

# PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA



## MÓDULO PROCESOS DE GUÍA Y ASISTENCIA TURÍSTICA

# PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

## MÓDULO PROFESIONAL

### PROCESOS DE GUÍA Y ASISTENCIA TURÍSTICA

#### ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN AL MÓDULO PROFESIONAL (MP)</b>	<b>2</b>
<b>2. PERFIL DEL ALUMNADO</b>	<b>2</b>
<b>3. OBJETIVOS GENERALES ASOCIADOS AL MÓDULO PROFESIONAL</b>	<b>2</b>
<b>4. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES (CPPS)</b>	<b>3</b>
<b>5. RESULTADOS DE APRENDIZAJE</b>	<b>3</b>
<b>6. UNIDADES DE TRABAJO (UT), RA Y TEMPORALIZACIÓN</b>	<b>4</b>
<b>7. CONTENIDOS BÁSICOS A TRABAJAR EN LAS UNIDADES DE TRABAJO</b>	<b>5</b>
<b>8. METODOLOGÍA</b>	<b>7</b>
<b>9. CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>	<b>9</b>
<b>10. EVALUACIÓN, INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN</b>	<b>11</b>
<b>11. APOYO, REFUERZO Y RECUPERACIÓN</b>	<b>12</b>
<b>ANEXO: UNIDADES DE TRABAJO DEL MÓDULO PROFESIONAL</b>	<b>13</b>

<b>Ciclo Formativo</b>	<b>TÉCNICO SUPERIOR EN GUÍA, INFORMACIÓN Y ASISTENCIAS TURÍSTICAS (GIAT) IES MONTERROSO (ESTEPOÑA-MÁLAGA)</b>
<b>Normativa que regula el título</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 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.</li> <li>✓ Orden 13 de octubre de 2010, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas en Andalucía.</li> </ul>
<b>Módulo Profesional</b>	<b>PROCESOS DE GUÍA Y ASISTENCIA TURÍSTICA</b>
<b>Código</b>	0384
<b>Duración del Módulo</b>	126 HORAS TOTALES/ 6 HORAS SEMANALES
<b>Profesores</b>	M <sup>a</sup> Juana Martínez Sánchez / Ángel Luis López Gutiérrez

## 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 Procesos de guía e información turística.

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 56 años de edad, oscilando la media de edad en los 25 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:

- a) Analizar e interpretar diferentes fuentes seleccionando la información sobre la oferta turística del entorno y las ayudas institucionales para estudiar el potencial de las diferentes áreas territoriales y del mercado turístico de la zona.
- 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.
- e) Identificar y seleccionar estrategias de comunicación analizando su adecuación en cada tipo de servicio para guiar y asistir a viajeros en viajes, traslados o visitas, 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.
- g) Analizar los procesos de servicios y los medios técnicos y humanos identificando los procedimientos en cada caso para coordinar las operaciones en diferentes tipos de eventos.
- 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.
- i) Analizar los procesos de prestación del servicio identificando los recursos técnicos y humanos así como los procedimientos habituales en terminales de transporte de viajeros para prestar servicios específicos al cliente.
- 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.
- 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.
- o) 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 (CPPS)

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

- a) Estudiar el potencial de las diferentes áreas territoriales y del mercado turístico de la zona y detectar las ayudas institucionales existentes, analizando la información necesaria para promocionarla como destino.
- 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.
- e) Guiar y asistir a viajeros en viajes, traslados o visitas, empleando las estrategias de comunicación, consiguiendo la satisfacción de éstos.
- f) Informar y conducir a turistas y viajeros, fomentando el respeto por la riqueza del patrimonio cultural y natural.
- g) Coordinar las operaciones de los diferentes tipos de eventos, prestando asistencia a los clientes en los casos que así lo requieran.
- 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.
- i) Prestar servicios específicos al cliente en medios de transporte, así como en terminales (aeropuertos y estaciones) cumpliendo las formalidades propias de estos procesos de manera adecuada.
- 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.
- 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 13 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:

- ✓ RA1. Caracteriza los servicios de asistencia y guía analizando los procesos derivados de estas actividades.
- ✓ RA2. Diseña itinerarios, visitas y otros servicios analizando la información y aplicando la metodología de cada proceso.
- ✓ RA3. Describe los requisitos inherentes a los desplazamientos de viajeros analizando la normativa aplicable.
- ✓ RA4. Aplica las técnicas de comunicación y de dinamización, analizándolas y relacionándolas con las diferentes tipologías de grupos.
- ✓ RA5. Desarrolla las actividades de asistencia y guía, identificando las fases y los procedimientos en cada caso.
- ✓ RA6. Controla procedimientos de entradas y salidas de viajeros en terminales de transporte, caracterizando los protocolos de actuación.

## 6. UNIDADES DE TRABAJO (UT), RA Y TEMPORALIZACIÓN

OG	CP	RESULTADOS DE APRENDIZAJE (RA)	UNIDAD DE TRABAJO	TRIMESTRE	HORAS	% NOTA
d j n o	a d	RA1. Caracteriza los servicios de asistencia y guía analizando los procesos derivados de estas actividades.	UT1. LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA Y GUÍA.	1	10	20
a d e f g j k n o	a d f	RA2. Diseña itinerarios, visitas y otros servicios analizando la información y aplicando la metodología de cada proceso.	UT2. DISEÑO DE ITINERARIOS.	1 y 2	43	40
d e f g j k m n	d e f h n	RA5. Desarrolla las actividades de asistencia y guía, identificando las fases y los procedimientos en cada caso.				
d e f g h i k	d	RA3. Describe los requisitos inherentes a los desplazamientos de viajeros analizando la normativa aplicable.	UT3. DESPLAZAMIENTO DE VIAJEROS.	2	10	10
d e f g h i k m	d e g h i	RA6. Controla procedimientos de entradas y salidas de viajeros en terminales de transporte, caracterizando los protocolos de actuación.				
d e f h l m n	d e f g	RA4. Aplica las técnicas de comunicación y de dinamización, analizándolas y relacionándolas con las diferentes tipologías de grupos.	UT4. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y DINÁMICA DE GRUPOS.	1 y 2	63	30
				TOTAL	126	100

## 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
<p>UT1. LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA Y GUÍA.</p>	<p>Deontología profesional. Manual de buenas prácticas.            La calidad del servicio de asistencia y guía. Concepto y sistemas normalizados específicos.            Figuras profesionales. Tipologías más frecuentes. Caracterización de cada figura.            Servicios de asistencia y guía. Tipologías más habituales. Caracterización de cada tipo y funciones del guía en cada caso.            Regulación de la actividad profesional.            Normativa europea, estatal y autonómica.            Regulación del acceso a la condición de guía.            Asociaciones y colegios profesionales. Funciones y utilidad.</p>
<p>UT2. DISEÑO DE ITINERARIOS.</p>	<p>Identificación de la oferta turística del entorno.            Fuentes de información. Tipología. Funciones.            Diseño y programación de los diferentes tipos de servicios. Metodologías habituales. Fases de cada una. Análisis de viabilidad.            La accesibilidad en los recursos turísticos culturales, naturales y el medio urbano.            Información adaptada a distintos perfiles de usuarios y/o servicios. Estrategias habituales.            Intermediación del guía con otras entidades y profesionales del sector. Tipos de contratos, tarifas, comisiones y otros. Responsabilidades contractuales            Documentación asociada a los servicios de asistencia y guía: fichas de recursos, rooming-list, bonos y expedientes. Caracterización y aplicaciones de uso.            Aplicaciones informáticas.            Procesos de servicio de asistencia y guía en:            Transfer.            Visitas a recursos culturales y naturales.            Excursiones.            Circuitos, rutas e itinerarios.            Otros servicios.            Procedimientos de desarrollo del servicio: fases, identificación, caracterización y técnicas de aplicación en gestiones previas, presentación, desarrollo y despedida.            Encuestas y autoevaluación. Tipos y aplicaciones.            La gestión del imprevisto. Técnicas para solucionar imprevistos y mejora de actitudes en situaciones límite.</p>
<p>UT3. DESPLAZAMIENTO DE VIAJEROS.</p>	<p>Viajeros, viajeros en tránsito, fronteras y aduanas. Identificación y conceptos.            Aspectos legales y documentación de entrada y salida de viajeros.            Moneda y divisa. Normativa internacional y comunitaria sobre cambio y movimiento de moneda.            Consulados y embajadas. Funciones y servicios.</p>

	<p>La salud y la seguridad en los viajes. Aspectos y requisitos relacionados: seguros de viajes, riesgos sanitarios y de otra índole, vacunación profiláctica y otros.</p> <p>Actitudes del viajero en determinados destinos: religión, cultura y tradiciones.</p> <p>Fuentes de información de utilidad para el viajero.</p> <p>Terminales y medios de transporte. Concepto, características, instalaciones, organización y funcionamiento básico. Plan de seguridad.</p> <p>Derechos y obligaciones de viajeros y transportistas.</p> <p>Procedimiento de facturación. Tratamiento de equipaje. Normas de seguridad y documentación. Mercancías peligrosas y animales vivos. Características según el medio de transporte.</p> <p>Procedimiento de embarque. Características según medio de transporte.</p> <p>Recogida de equipajes. Características según el medio de transporte.</p> <p>Protocolos de actuación en caso de incidencias.</p> <p>Reserva, venta y emisión de títulos en terminales de transporte.</p> <p>Otras operaciones en terminales de transporte:</p> <p>Información turística.</p> <p>Información de la compañía.</p> <p>Asistencia a colectivos con necesidades específicas: pasajeros con movilidad reducida y menores no acompañados.</p> <p>Tratamiento de incidencias: overbooking, conexiones, cancelaciones y otros.</p> <p>Atención de quejas y reclamaciones.</p> <p>Aplicaciones informáticas.</p>
<p>UT4.TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y DINÁMICA DE GRUPOS.</p>	<p>Técnicas de dinamización de grupos en diferentes entornos y distintos segmentos.</p> <p>La comunicación en el servicio de asistencia y guía. Fases y dificultades del proceso.</p> <p>Habilidades sociales y técnicas de comunicación específicas para la actividad de asistencia, acompañamiento y guía de grupos turísticos. Descripción.</p> <p>Metodología para la interpretación de recursos culturales y naturales.</p> <p>Aplicaciones.</p> <p>Los grupos turísticos. Caracterización. Comportamientos observables.</p> <p>Dirección y liderazgo de grupos. Concepto, enfoques y aplicación.</p> <p>Programas de animación y actividades lúdico-recreativas en ruta. Concepto.</p> <p>Tipos.</p>

## 8. METODOLOGÍA

### 7.1. ESTRATEGIAS METODOLÓGICA S

- ✓ El alumno/a como protagonista de su propio aprendizaje a través de su trabajo de investigación, exposiciones orales y visitas guiadas donde desarrollar la competencia lingüística, la expresión oral y corporal con el fin de alcanzar la oratoria eficaz.
- ✓ Aprendizaje basado en saber, saber hacer y saber ser y estar.
- ✓ Garantizar la funcionalidad de los aprendizajes, aprendizaje con sentido profesional, orientado al ámbito de la competencia profesional.
- ✓ Formación en Inteligencia Emocional: se relaciona con la capacidad de identificar y manejar no sólo las propias emociones sino las de otros, y la habilidad de investigación para encontrar respuestas a problemas comunes.
- ✓ Formación en Soft Skills: son atributos personales que se necesitan para tener éxito en el ámbito laboral. Contemplan la capacidad para trabajar bien con otros, para comunicarse claramente y resolver problemas. Cada vez más los empleadores esperan que sus empleados sepan cómo promover ideas, servicios y productos. Ser capaz de comunicarse bien es la habilidad más común que se busca. Durante las interacciones se ha de ser claro, amable y profesional. Al hablar, se debe tener un contacto visual y utilizar un lenguaje corporal que transmita confianza.
  1. Comunicación: Implica escucha activa y capacidad de escritura. Las empresas quieren que su personal sea capaz de explicar a fondo sus pensamientos e ideas con detalle y convicción.
  2. Organización: La planificación y ejecución efectiva de proyectos y tareas de trabajo.
  3. Habilidades de trabajo en equipo: Colaborar con su equipo puede generar ideas creativas y hacer que el trabajo se complete mucho más eficientemente. Además, la capacidad de llevarse bien con el resto es importante.
  4. Puntualidad.
  5. Pensamiento crítico: La capacidad de utilizar la imaginación, el razonamiento, la experiencia pasada, la investigación y los recursos disponibles para comprender y resolver los problemas es fundamental por razones obvias.
  6. Habilidades sociales y automotivación: Una actitud positiva siempre irá en beneficio del equipo.
  7. Creatividad: Ser ingenioso e innovador para encontrar soluciones a los problemas en el trabajo.
  8. Comunicación interpersonal: El equipo tiene que comunicarse bien entre sí con el fin de intercambiar ideas. Es muy importante gestionar conflictos y saber cómo comunicarlos. También ser capaz de comunicarse con confianza y profesionalmente. Es muy importante controlar la comunicación no verbal y cuidar la imagen que se proyecta.
  9. Adaptabilidad: La capacidad de adaptarse a los cambios y, sobre todo, la capacidad de organizar la carga de trabajo y adaptarse a los nuevos entornos. Ser flexible y atreverse a salir de las zonas de confort.
  10. Personalidad amable: Ser respetuoso y optimista. La empatía es muy necesaria. Saber escuchar y aconsejar ayudará mucho a resolver problemas de forma más rápida.
- ✓ Formación y uso de herramientas digitales y teletrabajo. Moodle como plataforma de trabajo.
- ✓ 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.

<p><b>7.2. METODOLOGÍA BILINGÜISMO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No hay 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.</li> <li>✓ Se impone el eclecticismo para recoger lo mejor de cada propuesta y así adaptarse a diferentes realidades educativas.</li> <li>✓ 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.</li> <li>✓ Dentro del trabajo por competencias, la competencia en comunicación lingüística ocupa un lugar destacado dentro de la enseñanza bilingüe.</li> <li>✓ 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.</li> <li>✓ Al tener el módulo profesional carácter de bilingüe en inglés, se concretarán en la Programación de Aula la metodología, recursos, las actividades de aprendizaje, instrumentos de evaluación, y criterios de calificación que se utilizarán en cada unidad de trabajo.</li> </ul>
<p><b>7.3. ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elaboración de itinerarios y rutas turísticas.</li> <li>✓ Prácticas de guía turístico: realización de visitas guiadas en grupos de 4 o 5 los viernes del curso, las tres últimas horas y excepcionalmente los lunes las 2 últimas.</li> <li>✓ Investigación: Manejo de diversas fuentes de información, búsqueda en internet.</li> <li>✓ Exposiciones orales individuales y/o en grupo.</li> <li>✓ Desarrollo y práctica de habilidades sociales y soft skills.</li> <li>✓ Actividades de refuerzo: exposiciones orales adicionales. Repetición de las visitas guiadas en la calle.</li> <li>✓ Actividades de ampliación: trabajos, visitas guiadas y exposiciones adicionales.</li> <li>✓ Realización de tareas de aplicación y desarrollo de contenidos de las unidades.</li> </ul>
<p><b>7.4. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Libro de texto de referencia: Picazo, Carlos: <i>Procesos de guía y asistencia turística</i>. Editorial Síntesis, 2011.</li> <li>✓ Bibliografía: Mancini, M. <i>Conducting Tours</i>. Thomson-Delmar Learning. Kelsey Toner (be a better guide).</li> <li>✓ Material audiovisual: Videos, presentaciones con diapositivas.</li> <li>✓ Aula polivalente con ordenadores y conexión wifi.</li> <li>✓ Cañón de proyección, pantalla, altavoces y pizarra blanca.</li> <li>✓ Guías turísticas.</li> <li>✓ Webgrafía relacionada con destinos turísticos.</li> </ul>
<p><b>7.5. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Atención individualizada: via email, teléfono, videoconferencia, distribución en el espacio, ritmos de trabajo y otros.</li> <li>✓ Objetivos: en relación con los resultados de aprendizaje desarrollados en diferente grado por el alumnado.</li> <li>✓ Agrupamientos: trabajo en equipo, grupos interactivos y tutorización de iguales.</li> <li>✓ Tutorización y orientación grupal e individualizada.</li> <li>✓ Actividades de refuerzo y ampliación.</li> </ul>

## 9. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RA 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se han descrito los principios éticos y deontológicos de la profesión.</li> <li>b) Se han descrito las distintas modalidades y perfiles profesionales de la actividad de asistencia y guía de grupos turísticos.</li> <li>c) Se han reconocido los distintos tipos de servicios y caracterizado las funciones a desarrollar en cada una de ellos.</li> <li>d) Se han caracterizado y relacionado los aspectos de calidad y atención al cliente en los servicios de asistencia y guía.</li> <li>e) Se han interpretado las disposiciones legales vigentes que afectan a la actividad de asistencia y guía.</li> <li>f) Se han identificado las principales asociaciones y colegios profesionales y sus funciones.</li> </ul>
RA 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se han identificado los componentes de la oferta turística de un ámbito territorial y temporal determinado.</li> <li>b) Se han diseñado itinerarios, rutas, y visitas a recursos turísticos, caracterizando los diversos métodos y fases.</li> <li>c) Se ha justificado la viabilidad comercial, técnica y, en su caso, ambiental del itinerario, ruta o visita diseñada.</li> <li>d) Se han identificado las posibles dificultades para personas con discapacidad o necesidades específicas.</li> <li>e) Se han caracterizado y seleccionado las estrategias adecuadas para adaptar la información al perfil del usuario.</li> <li>f) Se ha caracterizado la intermediación habitual del guía con prestatarios de los recursos y servicios turísticos y otros guías.</li> <li>g) Se han seguido los protocolos establecidos para la gestión de la documentación relativos al registro, emisión y archivo, utilizando medios informáticos.</li> </ul>
RA 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se ha identificado e interpretado la normativa sobre movimiento de viajeros en fronteras y aduanas.</li> <li>b) Se han identificado las principales divisas, caracterizado la operativa del cambio y el movimiento de divisas.</li> <li>c) Se han descrito las funciones y servicios que prestan los Consulados y Embajadas.</li> <li>d) Se han identificado y descrito los posibles riesgos para la seguridad y la salud de los viajeros en determinados destinos y los trámites sanitarios exigidos en cada caso.</li> <li>e) Se han identificado y descrito las prestaciones de los seguros de viajes, las cláusulas de las pólizas y las exclusiones, así como el procedimiento a seguir en caso de contingencias.</li> <li>f) Se han reconocido las diferencias religiosas, culturales y otras consideraciones que deben ser tenidos en cuenta en determinados destinos.</li> <li>g) Se han utilizado diversas fuentes para la obtención de información de utilidad al viajero.</li> </ul>
RA 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se han analizado las fases en el proceso de comunicación del guía con grupos de visitantes y se han previsto las dificultades propias en dicho proceso.</li> <li>b) Se han descrito y aplicado diferentes técnicas de habilidades sociales y de comunicación no verbal propias de la actividad de asistencia y guía de grupos.</li> <li>c) Se ha expresado oralmente, de forma directa o con otros medios de amplificación, con tono, ritmo, volumen de voz y expresión gestual adecuada a la situación.</li> <li>d) Se han descrito los comportamientos que se pueden encontrar en grupos de viajeros y se han identificado los problemas de relación que plantean.</li> <li>e) Se han identificado y aplicado las técnicas de dinámicas de grupo, motivación y liderazgo aplicables a la asistencia y guía de grupos turísticos en diferentes entornos de trabajo y con diferente tipología de grupos.</li> </ul>

	<p>f) Se han planificado diferentes programas y actividades de animación y actividades lúdico-recreativas dependiendo del servicio y de las características del grupo.</p>
<p>RA 5</p>	<p>a) Se han comprobado las condiciones de los recursos a utilizar (días de apertura, horarios, otros), la disponibilidad del transporte y cualquier otra información relevante para el desarrollo del viaje, ruta, itinerario o visita.</p> <p>b) Se ha comprobado la documentación de viaje que aportan las agencias y mayoristas para el guía y los prestatarios de los servicios.</p> <p>c) Se han anticipado posibilidades de cambios en el viaje, ruta, itinerario o visita por imprevistos.</p> <p>d) Se han desarrollado las exposiciones adaptando el mensaje en función del tipo de cliente.</p> <p>e) Se han tenido en cuenta las condiciones de accesibilidad y las barreras arquitectónicas para personas con necesidades específicas.</p> <p>f) Se han desarrollado las relaciones interprofesionales.</p> <p>g) Se han aplicado las técnicas para la autoevaluación de la práctica profesional.</p> <p>h) Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente, la seguridad y la gestión de la calidad.</p> <p>i) Se ha realizado la factura teniendo en cuenta las tarifas vigentes.</p> <p>j) Se han aplicado técnicas para la gestión de situaciones de tensión, resolución de conflictos individuales o de grupo y de imprevistos.</p>
<p>RA6</p>	<p>a) Se han descrito y caracterizado las tipologías de terminales de transporte.</p> <p>b) Se han descrito las instalaciones, el personal y el funcionamiento básico de las terminales de transporte.</p> <p>c) Se ha descrito el contenido de un plan de seguridad en terminales de transporte.</p> <p>d) Se han enumerado y definido las operaciones y trámites que deben efectuar los viajeros en las terminales de salida y llegada, según el medio de transporte.</p> <p>e) Se han caracterizado los procedimientos de facturación, embarque y recogida de equipajes, teniendo en cuenta las características específicas de las mercancías y de cada terminal.</p> <p>f) Se han analizado los derechos y obligaciones de los viajeros en los medios de transporte, así como los de las empresas transportistas.</p> <p>g) Se han descrito y caracterizado los procesos en los puntos de información turística y atención al cliente en las terminales de transporte.</p> <p>h) Se han descrito y caracterizado los servicios de reserva, venta y emisión de títulos de transporte en diferentes medios usando las aplicaciones informáticas específicas.</p> <p>i) Se han identificado las actividades complementarias susceptibles de ser realizadas por el guía en el ámbito de las terminales de transporte.</p> <p>j) Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente y la gestión de la calidad.</p>

## 10. EVALUACIÓN, INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

<p><b>CONSIDERACIONES GENERALES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 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.</li> <li>✓ Se trata de una evaluación continua, 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.</li> <li>✓ 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...).</li> <li>✓ 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 2ª evaluación parcial y la final.</li> </ul>
<p><b>INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Para las tareas/proyectos: rúbricas y plantillas de corrección.</li> <li>✓ Para las presentaciones: rúbricas.</li> <li>✓ Para los debates: rúbricas.</li> <li>✓ Para las notas de clase: fichas de registro de observación.</li> <li>✓ Para cualquier otro tipo de actividades: rúbricas y plantillas de corrección.</li> <li>✓ Para exámenes: pruebas escritas (test, preguntas cortas, desarrollo), pruebas orales, pruebas de ejecución... con sus correspondientes plantillas de corrección.</li> </ul>
<p><b>CRITERIOS DE CALIFICACIÓN</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En el apartado 1 del Art. 16 de la Orden de 29 de septiembre de 2010, indica que “la evaluación conllevará una calificación que reflejará los resultados obtenidos por el alumno o alumna en su proceso de enseñanza-aprendizaje. 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”.</li> <li>✓ 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.</li> <li>✓ 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.</li> <li>✓ 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.</li> <li>✓ 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.</li> <li>✓ En caso de no superar el RA sí se considerarán superados los CE de dicho RA con calificación mayor o igual a 5.</li> <li>✓ En el periodo ordinario de evaluación los criterios de calificación se establecerán para cada UT/RA ligados a los instrumentos de evaluación</li> </ul>

	<p>utilizados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 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.</li> <li>✓ 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.</li> <li>✓ 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.</li> <li>✓ 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.</li> <li>✓ Las notas trimestrales y finales se redondean.</li> </ul>
--	---

## 11. 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

## **ANEXO: UNIDADES DE TRABAJO DEL MÓDULO PROFESIONAL**

UT 1 LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA Y GUÍA		Nº HORAS/%	Trimestre
RA	1. Caracteriza los servicios de asistencia y guía analizando los procesos derivados de estas actividades.	10/ 0,5	1º
		OG	CPPS
		d j n o	a d
CONTENIDOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA Y GUÍA               <ul style="list-style-type: none"> <li>Definición de guía de turístico.</li> </ul> </li> <li>2. La figura del guía turístico.               <ul style="list-style-type: none"> <li>2.1. Perfil profesional.</li> <li>2.2. Deontología profesional.</li> <li>2.3. Decálogo del guía turístico.</li> </ul> </li> <li>3. Figuras profesionales.               <ul style="list-style-type: none"> <li>3.1. Definiciones de guía turístico según el CEN.</li> <li>3.2. Figuras profesionales principales: guía de turismo.</li> <li>3.3. Figuras profesionales principales: director de tour.</li> <li>3.4. Figuras profesionales principales: representante local.</li> <li>3.5. Otras figuras profesionales.</li> <li>3.6. Régimen fiscal y laboral.</li> </ul> </li> <li>4. Servicios de asistencia y guía.               <ul style="list-style-type: none"> <li>4.1. Tipos de asistencia y guía. (I)</li> <li>4.2. Tipos de asistencia y guía. (II)</li> <li>4.3. Tipos de asistencia y guía. (III)</li> <li>4.4. Tipos de asistencia y guía. (IV)</li> </ul> </li> <li>5. La calidad del servicio de asistencia y guía.               <ul style="list-style-type: none"> <li>5.1. Definición de la calidad en la atención al cliente.</li> <li>5.2. Modelo SERVQUAL.</li> <li>5.3. Etapas en el servicio de guía y criterios de calidad.</li> <li>5.4. Manual de buenas prácticas.</li> </ul> </li> <li>6. Marco de la actividad.               <ul style="list-style-type: none"> <li>6.1. Regulación del acceso a la condición de guía de turismo.</li> <li>6.2 Asociaciones profesionales de guías de turismo.</li> </ul> </li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Se han descrito los principios éticos y deontológicos de la profesión.</li> <li>b) Se han descrito las distintas modalidades y perfiles profesionales de la actividad de asistencia y guía de grupos turísticos.</li> <li>c) Se han reconocido los distintos tipos de servicios y caracterizado las funciones a desarrollar en cada uno de ellos.</li> <li>d) Se ha caracterizado y relacionado los aspectos de calidad y atención al cliente en los servicios de asistencia y guía.</li> <li>e) Se han interpretado las disposiciones legales vigentes que afectan a la actividad de asistencia y guía.</li> <li>f) Se han identificado las principales asociaciones y colegios profesionales y sus funciones.</li> </ol>	

UT 2 PROCESOS DE ASISTENCIA Y GUÍA		Nº HORAS/%	Trimestre
RA	2. Diseña itinerarios, visitas y otros servicios analizando la información y aplicando la metodología de cada proceso. 5. Desarrolla las actividades de asistencia y guía identificando las fases y los procedimientos en cada caso.	43/30	1º y 2º
		<b>OG</b>	<b>CPPS</b>
		a d e f g j k m n o	a d e f h n
CONTENIDOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
<b>2. PROCESOS DE ASISTENCIA Y GUÍA</b> 1. Diseño y programación de servicios de asistencia y guía. 1.1 Investigación de mercado (I). 1.2 Investigación de mercado (II). 1.3 Recursos turísticos accesibles. 1.3.1 Turismo Accesible y Turismo para Todos. 1.3.2 Diseño para Todos. 1.4 Programación de itinerarios. 1.5 Análisis de la viabilidad de los recursos turísticos. 2. Proceso de desarrollo antes del servicio. 2.1 Documentación entregada por la agencia de viajes. 2.2 Fuentes de información y aplicaciones informáticas. 2.3 Preparación de las explicaciones del o de la guía. 2.4 Adaptación de las explicaciones al perfil del usuario. 3. Proceso de desarrollo durante el servicio. 3.1 Desarrollo durante el servicio de un o una guía de turismo. 3.2 Desarrollo del servicio durante un circuito. (I) 3.3 Desarrollo del servicio durante un circuito. (II) 3.3 Intermediación del o de la guía con empresas o profesionales. 3.4 Gestión de imprevistos. 4. Proceso de desarrollo después del servicio. 4.1 Encuestas y autoevaluación. 5. Proceso de desarrollo de un servicio de transfer.		a) Se han identificado los componentes de la oferta turística de un ámbito territorial y temporal determinado. b) Se han diseñado itinerarios, rutas y visitas a recursos turísticos, caracterizando los diversos métodos y fases. c) Se ha justificado la viabilidad comercial, técnica y, en su caso, ambiental del itinerario, ruta o visita diseñada. d) Se han identificado las posibles dificultades para personas con discapacidad o necesidades específicas. e) Se han caracterizado y seleccionado las estrategias adecuadas para adaptar la información al perfil del usuario. f) Se ha caracterizado la intermediación habitual del guía con prestatarios de los recursos y servicios turísticos y otros guías. g) Se han seguido los protocolos establecidos para la gestión de la documentación relativos al registro, emisión y archivo, utilizando medios informáticos.	

UT 3 DESPLAZAMIENTO DE VIAJEROS		Nº HORAS/%	Trimestre
RA	3. Describe los requisitos inherentes a los desplazamientos de viajeros analizando la normativa aplicable.	10/ 0,5	2º
	6. Controla procedimientos de entradas y salidas de viajeros en terminales de transporte caracterizando los protocolos de actuación.	OG	CPPS
		d e f g h i k m	d e g h i
CONTENIDOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
<p>3. DESPLAZAMIENTO DE VIAJEROS.</p> <p>1. Requisitos legales de viajeros y viajeras.</p> <p>2. Moneda y divisa extranjera.</p> <p>2.1 Cambio de dinero.</p> <p>2.2 Tarjetas y cheques de viaje.</p> <p>3. Embajadas y consulados.</p> <p>4. Terminales de transporte</p> <p>4.1 Terminales de transporte aéreas.</p> <p>4.1.1 Procedimiento de embarque.</p> <p>4.1.2 Procedimiento de desembarque.</p> <p>4.2 Terminales portuarias.</p> <p>4.3 Estaciones de autobuses y trenes.</p> <p>4.4 Compra de billetes y sistemas informáticos.</p> <p>4.5 Servicios en terminales de transporte (I).</p> <p>4.6 Servicios en terminales de transporte (II).</p> <p>5. Derechos de los pasajeros y pasajeras.</p> <p>5.1 Derechos de pasajero y pasajera de avión.</p> <p>5.2 Derechos de pasajero y pasajera en medios de transporte por mar y por vías navegables.</p> <p>5.3 Derechos de pasajero y pasajera de tren.</p> <p>5.4 Derechos de pasajero y pasajera de autobús o autocar.</p> <p>6. Salud y seguridad en los viajes.</p> <p>6.1 Consejos para el guía y la guía.</p> <p>6.2 Seguros turísticos.</p> <p>6.3 La salud en los viajes.</p> <p>7. Actitudes y fuentes de información del viajero y la viajera.</p> <p>8. Cuaderno del guía y de la guía.</p>		<p>a) Se ha identificado e interpretado la normativa sobre movimientos de viajeros en fronteras y aduanas.</p> <p>b) Se han identificado las principales divisas y caracterizado la operativa del cambio y el movimiento de divisas.</p> <p>c) Se han descrito las funciones y servicios que prestan los Consulados y Embajadas.</p> <p>d) Se han identificado y descrito los posibles riesgos para la seguridad y la salud de los viajeros en determinados destinos y los trámites sanitarios exigidos en cada caso.</p> <p>e) Se han identificado y descrito las prestaciones de los seguros de viajes, las cláusulas de las pólizas y las exclusiones, así como el procedimiento a seguir en caso de contingencias.</p> <p>f) Se han reconocido las diferencias religiosas, culturales y otras consideraciones que deben ser tenidas en cuenta en determinados destinos.</p> <p>g) Se han utilizado diversas fuentes para la obtención de información de utilidad al viajero.</p> <p>a) Se han descrito y caracterizado las tipologías de terminales de transporte.</p> <p>b) Se han descrito las instalaciones, el personal y el funcionamiento básico de las terminales de transporte.</p> <p>c) Se ha descrito el contenido de un plan de seguridad en terminales de transporte.</p> <p>d) Se han enumerado y definido las operaciones y trámites que deben efectuar los viajeros en las terminales de salida y llegada, según el medio de transporte.</p> <p>e) Se han caracterizado los procedimientos de facturación, embarque y recogida de equipajes, teniendo en cuenta las características específicas de las mercancías y de cada terminal.</p> <p>f) Se han analizado los derechos y obligaciones de los viajeros en los medios de transporte, así como los de las empresas transportistas.</p> <p>g) Se han descrito y caracterizado los procesos en los puntos de información turística y atención al cliente en las terminales de transporte.</p> <p>h) Se han descrito y caracterizado los servicios de</p>	

reserva, venta y emisión de títulos de transporte en diferentes medios usando las aplicaciones informáticas específicas.

i) Se han identificado las actividades complementarias susceptibles de ser realizadas por el guía en el ámbito de las terminales de transporte.

j) Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente y la gestión de la calidad.

UT 4 TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y DINÁMICA DE GRUPOS		Nº HORAS/%	Trimestre
RA	4. Aplica las técnicas de comunicación y de dinamización, analizándolas y relacionándolas con las diferentes tipologías de grupos.	63/60	1º y 2º
		<b>OG</b>	<b>CPPS</b>
		d e f h l m n	d e f g
CONTENIDOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
<p>4. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y DINÁMICA DE GRUPOS.</p> <p>1. La comunicación en el servicio de asistencia y guía.</p> <p>1.1 Elementos de la comunicación.</p> <p>1.2 Comunicación no verbal.</p> <p>1.3 Hablar en público.</p> <p>1.4 Medios para disminuir el miedo a hablar en público.</p> <p>1.5 Ejemplo de exposición oral.</p> <p>2. Habilidades Sociales.</p> <p>3. Interpretación del patrimonio.</p> <p>3.1 Definición y funciones de la interpretación del patrimonio.</p> <p>3.2 Principios de la Interpretación en el siglo XXI.</p> <p>3.3 Medios interpretativos.</p> <p>4. Dinámica de grupos aplicada a los servicios de asistencia y guía.</p> <p>4.1 Los grupos turísticos.</p> <p>4.2 Grupos turísticos homogéneos.</p> <p>4.3 Tipos de clientes.</p> <p>4.4 Dirección y liderazgo de grupos turísticos.</p> <p>4.5 Técnicas y dinámica de grupos.</p> <p>4.6 Animación en ruta.</p>		<p>a) Se han analizado las fases en el proceso de comunicación del guía con grupos de visitantes y se han previsto las dificultades propias en dicho proceso.</p> <p>b) Se han descrito y aplicado diferentes técnicas de habilidades sociales y de comunicación no verbal propias de la actividad de asistencia y guía de grupos.</p> <p>c) Se ha expresado oralmente, de forma directa o con otros medios de amplificación, con tono, ritmo, volumen de voz y expresión gestual adecuada a la situación.</p> <p>d) Se han descrito los comportamientos que se pueden encontrar en grupos de viajeros y se han identificado los problemas de relación que plantean.</p> <p>e) Se han identificado y aplicado las técnicas de dinámicas de grupo, motivación y liderazgo aplicables a la asistencia y guía de grupos turísticos en diferentes entornos de trabajo y con diferente tipología de grupos.</p> <p>f) Se han planificado diferentes programas y actividades de animación y actividades lúdico-recreativas dependiendo del servicio y de las características del grupo.</p>	