



***ESCUELA SUPERIOR DE  
HOSTELERÍA Y TURISMO.  
MADRID.***

***PROGRAMACIÓN  
DEL MÓDULO PROFESIONAL  
SERVICIOS DE INFORMACIÓN  
TURÍSTICA***

***CURSO: 2021/2022***

# PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PROFESIONAL CURSO 2021-2022

## Ciclo Formativo

Marcar el ciclo al que pertenece el Módulo

	Clave	Etapas	Denominación	
<input type="checkbox"/>	HOTB01	FPB	Cocina y Restauración	
<input type="checkbox"/>	INAB02	FPB	Actividades de Panadería y Pastelería	
<input type="checkbox"/>	HOTM01	CFGM	Cocina y Gastronomía	
<input type="checkbox"/>	HOTM01	CFGM	Cocina y Gastronomía	(FP Dua
<input type="checkbox"/>	HOTM02	CFGM	Servicios en Restauración	
<input type="checkbox"/>	HOTM02	CFGM	Servicios en Restauración	(FP Dua
<input type="checkbox"/>	HOTS01	CFGS	Gestión de Alojamientos Turísticos	
<input type="checkbox"/>	HOTS02	CFGS	Agencias de Viajes y Gestión de Eventos	
<input type="checkbox"/>	HOTS02	CFGS	Agencias de Viajes y Gestión de Eventos	(A Distancie
<input checked="" type="checkbox"/>	HOTS03	CFGS	Guía, Información y Asistencia Turísticas	
<input type="checkbox"/>	HOTS04	CFGS	Dirección de Cocina	
<input type="checkbox"/>	HOTS05	CFGS	Dirección de Servicios en Restauración	
<input type="checkbox"/>	HOTS13	CFGS	Gestión de Alojamientos Turísticos + Guía, Información y Asistencia Turísticas	(Doble Títulc
<input type="checkbox"/>	HOTS23	CFGS	Agencias de Viajes y Gestión de Eventos + Guía, Información y Asistencia Turísticas	(Doble Títulc
<input type="checkbox"/>	HOTS45	CFGS	Dirección de Cocina + Dirección de Servicios en Restauración	(Doble Títulc

Departamento:

Marcar el Departamento correspondiente

- AAEECC
- PRÁCTICAS
- FOL
- FRANCÉS
- FORMACIÓN BÁSICA
- HOSTELERÍA Y TURISMO
- INGLÉS

Jefe de Departamento (nombre y dos apellidos):

MARTA DE FRIAS ALCANTARILLA

## Módulo Profesional

Denominación oficial del Módulo (la relación de Módulos Profesionales se encuentra en documento adjunto)

**SERVICIOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA**

## Grupo/s:

Indicar los códigos de los grupos en los que se imparte

(la relación de los grupos y sus códigos se encuentra en documento adjunto)

- de Hostelería:
- de Turismo: 2HOTS03VA

## Profesorado del Módulo Profesional

Relacionar el profesorado que imparte el Módulo (nombre y dos apellidos)

1. MARIA ENGRACIA DE LA ROSA GÓMEZ
2. CARLOS ESCOLASTICO. PUNTO DE INFORMACIÓN TURISTICA.

## Objetivos del Módulo

### Finalidad global de la Programación

- 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 a fin de promocionarlos como destino.
- b) Diseñar y modificar los productos turísticos de base territorial para satisfacer las expectativas de la demanda turística y rentabilizar los recursos y la oferta de servicios del entorno.
- c) Proponer acciones de promoción y comercialización de los destinos turísticos con vista a su lanzamiento o consolidación, fijando los precios adecuados.
- 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, y así 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 permitiendo un desarrollo adecuado del servicio.
- i) Prestar servicios específicos al cliente en medios de transporte, así como en terminales de viajeros (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.
- 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.
- ñ) Ejercer los derechos y cumplir las obligaciones derivadas de las relaciones laborales, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.
- o) Detectar y analizar oportunidades de empleo y autoempleo desarrollando una cultura emprendedora y adaptándose a diferentes puestos de trabajo y nuevas titulaciones.
- p) Establecer y administrar una pequeña empresa, realizando un análisis básico de viabilidad de productos y servicios, de planificación y de comercialización.

## Contenidos

### Desarrollados en unidades didácticas

- 1 -Descripción de los sistemas de información turística
  - Historia de la información turística.
  - Estructura de la política sobre información turística.
  - En Europa, España, Comunidades Autónomas: Comunidad de Madrid y Ayuntamiento de Madrid.
- 2- Definición de los tipos de oficinas de información turística y sus fines.
  - Tipología de oficinas de información de turismo.
  - En origen y en destino
  - - Funciones básicas que se desarrollan en una oficina de información turística
  - . Planificación del servicio de información turística.
  - . Normativa sobre las oficinas de turismo.
  - . Organismos oficiales.
- 3-Estructuración de los servicios de información turística.
  - Redes de centros y servicios de información turística.
  - Distribución de los espacios y áreas en los sistemas de información turística.
  - Señalización interna y externa de los servicios de información turística.
  - Páginas web afines a esta temática.
  - Software adecuado para el tratamiento de la información turística
  - Plan de calidad turística de España.
  - Plan de acción en oficinas de turismo.
- 4-Diseño del plan de atención al público en oficinas de información.
  - Planificación de los recursos humanos en una oficina.

- Diferentes tipos de profesionales de la información turística.
- Habilidades y perfil del informador turístico.
- Atención al público en los servicios de información turística.
  - Atención presencial: Comunicación verbal y no verbal.
  - Atención no presencial: Tratamiento de solicitudes y peticiones telefónicas, vía mailo por correo.
- Tratamiento de quejas y reclamaciones.
- Tratamiento y gestión documental de la información turística.
- Las fuentes en información turística: Estadísticas, INE, Instituto de Estudios Turísticos y

#### Organización Mundial de Turismo (OMT)

- Herramientas y soportes documentales.
- Documentación interna y externa.
- Ofimática y nuevas tecnologías de la información aplicada a las oficinas de turismo.
- El servicio de información turística como servicio de calidad.
  - 5- Comunicación y difusión de los servicios y productos de los sistemas de información turística.
- La identidad corporativa.
- La comunicación en el servicio de información turística.
  - Los instrumentos de comunicación.
  - Canales y medios de comunicación en información turística.
  - Creación de soportes de difusión de la información turística.
- Relación con los medios de comunicación.
- Relaciones con otros agentes turísticos.
- Instrumentos de gestión para los flujos turísticosEn destino.

## Tratamiento de los temas transversales

Los temas transversales se presentan como un conjunto de contenidos que interactúan en todas las áreas del currículo escolar, y su desarrollo afecta a la globalidad del mismo; no lo tratamos pues como un conjunto de enseñanzas autónomas, sino más bien como una serie de elementos del aprendizaje sumamente globalizados.

Los valores, las actitudes y las normas no se dejan como resultado de un posible acontecer sino que van a ser considerados como objeto del proceso de enseñanza aprendizaje de este módulo. En este módulo informaremos al alumnado sobre las características de las actitudes, y pretendemos ejemplificar, debatir, atribuir significado y crear situaciones en las que el alumnado deba plantearse problemas que lleven consigo conflictos de valores distintos, para que él mismo pueda adoptar y asumir estos nuevos valores y actitudes si los considera convincentes.

Todas las actividades de enseñanza aprendizaje propuestas para este módulo en el desarrollo de las unidades didácticas trabajaran las actitudes profesionales, no obstante algunas están especialmente indicadas para contenidos como el dialogo, la reflexión, la discusión en grupo, la solidaridad, la no discriminación, el respeto a otras ideas, la integración de discapacitados, etc. Se van a trabajar fundamentalmente cuatro aspectos: en

relación con el desarrollo del propio trabajo; en relación con la dinámica de la clase y la relación con los compañeros y demás miembros de la comunidad educativa; en relación con el desarrollo del trabajo en equipo y en relación con el planteamiento ante la formación, el mercado de trabajo y la sociedad en general.

Los temas son:

- Educación medioambiental, para adquirir experiencias, conocimientos y concienciación de los principales problemas medioambientales. Bajar las persianas y dejar ordenadores y luces apagados al terminar la última hora de clase. Concienciar de no ensuciar ni dejar papeles por el suelo.
- Educación de respeto social, desarrollo moral de la persona y educar para la convivencia en el pluralismo, las actitudes de respeto hacia los demás. Se hará especial hincapié en la puntualidad tanto en la clase como en las actividades de cualquier tipo y por supuesto en la entrega de trabajos y ejercicios. La asistencia a clase salvo motivo muy justificado para no asistir es también una señal de respeto hacia el profesor, sus compañeros y hacia la sociedad que con sus impuestos mantiene la enseñanza.
- Educación para el consumo responsable, fomentando en el módulo las actitudes de reflexión ante las necesidades reales de consumo y crear una conciencia de consumidor responsable que se sitúa críticamente ante el consumismo y la publicidad. Haremos énfasis en el respeto al material existente, y en el uso de materiales reutilizables.
- Educación para la igualdad de oportunidades, planteada expresamente por la necesidad de crear desde la escuela hábitos no discriminatorios.
- Educación para la paz, pretendemos el desarrollo de la educación para la comprensión internacional, la tolerancia, la no violencia, el desarrollo y la cooperación. Pequeños detalles como una escucha activa entre todos profesor y compañeros y cuidar el tono de voz en el trato serán buenas contribuciones para crear buena armonía en la clase.
- Educación para la integración de personas discapacitadas, que pretende la concienciación de todos ante problemas que tienen los discapacitados, y de las consecuencias negativas que nuestros actos involuntarios pueden traer a este colectivo.
- Colaboración con aquellas actividades de la Escuela o del exterior que se consideren interesantes para poner en práctica la labor de informar o de búsqueda de información, tal como el Punto de Información o cualquier mostrador de acreditación y bienvenida en eventos de la Escuela o fuera de ella.
- Colaborar con otras materias haciendo actividades comunes que contribuyan a mejorar el aprendizaje como seleccionar noticias de interés que afecten al Turismo y utilizar esta información en la materia que corresponda aunque la actividad se realice en las clases de Información. En la búsqueda de noticias y de información se seleccionará alguna noticia semanalmente en Inglés y se colaborará con el Módulo de Procesos de Guías en la búsqueda de información preparatoria de las visitas.

\_ En los trabajos se aplicarán los conocimientos adquiridos en otras materias del curso pasado como la legislación estudiada en EMT o los documentos más comunes en las empresas o la forma de comportarse y actuar en determinadas ocasiones aprendidas en Protocolo, así como tratar de llevar a cabo la filosofía del marketing en las actividades y presentaciones de clase.

## Temporalización de los contenidos

UNIDAD 1, 2 y 3 en 1ª Evaluación

UNIDAD 4 y 5 en 1ª Evaluación

# Actividades Complementarias y Extraescolares

## Extraescolares

### Complementarias

Visita a la Oficina de Información Turística del Ayuntamiento de Madrid, Convention Bureau

Visita al Centro de Documentación turística Europea, de España y Mundial OMT

- " al Spain Convention Bureau.
- " al Madrid Convention Bureau
- " a un OPC (Organizador Profesional de Congresos )
- Auxiliar en Eventos y Actos de la Escuela

Visita a alguna oficina de turismo extranjera.

- FITUR.

#### REALIZACION FERIA DE TURISMO DE MADRID "AMADRID"

Durante el segundo trimestre se realizará la presentación y examen de una Oficina de Turismo realizada por grupos que se entrega en un CD con toda la información y posteriormente un día se realizará un Stand de promoción turística de Madrid con folletos, planos, mapas posters, material promocional y ordenador portatil.

La Oficina de Turismo se hará por grupos de máximo 4 personas con la supervisión y coordinación de la Profesora de este módulo y del de Procesos de Guías. La relación de contenidos, materiales y características que debe tener dicha oficina es entregado por la profesora al comenzar el curso. Los alumnos conoceran a traves de una de las oficinas presentadas el curso anterior las características de este trabajo de clase y su procedimiento. Algún alumno o grupos de alumnos presenta siempre su oficina. Este curso ya la tienen presentada de finales del curso anterior para que sirviera de referencia y pudiesen ponerse manos a la obra en la investigación y busqueda.

#### PUNTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA\*

La finalidad de las prácticas del módulo de Servicios de información turística en un punto de información turística es alcanzar al término de las mismas los siguientes Resultados de aprendizaje:

- Estructura cada sistema de información turística organizando los recursos necesarios.
- Diseña el plan de atención al público de un sistema de información turística adecuando los recursos.
- La formación en el punto de información ayudarán a la consecución de los siguientes objetivos :
- Identificar y seleccionar información turística, para asesorar e informar.
- Reconocer los problemas más comunes asociados al servicio y sus posibles soluciones, analizando y aplicando las técnicas de atención al cliente para atender las posibles contingencias y quejas.
- Caracterizar los procedimientos apropiados para la aplicación de protocolos de calidad.
- Caracterizar aplicaciones informáticas reconociendo su utilidad para incrementar la eficacia.

#### PROPUESTA DE ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN EL PUNTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA:

- El principal objetivo que se persigue con el punto de información es exponer a los alumnos al trato directo con el público. Se recibirá y acogerá y se les enseñará la Escuela cuando ellos lo deseen.
- Se tratará de resolver todas las dudas de nuestros visitantes.
- Se atenderán la solicitud de información, dando respuesta en el plazo más breve posible.
- Se estudiarán, identificarán y conocerán los recursos turísticos de Madrid.
- Se elaborarán los Dossiers de información en función de las solicitudes requeridas. Elaboración de documentación necesaria en el día a día de la oficina.
- A su vez la atención telefónica es un punto esencial del quehacer diario, tanto para responder solicitudes de información, como para solicitar información turística
- Se tendrá actualizada diariamente el correo electrónico del Punto de información.
- En la medida de lo posible se atenderá en los idiomas que se imparten en el centro.
- Se solicitarán folletos, haciendo prácticas de clasificación, catalogación y archivo de los mismos, hay que reflejar que los alumnos serán los titulares de las cartas y paquetes que reciban aunque lleguen a la dirección de la escuela, y cada uno será responsable de sus documentos, su clasificación y custodia.
- Obtener el Perfil del visitante, para lo cual se diseñará una hoja de recogida de información, lo que llamamos encuesta que tendrán que pasar a nuestros visitantes. Esto permitirá la realización de dos prácticas: Tanto el dirigirse al cliente de la forma apropiada para que se disponga a darnos la información requerida, como el trabajo con las encuestas.
- Diseñaremos una Hoja Excel para que los propios alumnos sean los que vayan completando los datos de las encuestas recogidas, a falta sólo de imprimir los resultados cuando se tabulen.
- Se dispondrá de la conveniente Legislación turística de la Comunidad de Madrid.

#### TEMPORALIZACIÓN

Los alumnos acudirán al punto de información durante 2 horas una vez a la semana, a razón de dos o tres estudiantes cada vez. Con lo cual habrá pasado al menos 2 al trimestre. Los alumnos tienen el deber de recuperar posteriormente la materia impartida en la clase normal, solicitando a sus compañeros los apuntes. Los días que se lleve a cabo algún tipo de prueba evaluativa o que el profesor titular considere de necesaria asistencia por el tema a tratar los alumnos no acudirán al puesto programándose su asistencia para más adelante. .

## Recursos

### Metodológicos

Forma de transmitir los contenidos en general (explicación teórica, trabajo personal del alumnado, consulta bibliográfica, trabajos para casa, etc.)

- Explicación de cada unidad didáctica tras recabar ideas previas del alumno.
- Elaboración de ejercicios y "rol-play" en el aula.
- Consulta de bibliografía tanto en clase como en casa.
- Búsqueda de datos de interés sobre la materia.



- Trabajos de investigación y de ampliación.

### 3.2. Forma de controlar el trabajo personal del alumnado

- Corrección de ejercicios y trabajos personales y de grupos.
- Exposición oral del alumno de temas puntuales.
- Respuesta de preguntas por parte del alumno. Participación en el aula.
- Control de capacidad de síntesis.
- Realización de visitas guiadas en grupo y acientes individuales.

### 3.3. Forma de utilizar los materiales y recursos indicados en los puntos anteriores.

Se incluirán las normas de utilización (periodicidad de su uso si es posible). indicarla)

- El material didáctico empleado será un complemento de la explicación previa de la unidad didáctica por parte del profesor.
- Libro de texto como base del tema.
- Apuntes aportados por el profesor como ampliación de determinados temas.
- Ampliación de conocimientos con la bibliografía aportada por el profesor a principios del curso, tanto en la biblioteca como en casa.
- Manejo y utilización de revistas del sector.El profesor utilizará los siguientes recursos metodológicos para la transmisión de los contenidos del módulo:
  - Se recabarán ideas previas del alumno sobre los temas concretos.
  - Se explicarán los temas por parte del profesor haciendo uso de diferentes tecnologías y recursos materiales.
  - Se aclararán posibles preguntas y dudas.
  - Se propondrán diferentes baterías de ejercicios prácticos o cuestionarios y se resolverán en clase con las correspondientes aclaraciones.
  - Se propondrá la ampliación de conocimientos por parte del alumnado a través de la búsqueda de datos de interés, consulta de bibliografía, y manejo de diferentes materiales. También se propondrán trabajos de investigación y ampliación.
- Cuando el tema lo permita se comentarán y trabajarán textos y artículos de referencia.

Se recogen las noticias más significativas que relacionadas con Turismo el alumno busca y coloca en clase a disposición de los demás.

\_Realizarán una oficina de turismo con información, documentos, etc. que al final del segundo trimestre presentará mediante un stand en la Feria turística AMADRID Se debe tener en soporte físico y digital. La profesora entrega al comenzar el curso el contenido mínimo de la Oficina de Turismo

## **Materiales**

El material utilizado será un complemento de la explicación previa de la unidad didáctica

- Libros de consulta y libro recomendado Servicios de Información Turística de Margarita Planells, editorial Síntesis
- Apuntes aportados por el profesor como ampliación de temas puntuales y ampliación de conocimientos con la

bibliografía aportada por el profesor

- Utilización de revistas del sector.
- Documentación específica aportada por el profesor y por los alumnos.
- Recortes de prensa en general y de revistas especializadas.
- Conocimiento y uso de aplicaciones informáticas

## Recursos en caso de que la actividad lectiva se desarrolle de forma telemática.

### Estrategias. (*¿Qué voy a hacer?*)

A través del paquete GSUITE institucional @eshmadril.com y desde el inicio de curso, independientemente de que las clases puedan ser presenciales o no, se creará un espacio personalizado (clase) dentro de la plataforma Google Classroom.

En dicho espacio se colgará todo tipo de información, apuntes, explicaciones, tareas, etc. y donde los alumnos puedan resolver sus dudas, entregar sus tareas y tener contacto directo con el profesor a través del chat o correo.

Las presentaciones se realizarán en video

Los alumnos deberán estar incluidos dentro de cada grupo de clase virtual desde el inicio de curso para familiarizarse con la plataforma y su uso.

### Recursos metodológicos. (*¿Cómo lo voy a hacer?*)

Si la actividad lectiva es telemática se realizarán clases por videoconferencia donde se desarrollaran las clases de la misma manera que en presencial, pero no habrá grupos sino que será el grupo al completo en el horario marcado en las clases presenciales.

Las clases telemáticas se completarán con Actividades de enseñanza - aprendizaje a través de Classroom.

Si la actividad lectiva es telemática las pruebas escritas o exámenes planificadas se realizarán a través de la plataforma Classroom dentro del espacio "Tareas".

Los exámenes o pruebas tendrán un tiempo limitado cerrado y 2 respuestas mal restaran una bien. La no presentación a las pruebas de evaluación por causas de avería en el ordenador o error de conexión no darán derecho a recuperación de dicha prueba.

Las pruebas orales, puestas en común y presentaciones se realizarán en el aula si la actividad lectiva es presencial y a través de la plataforma Google Meet si la actividad lectiva es telemática.

El trabajo colaborativo se realizará a través de Google Drive.

### Tic e innovaciones a aplicar. (*¿Qué herramientas voy a utilizar?*)

A través de classroom el profesor y alumnos deberán de tener:

1. Cuenta de correo "gmail" de uso exclusivo para las clases con nombre reconocible.
2. Ordenador con cámara y micrófono y conexión a internet con capacidad suficiente para soportar el volumen de conexión y datos.
3. Manejo de las plataformas Google Classroom y Meet
4. Manejo de Google Drive para fomentar el trabajo colaborativo.

## Evaluación

### Criterios de la Evaluación Ordinaria

1. Describe los sistemas de información turística, discriminando las características específicas de éstos según actividades turísticas y territorios.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado la evolución de las oficinas de información dentro de la historia del turismo y su tendencia actual.
  - b) Se han realizado estudios comparativos de las legislaciones turísticas y del papel y funciones de las oficinas en las normas comunitarias, estatales y autonómicas.
  - c) Se ha analizado la situación actual de las oficinas en España y en cada CCAA y se han comparado con el desarrollo experimentado en Europa.
  - d) Se han empleado las aplicaciones informáticas para el diseño creativo y la presentación de información de las oficinas en la CCAA a partir de datos reales.
  - e) Se han identificado otros organismos oficiales que desarrollan tareas de información y promoción turística.
2. Define los diferentes tipos de oficinas de información turística reconociendo sus fines específicos.

Criterios de evaluación:

- 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 han esquematizado las estructura organizativas 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.
3. Estructura cada sistema de información turística organizando los recursos necesarios.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito los distintos espacios de una oficina de información turística de acuerdo con sus funciones.

### **Criterios de Calificación Ordinaria** (*Actividad lectiva presencial en el centro.*)

Se realizarán exámenes de recuperación de las evaluaciones por trimestre. Se realizará un examen en marzo de la evaluación/es pendientes.

- Las pruebas versarán en preguntas cortas y/o test y/o desarrollo sobre los temas desarrollados en clase y los trabajos presentados por los alumnos.

- Será necesario tener un 5 como mínimo en los conocimientos conceptuales para poder sumar la nota de los conocimientos procedimentales y actitudinales.

- Se tendrá en cuenta fundamentalmente la asistencia, puntualidad, interés, motivación, compañerismo, integración en el aula, relación con los otros alumnos y con el profesor y el comportamiento del alumnado en clase, valorándose positivamente una asistencia activa y participativa.

En la parte de procedimientos se valorará la actitud en el PUNTO DE INFORMACIÓN de manera positiva o negativa.

Trabajos/actividades.

REALIZACION FERIA DE TURISMO DE MADRID "AMADRID"

Durante el segundo trimestre se realizará la presentación y examen de una Oficina de Turismo realizada por grupos que se entrega en un CD con toda la información y posteriormente un día se realizará un Stand de promoción turística de Madrid con folletos, planos, mapas, posters, material promocional y ordenador portátil.

La Oficina de Turismo se hará por grupos de máximo 4 personas con la supervisión y coordinación de la Profesora de este módulo y del de Procesos de Guías. La relación de contenidos, materiales y características que debe tener dicha oficina es entregado por la profesora al comenzar el curso. Los alumnos conocerán a través de una de las oficinas presentadas el curso anterior las características de este trabajo de clase y su procedimiento. Algún alumno o grupos de alumnos presenta siempre su oficina. Este curso ya la tienen presentada de finales del curso anterior para que sirviera de referencia y pudiesen ponerse manos a la obra en la investigación y búsqueda. - Durante el desarrollo de las diversas unidades temáticas, se realizarán ejercicios de repaso y complementarios. Dichas actividades son obligatorias y deberán presentarse para su calificación debidamente ordenadas, en la fecha que se acuerde al respecto y en caso de tener que presentarse a prueba extraordinaria hay que tenerlos entregados todos.

- En las actividades además del desarrollo de las mismas, se valorarán aspectos como la presentación, la ortografía, el orden, etc. Si el profesor detecta que ha habido plagio de trabajos de internet, de compañeros de cursos anteriores o de compañeros de clase dará como suspensa dicha práctica y posiblemente si la gravedad lo requiere tome medidas disciplinarias o incluso legales si lo considerará necesario

- Si no se ha presentado un trabajo en la fecha y forma acordada o bien éste está suspenso no se realizará la media con la nota del examen.

- No se admitirá la entrega de trabajos fuera de la fecha marcada.

Los criterios de calificación serán los siguientes:

Conceptos: 70%

Procedimientos: 30 %

-Se harán PRUEBAS ESCRITAS al trimestre, al igual que se valorará la REALIZACIÓN de las diferentes ACTIVIDADES Y CASOS PRÁCTICOS planteados por el profesor a lo largo del trimestre.

El computo de las notas se hará a partir de haber sacado como mínimo un 5 en los contenidos conceptuales y tener superados los ejercicios prácticos. Será necesario que cada apartado se apruebe independientemente, cualquier apartado con menos de un 5 impide hacer media.

- Se hará un redondeo a números enteros a la alza o a la baja en función del comportamiento del alumno en el aula, la participación en los distintos ejercicios realizados en el aula y especialmente se tendrá en cuenta el examen práctico que se realizará a final de curso de la oficina de información que realizara personalmente cada alumno y cada grupo.

La falta injustificada a cualquier prueba o la no presentación en fecha de cualquier actividad impedirá una evaluación positiva y por tanto debe recuperar en la evaluación ordinaria de marzo.

En la convocatoria EXTRAORDINARIA de Junio siempre se examinará de toda la asignatura.

Se exigirá la presentación de los trabajos realizados en clase como condición para poder realizar el examen.

- Durante el desarrollo de las diversas unidades temáticas, se realizarán ejercicios.

- Aquellos alumnos que no las entreguen en la fecha acordada, perderán el derecho a ser calificados en este apartado. - No se admitirá la entrega de trabajos fuera de la fecha fijada.

- En las actividades además del desarrollo de las mismas, se valorarán aspectos como la presentación, la ortografía, el orden, etc.

Para la evaluación de dichos trabajos, se les dará a los alumnos las siguientes pautas:

La presentación escrita debe:

- Incluir corrección ortográfica y de puntuación.
  - Respetar los márgenes izquierdo (3.5 cm) y derecho (3cm) e inferior (2.5 cm) y superior (3cm).
  - Formato justificado.
  - Incluir encabezado (Título de la actividad) y pie de página (numeración a la derecha)
  - Tipo de letra Times New Román 12
  - Los epígrafes y/o sub-epígrafes no deberían comenzar a final de la página.
  - No repetir palabras y/o frases en el mismo párrafo (buscar sinónimos).
  - Ser muy esquemático, los mismos contenidos en el menor nº de palabras.
- \*Cualquier ERROR en cuanto a estructura de contenidos y presentación, supondrá un CERO, en su apartado correspondiente de calificación.
- \* ERROR GRAVE DE ORTOGRAFÍA ANULA TODA LA NOTA DE LA PARTE ESCRITA.
- Si no se ha presentado un trabajo en fecha y forma o este está suspenso, no se realizará la media con la nota del examen.

#### CRITERIOS DE CALIFICACIÓN DEL PUNTO DE INFORMACIÓN.

- Durante sus prácticas el alumno irá elaborando un dossier con las actividades realizadas en el punto de información.
- Para aprobar este módulo es imprescindible presentar este dossier, tener una actitud adecuada de trabajo y colaboración, puntualidad, asistencia y uniformidad.

Aquellos alumnos que superen el 15 por ciento (14 periodos lectivos) de faltas justificadas y no justificadas de las horas de formación del presente módulo (0501), perderán el derecho a la evaluación continua, teniendo en la evaluación ordinaria un examen específico, además de la entrega de todos los trabajos y prácticas realizadas, si hubiese alguna práctica de equipo a la que hubiese faltado también la deberá entregar aunque hecha de forma individual.

### **Criterios de Calificación Ordinaria en caso de que la actividad lectiva se desarrolle de forma telemática**

A través del paquete GSUITE institucional @eshtmadríd.com y desde el inicio de curso, independientemente de que las clases puedan ser presenciales o no, se creará un espacio personalizado (clase) dentro de la plataforma Google Classroom.

En dicho espacio se colgará todo tipo de información, apuntes, explicaciones, tareas, etc. y donde los alumnos puedan resolver sus dudas, entregar sus tareas y tener contacto directo con el profesor a través del chat o correo.

Los alumnos deberán estar incluidos dentro de cada grupo de clase virtual desde el inicio de curso para familiarizarse con la plataforma y su uso.

Al realizarse un proyecto anual siguiendo todos los contenidos del módulo, se realizará el seguimiento del mismo de forma virtual.

Sí la actividad lectiva es telemática se realizarán clases por la plataforma GSUITE MEET donde se desarrollaran las clases de la misma manera que en presencial, pero no habrá grupos sino que será el grupo al completo en el horario marcado en las clases presenciales.

Las clases telemáticas se completarán con Actividades de enseñanza - aprendizaje a través de la plataforma .

Si la actividad lectiva es telemática las pruebas escritas o exámenes planificadas se realizarán a través de la plataforma Classroom dentro del espacio "Tareas". Los exámenes o pruebas tendrán un tiempo limitado cerrado y 2 respuestas mal restaran una bien. La no presentación a las pruebas de evaluación por causas de avería en el ordenador o error de conexión no darán derecho a recuperación de dicha prueba.

Las pruebas orales, puestas en común y presentaciones se realizarán en el aula si la actividad lectiva es presencial y a través de la plataforma Google Meet si la actividad lectiva es telemática.

El trabajo colaborativo se realizará a través de Google Drive.

El alumno realizará en video las presentacionesTic e innovaciones a aplicar (¿Qué herramientas voy a utilizar?)

A través de paquete Gsuite institucional el profesor y alumnos deberán de tener:

1. Cuenta de correo "gmail" de uso exclusivo para las clases con nombre reconocible.
2. Ordenador con cámara y micrófono y conexión a internet con capacidad suficiente para soportar el volumen de conexión y datos.
3. Manejo de las plataformas Google Cassrrom y Meet
4. Manejo de Google Drive para fomentar el trabajo colaborativo

## **Criterios de Calificación Extraordinaria**

En la evaluación EXTRAORDINARIA se realizará una prueba escrita teórico-práctica global de toda la materia programada.

Se realizará una prueba escrita con toda la materia programada, independientemente de que sean dos o tres los trimestres pendientes de superación por el alumno. Si solo hubiera un trimestre pendiente de superación, el examen exclusivamente sería de ese trimestre aún no aprobado. Además, si el alumno no hubiera presentado en tiempo y forma los trabajos prácticos encomendados, también deberán entregar el trabajo que el profesor le indique, para la evualción extraordinaria

.Se hará un EXÁMEN ESCRITO con la combinación de distintos tipos de preguntas (cortas, tipo test, a desarrollar, etc.) .Se realizará una prueba escrita con toda la materia programada, independientemente de que sean uno o dos los trimestres pendientes de superación por el alumno.

En la convocatoria EXTRAORDINARIA de Junio siempre se examinará de toda la asignatura.

Se exige la presentación de los trabajos realizados en clase como condición para poder realizar el examen.

- Durante el desarrollo de las diversas unidades temáticas, se realizarán ejercicios.

- Aquellos alumnos que no las entreguen en la fecha acordada, perderán el derecho a ser calificados en este apartado. - No se admitirá la entrega de trabajos fuera de la fecha fijada.

- En las actividades además del desarrollo de las mismas, se valorarán aspectos como la presentación, la ortografía, el orden, etc.

Para la evaluación de dichos trabajos, se les dará a los alumnos las siguientes pautas:

La presentación escrita debe:

- Incluir corrección ortográfica y de puntuación.
- Respetar los márgenes izquierdo (3.5 cm) y derecho (3cm) e inferior (2.5 cm) y superior (3cm).

- Formato justificado.
  - Incluir encabezado (Título de la actividad) y pie de página (numeración a la derecha)
  - Tipo de letra Times New Román 12
  - Los epígrafes y/o sub-epígrafes no deberían comenzar a final de la página.
  - No repetir palabras y/o frases en el mismo párrafo (buscar sinónimos).
  - Ser muy esquemático, los mismos contenidos en el menor nº de palabras.
- \*Cualquier ERROR en cuanto a estructura de contenidos y presentación, supondrá un CERO, en su apartado correspondiente de calificación.
- \* ERROR GRAVE DE ORTOGRAFÍA ANULA TODA LA NOTA DE LA PARTE ESCRITA.
- Si no se ha presentado un trabajo en fecha y forma o este está suspenso, no se realizará la media con la nota del examen.

#### Orientaciones para el alumno:

Revisar las unidades didácticas impartidas a lo largo del curso, haciendo resúmenes y esquemas ..

Revisar todos los documentos y ejercicios relacionados con cada unidad, en caso de no estar hechos, o estar incorrectos, se realizarán de nuevo.

Realizar los trabajos extra que apunte el profesor de acuerdo con las carencias del alumno. Presentación de todos los trabajos mencionados anteriormente

La calificación final será la obtenida en el examen (70%) y la valoración del trabajo (30%).

LAS PRUEBAS FINALES EXTRAORDINARIAS versarán sobre los contenidos de las evaluaciones parciales y/o alguna otra prueba que el profesor considere oportuna, especialmente para aquellos que, por exceso de faltas de asistencia, no han superado el Módulo en la Evaluación Continua.

### **Mínimos exigibles** (evaluaciones ordinarias y extraordinarias)

Diferenciar los servicios de información turística

" tipos de " "

Clasificar la información turística

Detectar y diferenciar fuentes de información

Organizar las acciones necesarias y sus soportes para conseguir información

Elegir y elaborar mecanismos de respuesta

Organizar espacios y materiales para la difusión turística.

Aplicar sistemas de respuesta a quejas y reclamaciones.

Detectar y solucionar barreras de comunicación

Elaborar formularios y documentos

Especificar estándares de calidad.



Aplicar sistemas de control de calidad en la práctica de atención turística.

Elaborar planes de autofinanciación de las oficinas de turismo

Proponer medidas de mejora en los servicios de información turística

Clasificar documentos.

Ordenar un espacio físico, diferenciando zonas de información, señalización y elaborar carteles anuncios .etc.

### **Fechas de las pruebas** (evaluaciones ordinarias y extraordinarias)

▪ Evaluación ordinaria: MARZO 2022

▪ Evaluación extraordinaria: JUNIO 2022

### **Valoración final del alumnado**

1. CONCEPTO .....	carga parcial.....	70 % de la carga total
2. PROCEDIMIENTOS.....	carga parcial.....	30 % de la carga total
3. ACTITUDES .....	carga parcial.....	% de la carga total
4. TRABAJOS .....	carga parcial.....	% de la carga total

## **Actividades formativas del módulo en la empresa**

(A CUMPLIMENTAR ÚNICAMENTE PARA MÓDULOS DE *FP DUAL*)

## **Resultados de aprendizaje**

(A CUMPLIMENTAR ÚNICAMENTE PARA MÓDULOS DE *FP DUAL*)

## **Bibliografía**

libro de texto. Servicios de Información Turística, Planells M., Ed. Síntesis

Información Turística en Destino. Ed. Paraninfo

Las Oficinas de Turismo, Corchero M., Ed. Cizur Menos

Información Turística en Destino, Planells M., Ed. Síntesis

Publicaciones de OMT, de SEGITUR, de TURESPAÑA y de otras instituciones y entidades turísticas

Legislación Europea, española y de Madrid

Manual de Buenas prácticas en Oficinas de Turismo.

Plan de Competitividad Turística.

Apuntes del Profesor