en apartado 6.
3. La calificación del MP será la media ponderada (según programación) de las calificaciones de cada uno de los RA, observando siempre que se hayan superado todos los RA.
4. 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.
5. Para superar un RA se hará la media aritmética/ponderada (según programación) de las calificaciones de cada CE. Se superará con calificación mayor o igual a 5.
6. En caso de no superar el RA sí se considerarán superados los CE de dicho RA con calificación mayor o igual a 5.
7. En el **periodo ordinario de evaluación** los criterios de calificación se establecerán para cada UT/RA ligados a los instrumentos de evaluación utilizados. Ej.: Observación, tareas y trabajos (X%), Exámenes (X%).
8. 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.
9. 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.
10. 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

	 <p>Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo</p>	<p>10/01/2019</p> 
	<p><b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b></p>	<p><b>MD850202</b></p>
		<p>Revisión 1</p>

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.

11. 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.
12. Las notas trimestrales y finales se redondean.
13. En aquellos MMPP que tengan un carácter de progresividad en los aprendizajes, la adquisición de RA que impliquen necesariamente la adquisición de RA anteriores, supondrá que dichos RA anteriores han sido adquiridos aun si dichos RA no fueron adquiridos en su momento. Cuando se dé esta circunstancia para ciertos RA, será recogida en la programación.

## 10. ACTIVIDADES DE APOYO, REFUERZO Y RECUPERACIÓN

Durante el periodo ordinario de clases se podrán diseñar actividades de apoyo dirigidas a ayudar a los/as alumnos/as que necesiten de medidas encaminadas a facilitarles el logro de determinados Resultados de Aprendizaje.

Dichas actividades de apoyo se determinarán en la programación de aula.

La determinación y planificación de las actividades de refuerzo o mejora de las competencias, que permitan al alumnado matriculado en la modalidad presencial la superación de los módulos profesionales pendientes de evaluación positiva o, en su caso, mejorar la calificación obtenida en los mismos.

La Programación de Aula recogerá el detalle del plan de trabajo y los procedimientos e instrumentos de evaluación, así como los criterios de calificación para ese periodo de recuperación.

Al inicio de este periodo el profesor entregará a cada alumno/a un plan individualizado de recuperación (ver modelo en el Cuaderno del Profesor) que recogerá:

- Detalle de los CE no superados.
- Detalle del horario y calendario.
- Información de la obligatoriedad de asistir a las clases de ese periodo.

## 11. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Para los **alumnos que tengan dificultades** con la materia se realizarán **actividades de refuerzo** tales como: sesiones de resolución de dudas previas a los exámenes, agrupamiento con compañeros aventajados en actividades de trabajo de los alumnos en clase, actividades en grupo para fomentar la

	 <p>Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo</p>	<p>10/01/2019</p> 	
	<p><b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b></p>	<p>MD850202</p>	<p>Pág. 19/18</p>
		<p>Revisión 1</p>	

colaboración y cooperación de los alumnos con mayor nivel de conocimientos con los que presenten un nivel más bajo, etc. Se recogerán en la Programación de Aula.

Se podrán proponer **actividades de ampliación para subir nota** destinadas al alumnado con mayor

nivel o implicación. Se recogerán en la Programación de Aula.

En el caso de que haya **alumnado con discapacidad reconocida** se podrá realizar una **adaptación curricular no significativa o de acceso al currículum**: no se adaptarán objetivos, contenidos ni criterios de evaluación, pero se podrán adaptar materiales, metodología y procedimientos de evaluación (más tiempo para la realización de exámenes, cambio en el tipo de prueba como por ejemplo, oral en lugar de escrita para un alumno con problemas de motricidad, etc.). La adaptación queda en un documento escrito consensuado por el Equipo Docente y **en la Programación de Aula se adecuarán las actividades formativas y los procedimientos de evaluación** (art. 2.5.e. de Orden de 29-9-2010 evaluación en FP).

## 12. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

Libro de texto: Se utilizarán materiales en inglés recopilados por el/la profesor/a.

Webs: <http://www.spain.info/> | <http://www.andalucia.org/es/> | <http://www.turgranada.es/en/http://www.wix.com/> | [http://www.ehowenespanol.com/folleto-open-office-como\\_30174/http://www.logogarden.com](http://www.ehowenespanol.com/folleto-open-office-como_30174/http://www.logogarden.com)

[https://ec.europa.eu/regional\\_policy/en/policy/themes/tourism/](https://ec.europa.eu/regional_policy/en/policy/themes/tourism/)

<https://www.unwto.org/>

Bibliografía: Sistemas y servicios de información turística (Desde el curso 2014/15) Margarita Planel y Monserrat Crespi. Edt. Síntesis

Aula de gestión con un ordenador para cada alumno/a y conexión fluida a internet Sistema de sonido

Pizarra

Cañón y ordenador para el/la profesor/a.

### 13. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS YEXTRAESCOLARES

Se proponen para este módulo la siguiente:

ACTIVIDAD	RA o CE	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
Visita a la Feria de Turismo Interior Tierra Adentro Jaén	RA1	Cuestionario para el alumno
Visitas a las OIT de Granada	RA2	Cuestionario para el alumno Presentación oral
Feria de Información Turística en el Centro	RA4 y RA5	Stand en la feria y atención al cliente (oral)

Se aprobarán en reunión de Equipo Docente y de Departamento a principios de cada curso escolar.

### 14. PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL SEGUIMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN

Esta programación, que forma parte del Proyecto Funcional, tendrá una vigencia de 4 años desde su elaboración. No obstante lo anterior, anualmente y antes del 31 de octubre, las programaciones podrán ser revisadas y modificadas si procede.

Cada trimestre se revisará el cumplimiento de la programación y se aplicarán las medidas correctoras pertinentes.

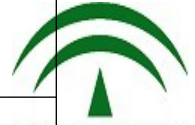
En la Memoria Final se recogerán las variaciones para el curso siguiente.



UNIÓN EUROPEA  
Fondo Social Europeo  
El FSE invierte en tu futuro

Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo

10/01/2019



## MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL

MD850202

JUNTA DE ANDALUCÍA  
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN

Revisión 1

Pág.  
21/18