



1. Identificación da programación

Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15015755	Rosalía de Castro	Santiago de Compostela	2016/2017

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
HOT	Hostalaría e turismo	CSHOT03	Guía información e asistencia turísticas	Ciclos formativos de grao superior	Réxime xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0385	Servizos de información turística	2016/2017	4	70	84

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	MARÍA FONTAL VÁZQUEZ
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector



2. Concreción do currículo en relación coa súa adecuación ás características do ámbito produtivo

Este profesional exerce a súa actividade no sector turístico, entendido este no seu sentido máis amplo, o que inclúe calquera tipo de eventos, terminais de viaxeiros e empresas de transporte, ademais das áreas turísticas tradicionais, como destinos e puntos de información, entre outros. Ademais, está capacitado para a creación e a implantación de plans e actividades de desenvolvemento locais, en relación co mesmo sector. Trátase de persoal traballador por conta allea ou por conta propia, incluíndo a posibilidade de ocupar postos na Administración ou en entes de características similares (Consortios, Padroados, etc.).

As ocupacións e os postos de traballo máis salientables son os seguintes:

- * Guía local.
- * Guía acompañante.
- * Guía en lugares onde se localicen bens de interese cultural.
- * Informador/ora turístico/a.
- * Xefe/a de oficinas de información.
- * Promotor/ora turístico/a.
- * Técnico/a de empresa de consultoría turística.
- * Axente de desenvolvemento turístico local.
- * Asistente en medios de transporte terrestre ou marítimo.
- * Asistente en terminais (estacións, portos e aeroportos).
- * Encargado/a de facturación en terminais de transporte.
- * Asistente en feiras, congresos e convencións.
- * Encargado/a de servizos en eventos.

O turístico é un sector fundamental e puxante na economía española, cun crecemento constante, que proporciona emprego a máis de dous millóns e medio de persoas. Son precisamente as actividades relacionadas co transporte e as viaxes, así como outras actividades turísticas (que abranguen as actividades deportivas, culturais e de información), algunhas das que rexistran maiores crecementos no relativo ao persoal contratado e ao desenvolvemento de ocupacións relacionadas.

España pasou de ser un destino vacacional tradicional (área na que xorden numerosos competidores, como o resto de países mediterráneos), a ser un destacado destino de feiras, congresos e convencións a nivel mundial. Neste subsector, chamado xenericamente de eventos, o valor engadido das actividades é maior que no turismo en xeral, como tamén o é a exigencia de profesionais cualificados e con grande capacidade de innovación, coordinación de tarefas e orientación á calidade. Unha das exigencias nestas tarefas é a demanda de guías con capacidade de comunicación en múltiples contextos, e cun coñecemento profundo dos lugares onde traballan.

Polo que se refire ao transporte, xurdiu unha multitude de servizos complementarios derivados do grande investimento e da mellora das infraestruturas das terminais de estacións de ferrocarril, portos e aeroportos. Nestes servizos potencianse de xeito notable ocupacións relacionadas coa atención a persoas pasaxeiros, para o que se precisan profesionais polivalentes e con formación adecuada en áreas de asistencia, idiomas, etc. Cómpre facer notar que, ata o de agora, estes traballos non contaban con formación oficial específica.

Tamén, cómpre sinalar que outra nova área de expansión do sector é o desenvolvemento local con base no turismo. Esta actividade está a servir de motor económico para moitas zonas de España e implica multitude de tarefas relacionadas coa planificación e a dinamización de contornos a partir de recursos naturais e socioculturais desas zonas. Para isto, precísanse profesionais con coñecementos específicos para localizar, coordinar e mobilizar medios de moi diversa índole.



Por outra parte, o Instituto Rosalía de Castro atópase no casco antigo da cidade de Santiago de Compostela. A cidade de Santiago é a capital da Comunidade Autónoma de Galicia, a súa cidade vella está declarada patrimonio da humanidade dende 1.985, e destaca polo seu gran valor cultural, artístico e relixioso, recibindo un total de 576.536 viaxeiros no ano 2013 segundo o INE. Destes case o 45 por cento proceden do estranxeiro. Estes datos ofrécennos unha idea da importancia do turismo en Santiago que conta con aeroporto internacional, pazo de congresos, máis de 5.500 prazas hoteleiras e numerosas empresas relacionadas co sector.

Destacan as seguintes empresas onde o noso alumnado podería realizar o módulo de Formación en Centros de Traballo (FCT): Oficina de Turismo de Santiago, Oficina de Turismo de Porto y Norte de Portugal, Oficina do Peregrino, Asociación Profesional de Guías Turísticos de Galicia, Artnatura Galicia, Museo do Pobo Galego, Universidade de Santiago de Compostela (Colexio Fonseca e CETUR), Axencia Turismo Galicia (IET), Centro Socio-cultural de Vite e Fontiñas, Intercruises, Hotel AC Palacio del Carmen, Hotel NH Obradoiro, Hotel A Quinta da Auga, Hotel GH Santiago, Hotel Pazo de Altamira, Hotel Tryp Santiago, entre outras.

Este módulo profesional contén a formación necesaria para desempeñar as funcións de información turística, asistencia en eventos e asesoramento.

Estas funcións abranguen aspectos como:

- * Compilación e análise de información sobre os recursos e a oferta dos destinos turísticos antes da viaxe e no lugar onde se ache o servizo de información.
- * Información e asesoramento a turistas en vistas e viaxes, e a visitantes a feiras, congresistas, etc.
- * As actividades profesionais asociadas a esta función aplícanse no servizo de asistencia e guía en viaxes e no destino.

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos xerais d), h), j), k) e n) do ciclo formativo, e as competencias d), e), f), l), m), n) e p). As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo han versar sobre:

- * Coñecemento do destino onde se ache o servizo de información e dos arredores.
- * Descrición dos elementos máis característicos do medio físico onde se exerza a función de informador/ora.
- * Identificación da súa oferta, dos recursos e das características máis sobranceiras, realizando fichas técnicas para logo poder asesorar e informar de xeito eficaz.
- * Actualización continua da información para poder desempeñar o traballo do xeito máis idóneo.
- * Uso dunha metodoloxía activa e motivadora que implique a participación do alumnado como axente activo do proceso de ensino e aprendizaxe.
- * Uso das TIC e de recursos bibliográficos e audiovisuais na aula, que lle permitan ao alumnado acceder aos programas máis adecuados para unha correcta xestión dos servizos de información turística.



3. Relación de unidades didácticas que a integran, que contribuirán ao desenvolvemento do módulo profesional, xunto coa secuencia e o tempo asignado para o desenvolvemento de cada unha

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)
1	O concepto de oficina de turismo	Identificación das diferentes oficinas de turismo e sus funcións	22	21
2	Planificación espacial e dos servizos de información turística da oficina	Distribución e organización do espazo e equipamento dos diferentes tipos de oficinas de información turística e a suas fontes informativas.	28	27
3	Deseño dun plan de atención ao público nas oficinas de información turística.	Diversos xeitos de atención ao público nos servizos de información turística.	20	27
4	Comunicación e difusión dos servizos e dos produtos dos sistemas de información turística	Estratexias e instrumentos máis axeitados na comunicación. Relacións con outros axentes turísticos.	14	25



4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	O concepto de oficina de turismo	22

4.1.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Describe e caracteriza os sistemas de información turística, e discrimina os seus trazos específicos segundo as actividades turísticas e os territorios.	NO
RA2 - Define os tipos e as modalidades dos sistemas de información de turística, os seus fins específicos, e o perfil e as competencias profesionais do seu persoal.	NO

4.1.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.3 Identifícase a evolución das oficinas de información dentro da historia do turismo e a súa tendencia actual.
CA1.4 Realizáronse estudos comparativos das lexislacións turísticas, así como do papel e as funcións das oficinas na normativa europea, española e galega.
CA1.5 Analízase a situación actual das oficinas en España e en Galicia, e comparouse co desenvolvemento experimentado en Europa.
CA1.7 Identifícase o conxunto de organismos públicos, privados e mixtos que desenvolvan tarefas de información e promoción turística, así como as súas fórmulas constitutivas.
CA2.1 Identifícanse os sistemas de información en función do seu ámbito de actuación.
CA2.2 Interpretáronse as funcións e as actividades de cada tipo de oficinas.
CA2.3 Desagregáronse os servizos desenvolvidos polas oficinas de turismo.
CA2.4 Esquematzáronse as estruturas organizativas dos servizos de información turística.
CA2.6 Recoñeceuse o persoal profesional da información turística, os seus postos de traballo, e as competencias e as funcións asociadas a cada posto.

4.1.e) Contidos

Contidos
Características da información do turismo.
Historia da información turística.
Oficinas de información turística: historia e evolución; normativa reguladora.
Estrutura da política sobre información turística en Europa, en España e en Galicia.
Organismos de información turística: organismos públicos; fórmulas de cooperación e asociacionismo.
Oficinas de información: clasificación e modalidades segundo a súa situación, o seu ámbito de actuación e a titularidade do ente de xestión.
Funcións básicas dunha oficina.
Perfil profesional do persoal informador turístico: competencias profesionais.



4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Planificación espacial e dos servizos de información turística da oficina	28

4.2.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Describe e caracteriza os sistemas de información turística, e discrimina os seus trazos específicos segundo as actividades turísticas e os territorios.	NO
RA3 - Estrutura cada sistema de información turística e organiza os recursos necesarios.	NO

4.2.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.1 Recolléronse as características e as necesidades de información do turismo.
CA1.2 Identifícanse os tipos, os niveis e as categorías de información turística.
CA3.1 Familiarizouse cos modelos e coas estruturas organizativas dos sistemas de información turística.
CA3.2 Identifícanse os espazos dunha oficina de información turística en relación coas súas funcións.
CA3.3 Sinaláronse segundo a normativa os servizos de información turística, os puntos de información e o resto de sistemas.
CA3.4 Identifícanse as fontes de información necesarias para elaborar un fondo de documentación turística que responda ás necesidades formuladas.
CA3.5 Recoñécéronse as estruturas, as características e a tipoloxía dos sistemas de información de destinos.
CA3.10 Aplícase o plan de calidade turística vixente en España e en Galicia á hora de organizar os sistemas de información turística.

4.2.e) Contidos

Contidos
Catálogo de servizos das oficinas: planificación e organización.
Áreas funcionais da oficina.
Asignación e distribución dos espazos e das áreas nos sistemas de información turística.
Redes de centros e servizos de información turística: páxinas web afíns a esta temática.
Plan de calidade turística de España.
Plan de acción en oficinas de turismo.



4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Deseño dun plan de atención ao público nas oficinas de información turística.	20

4.3.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Describe e caracteriza os sistemas de información turística, e discrimina os seus trazos específicos segundo as actividades turísticas e os territorios.	NO
RA2 - Define os tipos e as modalidades dos sistemas de información de turística, os seus fins específicos, e o perfil e as competencias profesionais do seu persoal.	NO
RA3 - Estrutura cada sistema de información turística e organiza os recursos necesarios.	NO
RA4 - Deseña o plan de atención ao público dun sistema de información turística adecuando o organigrama e o resto de recursos.	SI

4.3.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.6 Empregáronse as aplicacións informáticas para o deseño creativo e a presentación de información das oficinas nas comunidades autónomas a partir de datos reais.
CA2.6 Recoñeceuse o persoal profesional da información turística, os seus postos de traballo, e as competencias e as funcións asociadas a cada posto.
CA3.6 Utilizáronse os soportes técnicos e informáticos máis adecuados para a xestión e o tratamento da información.
CA3.8 Identificáronse as principais ferramentas de información desenvolvidas polas TIC.
CA3.9 Planificáronse os recursos humanos necesarios para atender a organización deseñada.
CA4.1 Identificáronse os usuarios da oficina de información, e diferenciáronse as súas expectativas e as necesidades do servizo en función da súa natureza e da súa tipoloxía.
CA4.2 Analizouse a demanda real e potencial para formular o deseño de oferta de produtos e servizos de información que cumpran os estándares de calidade.
CA4.3 Descríbense as características do plan de atención ao público, e establecéronse unhas pautas básicas de atención diferenciada para cada caso (presencial, por teléfono, por correo electrónico, etc.).
CA4.4 Identificáronse os horarios máis axeitados para atender o servizo de información e para planificar os recursos humanos.
CA4.5 Executáronse as técnicas necesarias para poder solucionar queixas ou reclamacións que se poidan producir nos sistemas de información turística.
CA4.6 Obtivéronse as estatísticas e os informes necesarios para analizar o funcionamento dos sistemas de información turística.
CA4.7 Elaborouse un plan de mellora para corrixir as posibles desviacións detectadas.

4.3.e) Contidos

Contidos
Perfil profesional do persoal informador turístico: competencias profesionais.
Software adecuado para o tratamento da información turística.
Distribución electrónica da información: ferramentas e soportes.
Usuarios da oficina de información turística.



Contidos

Planificación dos recursos humanos nunha oficina.

Atención ao público nos servizos de información turística.

Tratamento de solicitudes e peticións por correo electrónico ou por correo postal.

Queixas e reclamacións.

Documentación interna e externa.

Ofimática e novas tecnoloxías da información aplicada ás oficinas de turismo.

Indicadores de seguimento.

Plan de mellora.



4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Comunicación e difusión dos servizos e dos produtos dos sistemas de información turística	14

4.4.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Define os tipos e as modalidades dos sistemas de información de turística, os seus fins específicos, e o perfil e as competencias profesionais do seu persoal.	NO
RA3 - Estrutura cada sistema de información turística e organiza os recursos necesarios.	NO
RA5 - Comunica os produtos e servizos dos sistemas de información, e difunde as tarefas realizados por eles.	NO

4.4.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA2.5 Describiuse a relación con outros axentes turísticos do destino e o modo de colaboración entre eles.
CA3.7 Empregáronse os medios de elaboración e os soportes de difusión da información turística máis apropiados e actuais.
CA5.1 Determináronse as estratexias de comunicación máis adecuadas en función da modalidade, a estrutura e o ámbito da oficina.
CA5.2 Identificáronse os instrumentos de comunicación máis adecuados para difundir os produtos e os servizos dos sistemas de información turística.
CA5.4 Avaliouse a posibilidade de venda de servizos opcionais ou complementarios nos casos que a lexislación o permita.
CA5.5 Desenvolvéronse os instrumentos administrativos para a xestión de datos sobre fluxos turísticos que afectan o sistema de información.
CA5.6 Determináronse posibles vías de colaboración con outras empresas que teñan unha relación directa ou indirecta co turismo da zona.

4.4.e) Contidos

Contidos
As oficinas de turismo e o seu ámbito: relacións cos sectores e cos axentes implicados no proceso de información.
Planificación estratéxica da comunicación.
Creación de soportes de difusión da información turística. Instrumentos de comunicación.
Relación cos medios de comunicación.
Instrumentos de xestión para os fluxos turísticos.
Relacións con outros axentes turísticos.



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

U.D.1: O concepto de Oficina de Turismo.

CA1.3 - Identificouse a evolución das oficinas de información dentro da historia do turismo e a súa tendencia actual.

CA1.4 - Realizáronse estudos comparativos das lexislacións turísticas, así como do papel e as funcións das oficinas na normativa europea, española e galega.

CA1.5 - Analizouse a situación actual das oficinas en España e en Galicia, e comparouse co desenvolvemento experimentado en Europa.

CA1.7 - Identificouse o conxunto de organismos públicos, privados e mixtos que desenvolvan tarefas de información e promoción turística, así como as súas fórmulas constitutivas.

CA2.1 - Identificáronse os sistemas de información en función do seu ámbito de actuación.

CA2.2 - Interpretáronse as funcións e as actividades de cada tipo de oficinas.

CA2.3 - Desagregáronse os servizos desenvolvidos polas oficinas de turismo.

CA2.4 - Esquematzáronse as estruturas organizativas dos servizos de información turística.

CA2.6 - Recoñeceuse o persoal profesional da información turística, os seus postos de traballo, e as competencias e as funcións asociadas a cada posto.

U.D.2: Planificación espacial e dos servizos de información turística da Oficina.

CA1.1 - Recolléronse as características e as necesidades de información do turismo.

CA1.2 - Identificáronse os tipos, os niveis e as categorías de información turística.

CA3.1 - Familiarizouse cos modelos e coas estruturas organizativas dos sistemas de información turística.

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

CA3.3 - Sinaláronse segundo a normativa os servizos de información turística, os puntos de información e o resto de sistemas.

CA3.4 - Identificáronse as fontes de información necesarias para elaborar un fondo de documentación turística que responda ás necesidades formuladas.

CA3.5 - Recoñecéronse as estruturas, as características e a tipoloxía dos sistemas de información de destinos.

U.D.3: Deseño dun plan de atención ao público nas oficinas de información turística.

CA2.6 - Recoñeceuse o persoal profesional da información turística, os seus postos de traballo, e as competencias e as funcións asociadas a cada posto.

CA3.6 - Utilizáronse os soportes técnicos e informáticos máis adecuados para a xestión e o tratamento da información.

CA3.8 - Identificáronse as principais ferramentas de información desenvolvidas polas TIC.

CA3.9 - Planificáronse os recursos humanos necesarios para atender a organización deseñada.

CA4.1 - Identificáronse os usuarios da oficina de información, e diferenciáronse as súas expectativas e as necesidades do servizo en función da súa natureza e da súa tipoloxía.

CA4.2 - Analizouse a demanda real e potencial para formular o deseño de oferta de produtos e servizos de información que cumpran os estándares de calidade.

CA4.5 - Executáronse as técnicas necesarias para poder solucionar queixas ou reclamacións que se poidan producir nos sistemas de información turística.

U.D.4: Comunicación e difusión dos servizos e dos produtos dos sistemas de información turística.

CA2.5 - Describiuse a relación con outros axentes turísticos do destino e o modo de colaboración entre eles.

CA5.1 - Determináronse as estratexias de comunicación máis adecuadas en función da modalidade, a estrutura e o ámbito da oficina.



CA5.2 - Identifícanse os instrumentos de comunicación máis adecuados para difundir os produtos e os servizos dos sistemas de información turística.

CA5.5 - Desenvolvense os instrumentos administrativos para a xestión de datos sobre fluxos turísticos que afectan o sistema de información.

CA5.6 - Determináronse posibles vías de colaboración con outras empresas que teñan unha relación directa ou indirecta co turismo da zona.

Levarase a cabo un proceso de avaliación continua e integral do alumnado que me proporcionara información sobre a marcha do aprendizaxe. No caso de que este non se consiga, poderanse realizar as modificacións que se consideren necesarias e oportunas. A información que aportará esta avaliación será o máis rica posible e non se reducirá a consideración dunha sola área (o rendimento), a unha sola técnica (as probas), a unha sola situación (a controlada) e a unha sola modalidade de avaliación (a sumativa).

O proceso de avaliación se realizará mediante:

- * A observación na aula durante seu traballo diario mediante a táboa de observación.
- * Os diversos traballos e exposicións que realizarán, tanto de maneira individual como en grupo.
- * Os diálogos con o alumnado, o que me permitirá recoller información sobre a marcha do aprendizaxe.
- * As probas específicas tanto de tipo escrito como de tipo oral. As probas escritas poden ser de tres tipos: probas de ensaio ou de temas a desenvolver, cuestións curtas ou micro temas e/ou supostos prácticos. As probas orais serán exposicións sobre algún tema tratado nas unidades didácticas.

Tendo en conta o anterior, os criterios de avaliación serán os seguintes:

A/ Para os contidos conceptuais: Mínimo unha proba escrita e/ou outra oral por avaliación parcial. No caso de realizarse máis dunha proba, cada unha de elas terá unha nota mínima de 5 para poder facer a media aritmética. A media aritmética das notas obtidas me dará a calificación dos contidos conceptuais que terá que ser igual o superior a 5.

B/ Para os contidos procedimentais: Actividades, traballos e exercicios individuais e/ou en grupo, exposicións que se realizaran na aula e fora de ela, e que deberán ser entregadas na data acordada (salvo causa debidamente xustificada). Debiendo demostrar o alumnado que interiorizou os contidos procedimentais que nesta programación se reflexan para cada U.D., de non ser así, o alumnado terá unha nota negativa. Cada unha das actividades terá unha nota mínima de 5 para poder facer a media aritmética. A media aritmética de todas as notas obtidas, me dará a calificación dos contidos procedimentais que terá que ser igual ou superior a 5.

C/ Para os contidos Actitudinais: Tendré en conta a asistencia regular a clase. O alumnado poderá faltar un 10% do total de horas deste módulo, o que equivale a 9 sesións, máis faltas ocasionariale a perda do dereito a avaliación continua. Para os efectos de determinación da perda do dereito á avaliación continua, o profesorado valorará as circunstancias persoais e laborais do alumnado na justificación desas faltas, cuxa aceptación será acorde co establecido no correspondente regulamento de réxime interior do Centro. O profesorado poderá non permitir a realización de determinadas actividades ao alumnado que perdesen o dereito á avaliación continua sempre que poidan implicar algún tipo de risco para si mesmos, o resto do grupo ou as instalacións.

Valorarei tamén a puntualidade, o trato e respecto hacia mín e entre eles. Así como a iniciativa, o interese e a participación do alumnado na aula.

Al finalizar o período lectivo asignado a este módulo profesional, o alumnado que perdera este dereito será evaluado na convocatoria final ordinaria.

A calificación final da avaliación parcial se obtendrá mediante a media aritmética dos contidos e dos procedementos, tendo que obter o alumnado al menos unha calificación de 5, á cal se le sumará a nota obtida nos contidos actitudinais, en ningún caso superará a avaliación aquel alumnado cuyo comportamento non se axuste as normas do Centro e/ou da aula.

A valoración para os:

- Contidos conceptuais será do 45% da nota
- Contidos procedimentais será do 45% da nota
- Contidos actitudinais será do 10% da nota

A avaliación final do módulo profesional será a media das notas correspondentes nas dos avaliacións parciais, no suposto de que todas elas estén superadas.



6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Terase en conta a Orde do 12 de xullo de 2011 pola que se regulan o desenvolvemento, a avaliación e a acreditación académica do alumnado das ensinanzas de formación profesional inicial. En concerto

Artigo 31.4 "O alumnado de segundo curso que non poida acceder á FCT no período ordinario por ter módulos pendentes de primeiro e/ou segundo curso, poderá recuperalos neste mesmo período. Para este fin, o equipo docente asignaralle unha serie de actividades de recuperación para os módulos non superados, con indicación expresa da data final en que serán avaliados".

A titora realizará un informe de avaliación individualizado en colaboración co resto do equipo docente. O informe de avaliación individualizado a que se refire o artigo 39 desta orde conterá a información suficiente sobre os resultados de aprendizaxe non alcanzados polos alumnos e as alumnas, para que se teña en conta na súa posterior aprendizaxe.

PROCEDEMENTO E INSTRUMENTOS DE AVALIACIÓN

Tal e como se manifesta na Orde do 12 de xullo de 2011, o período de recuperación abrangue o terceiro trimestre do curso, e dicitr entre os meses de marzo e xuño.

As actividades de recuperación realizaránse na aula, e será o profesor/a quen determine o horario e a frecuencia das devanditas actividades, así como a data de finalización. Se alumno/a non asistira a estas actividades de recuperación, atendendo aos mesmos criterios de perda de dereito a avaliación continua, non tería opción a recuperar o módulo neste período.

Os instrumentos de avaliación utilizados poderán ser probas escritas, listas de cotexo e as táboas de observación. Se en algún de estos instrumentos o alumno/a obtivera una cualificación inferior a catro sobre dez, por dúas veces, non tería opción a recuperar o módulo neste período.

Para optar ó exame de recuperación, como requisito imprescindible e obligatorio, o alumno deberá ter entregado tódolos exercicios, supostos, traballos prácticos que o docente establecerá para cada unidade didáctica.

O docente poderá realizar máis dunha proba escrita e/ou oral, simulacións ou cuestionarios para avaliar os coñecementos teórico prácticos de xeito individual ao alumnado.

En caso de superar ditas probas, a nota será recuperado, correspondendo o recuperado a un 5.

Si o alumnado non superase algunha das probas, tanto das probas escritas e/ou orais de recuperación como dos exercicios, actividades, supostos e traballos prácticos, estará suspenso, aplicándose o disposto no proxecto curricular e a lexislación vixente sobre criterios de promoción do alumnado.

Os criterios de calificación serán:

Probas escritas/orais: 70%

Traballos: 30 %



6.b) Procedemento para definir a proba de avaliación extraordinaria para o alumnado con perda de dereito a avaliación continua

Terase en conta a Orde do 12 de xullo de 2011 pola que se regulan o desenvolvemento, a avaliación e a acreditación académica do alumnado das ensinanzas de formación profesional inicial, no seus artigos 25.4 y 5.

O profesorado poderá non permitir a realización de determinadas actividades aos alumnos e ás alumnas que perdesen o dereito á avaliación continua, sempre que poidan implicar algún tipo de risco para si mesmos, o resto do grupo ou as instalacións.

O alumnado que perdesen o dereito á avaliación continua co cal, por razóns de inasistencia reiterada, non sexa posible utilizar os instrumentos de avaliación previstos inicialmente para cada módulo profesional, terá dereito a realizar unha proba extraordinaria de avaliación previa á avaliación final de módulos correspondente.

Terase en conta ademais o establecido no punto terceiro da RESOLUCIÓN do 4 de agosto de 2016, da Dirección Xeral de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa, pola que se ditan instrucións para o desenvolvemento dos ciclos formativos de formación profesional do sistema educativo no curso 2016/17

1. Conforme se determina no artigo 25 da Orde do 12 de xullo de 2011, o número de faltas que implica a perda do dereito á avaliación continua nun determinado módulo será do 10 % respecto da súa duración total. Para os efectos de determinación da perda do dereito á avaliación continua, o profesorado valorará as circunstancias persoais e laborais do alumno ou a alumna na xustificación desas faltas, cuxa aceptación será acorde co establecido no correspondente regulamento de réxime interior do centro.

Para tales efectos e con carácter previo, o centro enviará un apercibimento ao alumno ou á alumna cando as faltas de asistencia inxustificadas, consonte o anterior, nun determinado módulo superen o 6 % respecto da súa duración total. Nel indicárase que perderá o dereito á avaliación continua no módulo de acumular un 10 % de inasistencias inxustificadas con respecto á súa duración total. Cando as faltas de asistencia alcancen a citada porcentaxe comunicárase a perda do dereito á avaliación continua. No caso de que se produza a perda do dereito á avaliación continua, na secretaría do centro deberá quedar constancia do apercibimento e da comunicación da perda do dereito á avaliación continua.

2. Para o alumnado matriculado logo de iniciadas as actividades lectivas, non se terán en consideración as sesións previas á formalización da matrícula.

3. O alumnado que perdesen o dereito á avaliación continua nun determinado módulo terá dereito a unha proba final extraordinaria previa á avaliación final de módulos correspondente, de acordo co establecido no artigo 25.5 da Orde do 12 de xullo de 2011. A cualificación obtida na devandita proba consignárase na avaliación final de módulos do curso correspondente. O devandito alumnado non terá dereito a realizar para eses módulos as correspondentes actividades de recuperación a que se refiren os artigos 29.3, 31.4 e 34.3 da Orde do 12 de xullo de 2011, e no caso do segundo curso do réxime ordinario non terá acceso ao módulo de Formación en centros de traballo no período ordinario.

A proba de avaliación extraordinaria terá lugar ao finalizar o período lectivo asignado a este módulo profesional, o alumnado será avaliado na convocatoria final ordinaria, comunicándosele o día e a hora para a súa presentación.

PROCEDEMENTO:

A valoración da adquisición dos resultados de aprendizaxe do módulo profesional levarase a cabo a través da realización dunha proba dividida en dúas partes:

PRIMEIRA PARTE. Terá carácter eliminatorio, e dicir, de non superar esta parte da proba o alumnado non terá dereito a presentarse á segunda parte da proba, e consistirá nunha proba escrita que versará sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte. O profesor ou a profesora do módulo profesional, cualificará esta primeira parte da proba de cero a dez puntos. Para a súa superación as persoas candidatas deberán obter unha puntuación igual ou superior a cinco puntos.

Ademais, se a primeira parte da proba se subdividise en bloques, cada bloque terá o mesmo peso na cualificación, pero será de carácter obrigatorio obter unha puntuación mínima en cada un destes para poder obter a nota da primeira parte como suma das cualificación dos distintos bloques. No caso de que en algún bloque non estea cualificado coa puntuación mínima, esta primeira parte da proba será cualificada cun máximo de catro puntos. A cualificación mínima de cada bloque, de ser o caso, será a metade da cualificación do devandito bloque.



SEGUNDA PARTE. Deberá deseñarse cos criterios de avaliación do módulo relacionados cos coñecementos prácticos que deberá demostrar a persoa aspirante. Consistirá no desenvolvemento de un ou de varios supostos prácticos que versarán sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte. O profesor ou a profesora do módulo profesional, cualificará esta segunda parte da proba de cero a dez puntos. Para a súa superación as persoas candidatas deberán obter unha puntuación igual ou superior a cinco puntos. As persoas que non superen a primeira parte da proba serán cualificadas cun cero nesta segunda parte. Ademais se a segunda parte da proba se subdividise en bloques, cada bloque terá o mesmo peso na cualificación pero será de carácter obrigatorio obter unha puntuación mínima en cada un destes para poder obter a nota da segunda parte como suma das cualificación dos distintos bloques. No caso de que algún bloque non estea cualificado coa puntuación mínima, esta segunda parte da proba será cualificada cun máximo de catro puntos. A cualificación mínima de cada bloque, de ser o caso, será a metade da cualificación do devandito bloque.

A cualificación final correspondente da proba de cada módulo profesional será a media aritmética das cualificacións obtidas en cada unha das partes, expresada con números enteiros, redondeada á unidade máis próxima. No caso das persoas aspirantes que suspendan a segunda parte da proba, a puntuación máxima que poderá asignarse será de catro puntos.

PRIMEIRA PARTE DA PROBA

CARACTERÍSTICAS E INSTRUMENTOS DE AVALIACIÓN: terá carácter eliminatorio e consistirá nunha proba escrita que versará sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte.

Esta parte poderá estar formada por un ou varios bloques. Estes bloques poderían ser: preguntas tipo test, preguntas curtas, recheo de ocios ou preguntas a desenvolver. O tempo máximo da primeira parte da proba será de 4 horas.

MATERIAL NECESARIO: bolígrafo azul (non se permitirá a utilización de outro material distinto ao aquí exposto).

SEGUNDA PARTE DA PROBA

CARACTERÍSTICAS E INSTRUMENTOS DE AVALIACIÓN: consistirá no desenvolvemento de un ou de varios supostos prácticos que versarán sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte.

Esta parte poderá estar formada por un ou varios bloques. Estes bloques poderían consistir na realización de: exercicios de cálculo, probas de execución, probas orais, comentarios e análise de texto e/ou imaxes, O tempo máximo da segunda parte da proba será de 4 horas. Esta parte da proba poderá ser realizada fora das instalacións do centro.

MATERIAL NECESARIO: bolígrafo azul, calculadora científica, lapis ou ceras de cores, regra. No caso de precisar programas informáticos ou equipos informáticos, estes serán facilitados polo centro.

7. Procedemento sobre o seguimento da programación e a avaliación da propia práctica docente

Avaliarase o proceso de ensino, mediante a avaliación da práctica docente, e a programación, tendo en conta o establecido na LOMCE art 106 e no decreto 114/2010 polo que se establece a ordenación xeral da formación profesional do sistema educativo de Galicia, que no seu artigo 34.4 establece que o equipo docente realizará o seguimento das programacións de cada módulo, con indicación do grao de cumprimento con respecto á programación e, en caso de desviacións, cunha xustificación razoada.



Así mesmo o artigo 48.2 establece que na avaliación da propia práctica docente terase en conta o seguimento a que se refire o artigo 34º.4 do presente decreto, e valorarase, entre outras, a programación, a organización e a concreción do currículo en relación á súa adecuación ás características do ámbito produtivo e ás necesidades do alumnado.

A avaliación das programacións é responsabilidade dos profesores do departamento. Ao longo do curso, nas sucesivas reunións de departamento, procederase á revisión para acordar as modificacións. Estas modificacións incorporaranse as programacións ao remate do curso, onde se avaliará:

Adaptación do currículo á contorna

Os espazos e o horario

A orientación educativa e profesional

A avaliación da práctica docente realizarase tamén coas enquisas que lles serán entregadas ao alumnado. Os aspectos a avaliar da programación serán:

Selección, distribución e secuenciación dos contidos

Adecuación dos criterios de avaliación

Idoneidade dos métodos pedagóxicos e materiais didácticos

Idoneidade das actividades de ensino aprendizaxe.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Segundo o artigo 28 da Orde 12 de xullo de 2011 pola que se regulan o desenvolvemento, a avaliación e a acreditación académica do alumnado das ensinanzas de formación profesional inicial, ao comezo das actividades do curso académico, realizarase unha sesión de avaliación inicial.

A avaliación inicial permitirá coñecer todo o relacionado co alumnado, a actitude coa que se afronta ao proceso de ensinanza-aprendizaxe, e os coñecementos que ten sobre a materia que se vai impartir.

Para a súa aplicación empregaranse:

Cuestionario inicial. Os indicadores deste cuestionario son: datos persoais e familiares, nivel de estudos realizados, interese na realización do módulo, información sobre o contido do mesmo, grao de experiencia, expectativas sobre o módulo. Inclúense cuestións como actividades profesionais realizadas no sector e outras que se consideren relevantes.

Cuestionario de coñecementos previos. Baseado nos contidos do módulo e nos contidos do ciclo.

Ademais, reunido todo o profesorado do ciclo, levantarase acta de avaliación, co fin de proporcionar a información pertinente sobre a situación do grupo de alumnos/as que están a iniciar esta etapa do seu proceso formativo, e, de axustar, desde un principio, a actuación educativa ás necesidades do grupo

8.b) Medidas de reforzo educativo para o alumnado que non responda globalmente aos obxectivos programados

Segundo o artigo 15 e 16 da Orde 12 de xullo de 2011 pola que se regulan o desenvolvemento, a avaliación e a acreditación académica do alumnado das ensinanzas de formación profesional inicial o alumnado que precise actividades de reforzo por non responder globalmente aos obxectivos programados, estas actividades realizaranse segundo o estipule a profesora, incidindo nas necesidades propias de cada un dos alumnos/as individualmente.



Poderanse realizar: elaboración de pequenos cuestionarios, exercicios prácticos, pequenos traballos de procura de información, de forma individualizada.

Axustes na metodoloxía, adaptando as axudas e recursos pedagóxicos ás necesidades dos alumnos.

Actividades diferenciadas, propoñendo, aos alumnos/as que presentan algunha dificultade para traballar certos contidos, actividades que lles permitan aproximarse a estes, ou ben actividades de ampliación na materia, para aqueles alumnos con maiores capacidades.

Materiais didácticos variados, que ofrezan un conxunto de actividades que aborden os contidos de distintas maneiras.

En todo caso, haberá unha coordinación co departamento de orientación, que tamén terá dado a súa visión de cal é o xeito de proceder e de facilitar ao alumnado a súa aprendizaxe.

En ningún caso se establecerán uns mínimos distintos aos que figuran nesta programación, por entender que o alumno/a deberá acadar os mínimos independentemente da forma de acadalos.

Ademais terase en conta a LOMCE que modifica a redacción de certos artigos da LOE, en concreto no artigo 1, nos seguintes termos: «b) A equidade, que garanta a igualdade de oportunidades para o pleno desenvolvemento da personalidade a través da educación, a inclusión educativa, a igualdade de dereitos e oportunidades que axuden a superar calquera discriminación e a accesibilidade universal á educación, e que actúe como elemento compensador das desigualdades persoais, culturais, económicas e sociais, con especial atención ás que deriven de calquera tipo de discapacidade.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

No desenvolvemento do proceso de ensinanza-aprendizaxe están implícitos o traballo en grupo, a educación cívica, a igualdade de mulleres e homes, a educación para a convivencia. Estes conceptos, así como respecto aos compañeiros, profesorado, aulas e material de traballo traballaranse a través de diferentes actividades.

É importante sinalar que ao longo do módulo se traballará coa educación en valores non só a través do traballo con actitudes recollidas no currículo do módulo, senón a través de distintos contidos inherentes ao noso traballo de aula-taller-obradoiro, para este módulo podemos destacar: Educación do consumidor.

Aprender a conservar e valorar na súa xusta medida os bens persoais, como é o caso dos instrumentos empregados no sector turístico.

Valorar os produtos de consumo co obxectividade e saber adquirilos e consumilos de forma racional e equilibrada.

Apreciar o desenvolvemento sostible mediante a reciclaxe de materiais, o deseño e consumo racional de obxectos...

Educación para a igualdade.

Estará sempre presente, xa que en ningún momento se fará diferenza entre o noso alumnado por causa do seu sexo, raza, crenzas ou calquera outra característica de diferenciación entre as persoas. Interesarse por coñecer, respectar e valorar a opinión e produción dos compañeiros, independentemente do seu sexo e da súa aparencia, colaborar con tódalas persoas, independentemente do seu sexo ou condición e amosar unha actitude crítica ante situacións nas que se produza calquera tipo de discriminación por razón do sexo.

Educación moral e cívica.

Manifestar actitudes propias sobre o sector turístico, visión crítica e actitude aberta a novas ideas, na resolución de problemas, interpretar o coñecemento do turismo técnico como unha ferramenta de traballo ao servizo da sociedade, e apreciar o noso patrimonio artístico e respectar as instalacións dos aloxamentos turísticos.

Educación para a paz.

Procurarase a resolución de conflitos fomentando o diálogo baseado no respecto, e, procurando atopar solucións de consenso de xeito democrático. Por exemplo: achegas de propostas ou ideas á hora de fixar condicións de entrega de traballos, datas de probas, etc..... Appreciar a linguaxe da actividade turística como medio de expresión e comunicación entre comunidades diversas. Amosar unha actitude flexible e aberta ante as opinións dos demais no desenvolvemento do traballo en equipo no momento de resolver un problema, así como amosar comprensión das



diferentes culturas dos clientes que recibirán cada vez mais neste novo escenario da globalización.

Educación ambiental.

É fundamental fomentar o respecto ao medio ambiente e mesmo fomentar o correcto emprego dos medios de que se dispón sen desperdiciar papel, consumo de auga, electricidade, etc., insistir na reciclaxe e na conservación.

Educación para a saúde.

É importante adquirir bos hábitos posturais no traballo, así como uns adecuados hábitos de saúde e limpeza ou unha adecuada hixiene ocular ou visual nun sistema educativo e laboral onde os ordenadores toman cada día un papel máis importante, sen esquecer que a nivel profesional (tendo en conta nas situacións en que exercerán o seu traballo) deben ter en conta a súa saúde persoal e a do usuario como elementos cotiás do seu emprego.

Interculturalidade.

Traballando dende o principio de respecto as distintas culturas e xeitos de entender o mundo; entendendo isto como un enriquecemento; sinalar a este respecto, a cada vez máis frecuente presenza nas nosas aulas de alumnos de outras culturas que nos axudan a interpretar que non todas as realidades son iguais.

Consideraremos tamén de xeito transversal e como valor importante na Formación Profesional a orientación profesional polo carácter teóricopráctico que posúe o módulo e o ciclo, impregnando de funcionalidade cada unha das actividades que realicemos e contextualizándoas, sempre que sexa posible, no noso contorno socioeconómico.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Debido á natureza dos ciclos realizaranse unha serie de actividades complementarias e extraescolares ao longo do curso nas aulas e fóra delas. Estas actividades serán de obrigatorio cumprimento no caso de que se realicen en horario escolar, agás aquelas nas que haxa que pagar, que serán voluntarias. Ademais destas actividades aquí expostas poderanse realizar outras que xurdan ao longo do curso.

ACTIVIDADE 1: VISITA Á OFICINA DE TURISMO DE SANTIAGO (dependente do Concello).

Alumnado ao que vai dirixida: 2º de Guía, información y asistencia turística.

Data de realización: Ao longo do curso.

Breve descrición da actividade:

Coñecemento das instalacións, charla sobre funcionamento do mesmo e proxecto en marcha.

ACTIVIDADE 2: VISITA Á OFICINA DE TURISMO DE SANTIAGO (dependente da Xunta de Galicia)

Alumnado ao que vai dirixida: 2º de Guía, información e asistencia turística.

Data de realización: Ao longo do curso.

Breve descrición da actividade:

Coñecemento das instalacións, charla sobre funcionamento do mesmo e proxecto en marcha.

ACTIVIDADE 3: VISITA Á OFICINA DO PEREGRINO

Alumnado ao que vai dirixida: 2º de Guía, información y asistencia turística.

Data de realización: Ao longo do curso.

Breve descrición da actividade:

Coñecemento das instalacións, charla sobre funcionamento do mesmo e proxecto en marcha.

ACTIVIDADE 4: CHARLAS A CARGO DE PROFESIONAIS DO TURISMO

Alumnado ao que vai dirixida: 2º de Guía, información y asistencia turística.



Data de realización: Ao longo do curso.

Breve descrición da actividade:

Achegamento ao sector mediante charlas ofrecidas por recoñecidos profesionais tanto no centro como fóra.

10. Outros apartados

10.1) Punto de información turística dentro do instituto

Aprendizaxe por proxectos:

Ademais do recollido na programación, continuaremos co proxecto de posta en marcha dun punto de información sobre o propio edificio, a súa arte, arquitectura, historia e o centro hoxe en día. Recollendo deste xeito o feito o curso pasado.

Este punto será atendido polo alumnado para facilitar información tanto ao alumnado do centro como a os visitantes.

Os criterios de avaliación que vou ter en conta para desenvolver o proxecto son:

U.D.1: O concepto de Oficina de Turismo.

CA2.1 - Identifícanse os sistemas de información en función do seu ámbito de actuación.

CA2.2 - Interpretáronse as funcións e as actividades de cada tipo de oficina.

CA2.6 - Recoñeceuse o persoal profesional da información turística, os seus postos de traballo, e as competencias e as funcións asociadas a cada posto.

U.D.2: Planificación espacial e dos servizos de información turística da Oficina.

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

CA3.3 - Sinaláronse segundo a normativa os servizos de información turística, os puntos de información e o resto de sistemas.

CA3.4 - Identifícanse as fontes de información necesarias para elaborar un fondo de documentación turística que responda ás necesidades formuladas.

U.D.3: Deseño dun plan de atención ao público nas Oficinas de información turística.

CA3.9 - Planifícanse os recursos humanos necesarios para atender a organización deseñada.

CA4.1 - Identifícanse os usuarios da oficina de información, e diferenciáronse as súas expectativas e as necesidades do servizo en función da súa natureza e da súa tipoloxía.

U.D.4: Comunicación e difusión dos servizos e dos produtos dos sistemas de información turística.

CA5.2 - Identifícanse os instrumentos de comunicación máis adecuados para difundir os produtos e os servizos dos sistemas de información turística.

CA5.6 - Determináronse posibles vías de colaboración con outras empresas que teñan unha relación directa ou indirecta co turismo da zona.

CUESTIONARIO DE COÑECIMENTOS PREVIOS

1.- Nomea aos pioneiros ou pais da industria turística moderna.



2.- O despegamento do turismo en España prodúcese a partir de 1945, 1960, 1982. Marca a opción correcta.

3.- De que se encarga o Instituto de Estudos Turísticos?

4.- Que é un fam trip?

5.- Nomea as funcións que consideres propias dunha Oficina de Turismo.

6.- Que entendes por xestión de persoas ou recursos humanos no ámbito dunha Oficina de Turismo?