

**CURSO
23/24**

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA



**MÓDULO
SERVICIOS DE
INFORMACIÓN
TURÍSTICA**

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

MÓDULO PROFESIONAL

SERVICIOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

ÍNDICE

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

Ciclo Formativo	TÉCNICO SUPERIOR EN GUÍA, INFORMACIÓN Y ASISTENCIAS TURÍSTICAS (GIAT) IES MONTERROSO (ESTEPONA-MÁLAGA)
Normativa que regula el título	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Real Decreto 1255/2009, de 24 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas y se fijan sus enseñanzas mínimas. ✓ Orden 11 de octubre de 2010, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas en Andalucía.
Módulo Profesional	SERVICIOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA
Duración del Módulo	84 HORAS TOTALES/ 4 HORAS SEMANALES
Profesora	Rocío Alfaro Rodríguez



1. INTRODUCCIÓN AL MÓDULO PROFESIONAL (MP)

Esta programación está diseñada para alumnado del primer curso de ciclo formativo de grado superior GIAT, y es una programación propia para el módulo de Recursos turísticos. Se elabora de acuerdo con los criterios establecidos en el Equipo Docente del Departamento de la Familia Profesional de Hostelería y turismo conforme al marco legal establecido.

2. PERFIL DEL ALUMNADO

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

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

3. OBJETIVOS GENERALES ASOCIADOS AL MÓDULO PROFESIONAL

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

- d) Identificar y seleccionar información turística analizando las fuentes, los medios, el nivel y los procedimientos más adecuados para asesorar e informar al turista en puntos de información, viajes o en el destino, empleando al menos el inglés y otro idioma extranjero.
 - f) Reconocer y valorar el patrimonio natural y cultural analizando sus peculiaridades para informar y conducir a turistas y viajeros.
 - h) Reconocer los problemas más comunes asociados al servicio y sus posibles soluciones analizando y aplicando las técnicas de atención al cliente apropiadas para atender las posibles contingencias, imprevistos y quejas.
 - j) Caracterizar los procedimientos de los servicios y las actuaciones postventa seleccionando las técnicas apropiadas para la aplicación de los protocolos de calidad.
 - k) Caracterizar aplicaciones informáticas y de gestión, así como las TIC reconociendo su utilidad para incrementar la eficacia de los servicios prestados.
 - l) Analizar las actitudes positivas valorando la participación, respeto, tolerancia e igualdad de oportunidades entre las personas para motivar al personal a su cargo y delegar funciones del puesto de trabajo.
 - n) Valorar las actividades de trabajo en los procesos de prestación de los servicios de guía, información y asistencia turísticas identificando su aportación al proceso global de prestación del servicio para conseguir los objetivos previamente identificados.
 - ñ) Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento reconociendo otras prácticas, ideas y creencias para resolver problemas y tomar decisiones.
- Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.

4. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

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

- d) Asesorar e informar al turista tanto en puntos de información como en viaje o destino, teniendo en cuenta las normas de protocolo básicas, empleando los medios técnicos más adecuados en función del cliente, para lograr una prestación de servicio satisfactoria y la fidelización del visitante.
- f) Informar y conducir a turistas y viajeros, fomentando el respeto por la riqueza del patrimonio cultural y natural.
- h) Atender las contingencias, imprevistos y quejas que puedan surgir y afectar a viajeros y situaciones, solucionando los problemas que ocasionen para permitir un desarrollo adecuado del servicio.
- j) Aplicar los protocolos de calidad en los servicios, así como en las actuaciones de post-venta, buscando la satisfacción del cliente.
- k) Incrementar la eficacia de los servicios prestados mediante el empleo de aplicaciones informáticas y de gestión, así como las TIC.
- l) Motivar al personal a su cargo, delegar funciones y tareas, promoviendo la participación y el respeto, las actitudes de tolerancia y los principios de igualdad de oportunidades.
- m) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia
- n) Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de servicio y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.

5. RESULTADOS DE APRENDIZAJE (RA)

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

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

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

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

7. CONTENIDOS BÁSICOS A TRABAJAR EN LAS UNIDADES DE TRABAJO

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

UT	CONTENIDOS
UT1. INTRODUCCIÓN A LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA	<p>Descripción de los sistemas de información turística:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Historia de la información turística y tendencia actual. - Legislaciones turísticas y normativa sobre las oficinas de turismo. - Europea, estatal, autonómica, provincial y local. - Papel y funciones de las oficinas de información turística. - Estructura de la política sobre información turística. - Europa. - España. - CC.AA. - Situación actual de las oficinas en España y en cada CC.AA. en comparación con Europa. - Otros organismos de información oficiales y/o privados. <p>Aplicaciones informáticas para el diseño y presentación de información a partir de datos reales.</p>
UT2. TIPOS DE OITs. MODELOS DE ORGANIZACIÓN	<p>Definición de los tipos de oficinas de información turística y sus fines:</p> <p>Tipos de oficinas de información turística.</p> <p>Funciones básicas y actividades que se desarrollan en una oficina.</p> <p>Diferentes tipos de profesionales de la información turística</p> <p>Profesionales de oficinas de turismo.</p> <p>Personal básico.</p> <p>Responsables de la información turística.</p>

	<p>El informador técnico de una oficina de turismo. Organigramas funcionales de los servicios de información turística.</p>
<p>UT3. ESTRUCTURACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA</p>	<p>Estructuración de los servicios de información turística:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Distribución de los espacios y áreas en los sistemas de información turística. - Los puntos de información turística - Almacén - Zona de atención al público - Zona de gestión, back office o back desk - Ubicación. - Sistemas de señalización externos a la oficina. - Sistemas de señalización internos. - Distintivos del personal <p>Fuentes de información. Redes de centros y servicios de información turística.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistemas de información en España. - Señalización de las oficinas de turismo. - Software adecuado para el tratamiento de la información turística. - Programas ofimáticos. <p>El sistema de calidad español</p> <ul style="list-style-type: none"> - SCTE-sectores. Q de calidad turística española - Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos SICTED
<p>UT4. ATENCIÓN AL PÚBLICO EN OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA</p>	<p>Diseño del plan de atención al público en oficinas de información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planificación de los RR.HH. en una oficina. - Horarios. - Temporadas. - Formación continua. - Análisis de la demanda. - Atención al público en los servicios de información turística. - Principios básicos de atención al cliente. - Tratamiento de solicitudes y peticiones vía mail o por correo. - Quejas y reclamaciones. - Documentación interna y externa.
<p>UT5. COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA</p>	<p>Comunicación y difusión de los servicios y productos de los sistemas de información turística:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los instrumentos de comunicación. - Ferias turísticas. Workshops. - Famtrips. - Venta de servicios y productos complementarios. - Informe y liquidación de servicios. - Relación con los medios de comunicación. - Notas y ruedas de prensa. - Anuncios publicitarios. - Publicaciones. - Organización de concursos y otras actividades. - La identidad corporativa. - Instrumentos de gestión de datos para los de flujos turísticos. - Relaciones con otros agentes turísticos. - Colaboración, acuerdos y convenios.

8. METODOLOGÍA

<p>8.1. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asegurar la construcción de aprendizajes significativos a través de la movilización de conocimientos previos (motivación, intuición, creatividad). El propio alumnado participa en el proceso. ✓ Garantizar la funcionalidad de los aprendizajes, aprendizaje con sentido profesional, orientado al ámbito de la competencia profesional. ✓ Activar y movilizar los esquemas de conocimiento del alumnado, provocando desafíos cognitivos que permitan el avance y desarrollo. ✓ Promover una intensa actividad mental que le lleve a reflexionar y justificar sus actuaciones. ✓ Utilizar diferentes agrupaciones, teniendo en cuenta los siguientes criterios: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Equipos de trabajo, a la hora de desarrollar estrategias de indagación, de realizar trabajos, exposiciones. ✓ Trabajo individual para reflexión personal, desarrollo de autonomía, búsqueda de resolución de problemas, consulta e indagación. ✓ Alternancia de la exposición teórica con la realización de actividades y exposiciones orales. ✓ Se fomentará el uso de la biblioteca del centro y de las tecnologías de la información y comunicación (TIC). ✓ Promover la reflexión, el razonamiento y la participación activa facilitando una intensa actividad en el alumnado en un clima de aceptación mutua y de cooperación en clase. ✓ La plataforma classroom será el soporte o herramienta de entrega de tareas, trabajos y comunicación entre el alumnado y profesor.
<p>8.2. ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actividades de inicio: dirigidas a la detección de conocimientos previos, introducción y motivación a la unidad de trabajo. Tormenta de ideas, debates, visualizar videos, conexión con otros módulos, cuestionarios sencillos. ✓ Actividades de desarrollo de los contenidos: destinadas a la adquisición de nuevos conocimientos. Manejo de diversas fuentes de información, búsqueda en internet, trabajos y exposiciones orales individuales y en grupo. ✓ Actividades de cierre: realizadas al final de cada unidad de trabajo. Síntesis, esquemas, evaluación del aprendizaje. ✓ Actividades de refuerzo: para alumnado que no ha alcanzado los resultados de aprendizaje previsto. Exposición de conceptos básicos, resolución de dudas, actividades con menor nivel de exigencia. ✓ Actividades de ampliación: permiten profundizar los conocimientos. Actividades, trabajos y exposiciones adicionales.
<p>8.3. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Libro de texto de referencia: (2018). María Gema Caraballo. Madrid. SERVICIOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA. Editorial Paraninfo. ✓ Material audiovisual: Videos, presentaciones con diapositivas. ✓ Aula polivalente con ordenadores instalados en red, portátiles, impresora de alta velocidad y conexión a internet. ✓ Cañón de proyección, pantalla, altavoces y pizarra blanca. ✓ Folletos, publicidad y material informativo relacionado con el turismo de la localidad

**8.4.
MEDIDAS DE
ATENCIÓN A LA
DIVERSIDAD**

- ✓ Atención individualizada: distribución en el espacio, ritmos de trabajo y otros.
- ✓ Objetivos: en relación con los resultados de aprendizaje desarrollados en diferente grado por el alumnado.
- ✓ Agrupamientos: trabajo en equipo, grupos interactivos y tutorización de iguales.
- ✓ Tutorización y orientación grupal e individualizada.
- ✓ Actividades de refuerzo y ampliación.

9. UNIDADES DIDÁCTICAS, RA Y TEMPORALIZACIÓN

RA (Resultados de aprendizaje)	UT (Unidades de trabajo)	PARCIAL	HORAS	%NOTA
RA 1: Describe los sistemas de información turística, discriminando las características específicas de éstos según actividades turísticas y territorios.	1. Introducción a los servicios de información.	1	15	20%
RA2: Define los diferentes tipos de oficinas de información turística reconociendo sus fines específicos	2. Tipos de OIT's. Modelos de organización.	1	15	20%
RA3 Estructura cada sistema de información turística organizando los recursos necesarios	3. Estructuración de los servicios de información turística	1	20	20%
RA 4. Diseña el plan de atención al público de un sistema de información turística adecuando el organigrama y resto de recursos.	4. Atención al público en oficinas de información turística.	2	20	20%
RA 5. Comunica los productos y servicios de los sistemas de información difundiendo las tareas realizadas por éstos.	5. Comunicación y difusión de los servicios y productos de las oficinas de información turística	2	14	20%
TOTAL			84	100%

10. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RA 1	<p>a) Se ha identificado la evolución de las oficinas de información turística dentro de la historia del turismo y su tendencia actual.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>d) Se han identificado otros organismos oficiales y/o privados que desarrollan tareas de información y promoción turística.</p> <p>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</p>
RA 2	<p>a) Se han identificado las oficinas en origen y en destino, así como otros organismos de información y promoción.</p> <p>b) Se han interpretado las diferentes funciones y actividades de los distintos tipos de oficinas.</p> <p>c) Se han reconocido los diferentes profesionales de la información turística y sus puestos de trabajo.</p> <p>d) Se ha elaborado un esquema de la estructura organizativa de los servicios de información turística.</p> <p>e) Se ha descrito la relación con otros agentes turísticos del destino y el modo de colaboración entre ellos.</p>
RA 3	<p>a) Se han descrito los distintos espacios de una oficina de información turística en relación a sus funciones.</p> <p>b) Se han identificado las fuentes de información necesarias para elaborar un fondo de documentación turística que responda a las necesidades planteadas</p> <p>c) Se han señalado los servicios de información turística, puntos de información y resto de sistemas según la normativa vigente</p> <p>d) Se han utilizado los soportes técnicos e informáticos más adecuados para la gestión y tratamiento de la información.</p> <p>e) Se han empleado los medios de elaboración y soportes de difusión de la información turística más apropiados y actuales.</p> <p>f) Se ha aplicado el plan de calidad turística vigente en España y en Andalucía a la hora de organizar los sistemas de información turística</p>
RA 4	<p>a) Se han planificado los recursos humanos de para atender la organización diseñada.</p> <p>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>c) Se han descrito las características del plan de atención al público, estableciendo unas pautas básicas de atención diferenciada para cada caso (presencial, por teléfono, e-mail u otras vías).</p> <p>d) Se han identificado los horarios más adecuados para atender el servicio de información y para planificar los recursos humanos.</p> <p>e) Se han ejecutado las técnicas necesarias para poder solucionar posibles quejas o reclamaciones que se produzcan en los sistemas de información turística.</p> <p>f) Se han obtenido las estadísticas e informes necesarios para analizar el funcionamiento de los sistemas de información turística.</p> <p>g) Se ha elaborado la documentación interna y externa.</p>
RA 5	<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>



11. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

<p>Cada alumno/a comenzará cada unidad de trabajo con una calificación de 10 puntos (calificación máxima posible). La nota final será el resultado de la media ponderada equivalente a la calificación de las 7 unidades de trabajo y los RA asociados a ellas.</p>	
<p>En cada unidad de trabajo se calificará teniendo en cuenta los criterios de evaluación. Cada criterio puntúa según los porcentajes que le han sido asignados por el profesor y se utilizará para su valoración los instrumentos de evaluación y las rúbricas correspondientes.</p>	
TRABAJO EN GRUPO	<p>Se valorarán los criterios de evaluación teniendo en cuenta los ejercicios, tareas y producciones realizados en el aula. Se tendrá en cuenta el alumnado que no asista a algunas de las sesiones de trabajo en el aula y, por lo tanto, no realice las tareas correspondientes, y no lo justifique adecuadamente.</p>
COMPETENCIAS PERSONALES Y SOCIALES	<p>se valorará la participación activa, el trabajo en equipo, etc. a través de una rúbrica elaborada para tal fin y que se aplicará en algunas de las actividades de mayor contenido práctico.</p>
ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS	<p>Asimismo, la participación en las actividades complementarias es obligatoria. De no poder participar, siempre de manera justificada, deberá realizarse un trabajo que garantice que el alumnado adquiere los contenidos tratados en dichas actividades.</p>

12. APOYO, REFUERZO Y RECUPERACIÓN

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



ANEXO I: UNIDADES DE TRABAJO DEL MÓDULO PROFESIONAL

UT 1 INTRODUCCIÓN A LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN		Nº Sesiones	Trimestre
RA	1. Describe los sistemas de información turística, discriminando las características específicas de éstos según actividades turísticas y territorios	15	1ª evaluación
		OG	CP
		d) f) h)	d) f) h)
OBJETIVOS			
CONTENIDOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
Descripción de los sistemas de información turística: - Historia de la información turística y tendencia actual. - Legislaciones turísticas y normativa sobre las oficinas de turismo. - Europea, estatal, autonómica, provincial y local. - Papel y funciones de las oficinas de información turística. - Estructura de la política sobre información turística. - Europa. - España. - CC.AA. - Situación actual de las oficinas en España y en cada CC.AA. en comparación con Europa. - Otros organismos de información oficiales y/o privados. - Aplicaciones informáticas para el diseño y presentación de información a partir de datos reales		a) Se ha identificado la evolución de las oficinas de información turística dentro de la historia del turismo y su tendencia actual. b) Se ha realizado un estudio y análisis comparativo de las legislaciones turísticas y del papel y funciones de las oficinas en los ámbitos comunitarios, estatales y autonómicos. c) Se ha analizado la situación actual de las oficinas en España y en cada CC.AA. y se han comparado con el desarrollo experimentado en Europa. d) Se han identificado otros organismos oficiales y/o privados que desarrollan tareas de información y promoción turística. e) Se han empleado las aplicaciones informáticas para el diseño creativo y la presentación de información de las oficinas en la CC.AA. a partir de datos reales	
CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	Cada criterio de evaluación alcanzado vale 2 punto o es equivalente al 20% de la calificación total de la unidad. Para evaluar cada CE se usarán los instrumentos específicos de evaluación y las rúbricas	INSTRUMENTOS ESPECÍFICOS DE EVALUACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prueba escrita. ✓ Cuaderno de trabajo. ✓ actividades del libro de texto de referencia. ✓ Exposiciones ✓ Observación.

UT 2 TIPOS DE OITs. MODELO DE ORGANIZACIÓN		Nº Sesiones	Trimestre
RA	2. Define los diferentes tipos de oficinas de información turística reconociendo sus fines específicos	15	1ª evaluación
		OG	CP
		d) f)	d) f)
OBJETIVOS			
CONTENIDOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
<p>1. Definición de los tipos de oficinas de información turística y sus fines:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipos de oficinas de información turística. - Funciones básicas y actividades que se desarrollan en una oficina. - Diferentes tipos de profesionales de la información turística - Profesionales de oficinas de turismo. - Personal básico. - Responsables de la información turística. - El informador técnico de una oficina de turismo. - Organigramas funcionales de los servicios de información turística. 		<ul style="list-style-type: none"> a) A Se han identificado las oficinas en origen y en destino, así como otros organismos de información y promoción. b) Se han interpretado las diferentes funciones y actividades de los distintos tipos de oficinas. c) Se han reconocido los diferentes profesionales de la información turística y sus puestos de trabajo. d) Se ha elaborado un esquema de la estructura organizativa de los servicios de información turística. e) Se ha descrito la relación con otros agentes turísticos del destino y el modo de colaboración entre ellos. 	
CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	<p>Cada criterio de evaluación alcanzado vale 2 puntos o es equivalente al 20% de la calificación total de la unidad.</p> <p>Para evaluar cada CE se usarán los instrumentos específicos de evaluación y las rúbricas</p>	INSTRUMENTOS ESPECÍFICOS DE EVALUACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prueba escrita. ✓ Cuaderno de trabajo. ✓ Trabajo en grupo ✓ exposiciones. ✓ Observación.

UT 3 ESTRUCTURACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN		Nº Sesiones	Trimestre
RA	3 Estructura cada sistema de información turística organizando los recursos necesarios	20	1ª evaluación
		OG	CP
		d,f,h,j,k,l,n, ñ,o	d,f,h,j,k,l,m, n
OBJETIVOS			
CONTENIDOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
<p>Estructuración de los servicios de información turística:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Distribución de los espacios y áreas en los sistemas de información turística. - Los puntos de información turística - Almacén - Zona de atención al público - Zona de gestión, back office o back desk - Ubicación. - Sistemas de señalización externos a la oficina. - Sistemas de señalización internos. - Distintivos del personal <p>Fuentes de información. Redes de centros y servicios de información turística.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistemas de información en España. - Señalización de las oficinas de turismo. - Software adecuado para el tratamiento de la información turística. - Programas ofimáticos. <p>El sistema de calidad español</p> <ul style="list-style-type: none"> -SCTE-sectores. Q de calidad turística española -Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos SICTED 		<p>a) Se han descrito los distintos espacios de una oficina de información turística en relación a sus funciones.</p> <p>b) Se han identificado las fuentes de información necesarias para elaborar un fondo de documentación turística que responda a las necesidades planteadas</p> <p>c) Se han señalado los servicios de información turística, puntos de información y resto de sistemas según la normativa vigente</p> <p>d) Se han utilizado los soportes técnicos e informáticos más adecuados para la gestión y tratamiento de la información.</p> <p>e) Se han empleado los medios de elaboración y soportes de difusión de la información turística más apropiados y actuales.</p> <p>f) Se ha aplicado el plan de calidad turística vigente en España y en Andalucía a la hora de organizar los sistemas de información turística</p>	
CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	<p>Los criterios de evaluación a y b valen 1 punto cada uno o son equivalente al 10% de la calificación total de la unidad. Los demás criterios de evaluación valen 2 puntos cada uno o el 20% de la calificación total.</p> <p>Para evaluar cada CE se usarán los instrumentos específicos de evaluación y las rúbricas</p>	INSTRUMENTOS ESPECÍFICOS DE EVALUACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prueba escrita. ✓ Cuaderno de trabajo. ✓ Proyecto en grupo. ✓ Exposiciones orales de un artista, obra, o movimiento artístico. ✓ Observación.

UT 4 ATENCIÓN AL PÚBLICO EN OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA		Nº Sesiones	Trimestre
RA	4. Diseña el plan de atención al público de un sistema de información turística adecuando el organigrama y resto de recursos	20	2ª evaluación
		OG	CP
		d,f,h,j,k,l,n,ñ,o	d,f,h,j,k,l,m, n
OBJETIVOS			
CONTENIDOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
<p>Diseño del plan de atención al público en oficinas de información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planificación de los RR.HH. en una oficina. - Horarios. - Temporadas. <p>Formación continua</p> <ul style="list-style-type: none"> - Análisis de la demanda. - Atención al público en los servicios de información turística. - Principios básicos de atención al cliente. - Tratamiento de solicitudes y peticiones vía mail o por correo. - Quejas y reclamaciones. <p>Documentación interna y externa</p>		<p>a) Se han planificado los recursos humanos de para atender la organización diseñada.</p> <p>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>c) Se han descrito las características del plan de atención al público, estableciendo unas pautas básicas de atención diferenciada para cada caso (presencial, por teléfono, e-mail u otras vías).</p> <p>d) Se han identificado los horarios más adecuados para atender el servicio de información y para planificar los recursos humanos.</p> <p>e) Se han ejecutado las técnicas necesarias para poder solucionar posibles quejas o reclamaciones que se produzcan en los sistemas de información turística.</p> <p>f) Se han obtenido las estadísticas e informes necesarios para analizar el funcionamiento de los sistemas de información turística.</p> <p>g) Se ha elaborado la documentación interna y externa.</p>	
CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	<p>Cada criterio de evaluación vale 1,25 o el 12,5% de la calificación total de la unidad.</p> <p>Para evaluar cada CE se usarán los instrumentos específicos de evaluación y las rúbricas</p>	INSTRUMENTOS ESPECÍFICOS DE EVALUACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prueba escrita. ✓ Cuaderno de trabajo. ✓ Práctica: análisis de obras de arte, actividades del libro de texto de referencia de síntesis. ✓ Exposiciones ✓ Observación.



UT 5 EL PLAN DE COMUNICACION		Nº Sesiones	Trimestre
RA	5. Comunica los productos y servicios de los sistemas de información difundiendo las tareas realizadas por éstos	14	2ª evaluación
		OG	CP
		d,f,h,j,k,l,n,ñ,o	d,f,h,j,k,l,m, n
OBJETIVOS			
CONTENIDOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
<p>Comunicación y difusión de los servicios y productos de los sistemas de información turística:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los instrumentos de comunicación. - Ferias turísticas. - Workshops. - Famtrips. - Venta de servicios y productos complementarios. - Informe y liquidación de servicios. - Relación con los medios de comunicación. - Notas y ruedas de prensa. - Anuncios publicitarios. - Publicaciones. - Organización de concursos y otras actividades. - La identidad corporativa. - Instrumentos de gestión de datos para los de flujos turísticos. - Relaciones con otros agentes turísticos. - Colaboración, acuerdos y convenios. - Reuniones periódicas 		<ul style="list-style-type: none"> a) Se han identificado los instrumentos de comunicación más adecuados para difundir los productos y servicios de los sistemas de información turística. b) Se han ejecutado las políticas y programas de identidad corporativa. c) Se ha evaluado la posibilidad de venta de servicios opcionales o complementarios en los casos que la legislación lo permita. d) Se han desarrollado los instrumentos administrativos para la gestión de datos sobre flujos turísticos que afectan al sistema de información. e) Se han determinado posibles vías de colaboración con otras empresas que tienen una relación directa o indirecta con el turismo de la zona 	
CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	<p>Los criterios de evaluación valen 2 puntos cada uno o el 20% de la calificación total de la unidad.</p> <p>Para evaluar cada CE se usarán los instrumentos específicos de evaluación y las rúbricas</p>	INSTRUMENTOS ESPECÍFICOS DE EVALUACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prueba escrita. ✓ Cuaderno de trabajo. ✓ Exposiciones orales ✓ Proyecto ✓ Observación.