

ADENDA DE LA PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO DE:

SERVICIOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

CICLO FORMATIVO DE GRADO SUPERIOR:
GUÍA, INFORMACIÓN Y ASISTENCIA TURÍSTICAS
CURSO: 2º

Real Decreto 1255/2009, de 24 de julio (BOE 05/09/2009)
Decreto 9/2010, de 18 de marzo (BOCM 15/04/2010)

PROFESORA:

Turno Mañana: OLGA MORENO MUÑOZ

CURSO2019/2020IESHOTEL-ESCUELA



1. NOTA ACLARATORIA

La adenda de esta programación se realiza según la “RESOLUCIÓN DE LA VICECONSEJERÍA DE POLÍTICA EDUCATIVA POR LA QUE SE DICTAN INSTRUCCIONES PARA EL DESARROLLO DEL TERCER TRIMESTRE Y FINAL DEL CURSO 2019- 2020 EN LA COMUNIDAD DE MADRID COMO CONSECUENCIA DEL ESTADO DE ALARMA PROVOCADO POR CORONAVIRUS (COVID-19)”

Se fomentará la adecuación del proceso de enseñanza y aprendizaje a las características de cada alumno, de su contexto y de su realidad. Esta adecuación favorecerá el seguimiento del alumnado y especialmente del que presenta necesidades específicas de apoyo educativo.

En su esencia se priorizará la preservación de la salud de todos los agentes que intervienen en el sistema educativo.

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación de este módulo son los siguientes:

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 ha esquematizado 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.

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.
- b) Se han identificado las fuentes de información necesarias para elaborar un fondo de documentación turística que responda a las necesidades planteadas.
- c) Se han señalado los servicios de información turística, puntos de información y resto de sistemas según la normativa vigente.
- d) Se han utilizado los soportes técnicos e informáticos más adecuados para la gestión y tratamiento de la información.
- e) Se han empleado los medios de elaboración y soportes de difusión de la información turística más apropiados y actuales.
- f) Se han planificado los recursos humanos necesarios para atender la organización diseñada.
- g) Se ha aplicado el plan de calidad turística vigente en España y en la CA a la hora de organizar los sistemas de información turística.

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

Criterios de evaluación:

- a) 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.
- b) Se han descrito las características del plan de atención al público, estableciendo unas pautas básicas de atención diferenciada para cada caso (presencial, por teléfono, e-mail u otras vías).
- c) Se han identificado los horarios más adecuados para atender el servicio de información y para planificar los recursos humanos.
- d) Se han ejecutado las técnicas necesarias para poder solucionar posibles quejas o reclamaciones que se produzcan en los sistemas de información turística.
- e) Se han obtenido las estadísticas e informes necesarios para analizar el funcionamiento de los sistemas de información turística.

5. Comunica los productos y servicios de los sistemas de información difundiendo las tareas realizados por éstos.

Criterios de evaluación:

- 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.

3. RELACIÓN SECUENCIADA DE LAS UNIDADES DE TRABAJO Y ELEMENTOS CURRICULARES DE CADA UNIDAD DE TRABAJO QUE SE VEN ADAPTADAS.

U. T. 1 LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN.

- Estructura de la Política sobre la información turística
 - o Europa
 - o España
 - o Comunidad de Madrid
 - o Ayuntamiento de Madrid
- Estructura de los servicios de información turística
 - o Redes de centros y servicios de información turística
 - o Señalización interna y externa de los servicios de información
 - o Software adecuado para el tratamiento de la información turística

U. T. 2.- LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

- Concepto y funciones básicas de las oficinas de Turismo.
- Tipos de oficinas de información turística.
 - o Oficinas de turismo de Madrid.
- Actividades de las oficinas de turismo.
 - o Inventario y documentación de recursos turísticos.
 - o Actividades informativas.

- Actividades de promoción.
- Actividades de animación.
- Estudio de viabilidad de una oficina de turismo.
 - Investigación del mercado turístico.
 - Estudio económico.
 - Estudio de localización.
- Distribución de los espacios y áreas de los sistemas de información turística.

U. T. 3.- PLAN DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

- Planificación de los RRHH en una oficina.
 - Áreas y organigrama.
 - Recursos humanos.
- Habilidades y perfil del informador
- Comunicación al público en los servicios de información turística.
 - Comunicación verbal.
 - Comunicación no verbal.
- Tipos de atención al público.
 - Personal y telefónica.
 - Solicitudes y peticiones escritas (mail o correo)
 - Quejas y reclamaciones.
- Documentación de una oficina de información turística: interna y externa.
 - Estadísticas e informes. Fuentes de información.

U. T. 4.- COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

- Soportes de difusión de la información turística.
- Los instrumentos de la comunicación.
 - Ferias turísticas.
 - Workshops.
 - Fam trips.
 - Anuncios publicitarios.
 - Publicaciones.
- Relación con los medios de comunicación.
 - Notas de prensa.
 - Las ruedas de prensa.

- Identidad corporativa.
 - o La imagen corporativa.
 - o El logotipo.
- Instrumentos de gestión para los flujos turísticos.

U. T. 5.- RELACIONES CON OTROS AGENTES TURÍSTICOS

- Alojamiento.
- Agencias de viajes.
- Restauración.
- Transporte.
- Consultorías.
- Infraestructuras.
- Comercio.
- Servicios públicos.
 - o Embajadas y consulados.
 - o Asistencia médico-sanitaria.
 - o Policía: trámites y seguridad para el viajero.
- Ocio y diversión.

En el Punto 9 Anexo, se realizará un cronograma de todas las unidades de trabajo con sus contenidos, criterios de evaluación y calificación, desde el inicio del confinamiento (11 de marzo) y hasta la finalización del curso, con especial atención a la secuenciación y a la fijación de un calendario de actividades que resulte factible para el alumnado, teniendo en cuenta las limitaciones o dificultades que, en cada caso, puedan darse.

4. METODOLOGÍA Y ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS

Además de los contenidos planificados para el tercer trimestre, una parte fundamental del trimestre estará centrado en el repaso, profundización y afianzamiento de los contenidos y las competencias abordadas desde el comienzo del presente curso.

En relación con la metodología, se priorizan tareas propuestas semanalmente, evitándose las tareas mecánicas y repetitivas en favor de tareas significativas y motivadoras.

Se seguirá una enseñanza en modalidad online, asegurando que la totalidad del alumnado tiene acceso a ello y en el caso de que no sea posible, se plantearán adaptaciones en función de cada caso concreto.

El uso de las TIC, en este caso, google classroom y formularios google, serán las herramientas que permitan la enseñanza a distancia, así como el uso de zoom para realizar videoconferencias con los alumnos.

Se programarán y desarrollarán actividades de recuperación con sus criterios de evaluación y calificación, para aquellos alumnos que tuvieran alguna evaluación no superada, enviando éstas a cada alumno individualmente, así como exámenes online a través de formularios de google forms autocalificables.

En caso de reanudación de la actividad educativa presencial, se deberá priorizar, en la medida en que sea posible, los contenidos y las competencias que no pudieron abordarse a distancia por requerir la utilización de material específico o la realización de actividades prácticas, así como programar las actividades de evaluación presenciales.

5. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y ADAPTACIONES CURRICULARES

Se tendrá en cuenta la de aquellos alumnos que, por diversas circunstancias, tengan una mayor dificultad en avanzar en esos contenidos. Se priorizarán aquellos aprendizajes relacionados con objetivos o desarrollo de competencias que se consideren esenciales para permitir el progreso académico en el curso siguiente o la obtención del título o certificado correspondiente.

Se realizará la modificación, adaptación y seguimiento de las adaptaciones significativas o de los planes de apoyo y refuerzo, según corresponda, que se consideren necesarios.

En principio, no existe ningún tipo de alumno con dificultad una vez mantenido el contacto con el grupo de manera habitual durante este período que llevamos de confinamiento.

6. SISTEMA DE EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

El sistema de evaluación se apoyará en la realización de las actividades facilitadas correspondientes a la totalidad de los contenidos trabajados durante el primer y segundo trimestre en clase adaptadas en su temporalización y adecuándolas con el fin de poder obtener evidencia del desempeño de los alumnos durante el periodo no presencial, También se modificarán los medios, las actividades se subirán a drive previa comunicación a los alumnos vía email, se facilitarán las correcciones por la misma vía además de la retroalimentación que se considere oportuna para que puedan superar el módulo.

Se adecuarán los procedimientos e instrumentos de evaluación, los criterios de calificación y la temporalización tomando en consideración el trabajo a distancia o en línea. A la hora de ajustar los criterios de calificación, se tendrán en cuenta la evolución del alumnado durante los dos primeros trimestres del curso escolar y el trabajo desarrollado durante el tercer trimestre.

Se ponderarán las posibles carencias no achacables al propio alumnado para asegurarse de que ello no penalice su calificación.

7. ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN

En caso de que continúe la situación de no poder asistir al centro, se adaptarán en función de lo establecido en los puntos anteriores.

7.1. Primera convocatoria extraordinaria:

7.1.1. Segunda convocatoria extraordinaria:

Para aquellos alumnos que tengan este módulo pendiente se prepararan actividades de evaluación no presenciales para que puedan superar el módulo, así como la realización de un examen online a través de un formulario de google compartido a través de classroom.

8. BIBLIOGRAFÍA, MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

BIBLIOGRAFÍA

- Planells, M y Crespi, M. *Sistemas y Servicios de Información Turística*. Editorial Síntesis. 2014.

- Corchero, M. *Las oficinas de turismo*. Ed. Urbacorp. 2007
- Van der Hofstadt, C. *El libro de las Habilidades de Comunicación* (2ª ed.). Madrid: Díaz de Santos, 2005.
- Moller, C y Hegedahl, P. *Las personas en primer lugar*. Madrid:TMI.
- Mirabel, O. *Gestión de las Oficinas de Turismo*. Barcelona. 2007
- Curso "Servicios de acogida en destino" Ayuntamiento de Madrid

9. ANEXOS

Se realizarán las consultas que se necesiten a través del correo olgammhyt@gmail.com

RELACIÓN CON LOS CONTENIDOS DE LA PROGRAMACIÓN:

U. T. 1 LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN.

- Estructura de la Política sobre la información turística
 - o Europa
 - o España
 - o Comunidad de Madrid
 - o Ayuntamiento de Madrid
- Estructura de los servicios de información turística
 - o Redes de centros y servicios de información turística
 - o Señalización interna y externa de los servicios de información
 - o Software adecuado para el tratamiento de la información turística

U. T. 2.- LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

- Concepto y funciones básicas de las oficinas de Turismo.
- Tipos de oficinas de información turística.
 - o Oficinas de turismo de Madrid.
- Actividades de las oficinas de turismo.
 - o Inventario y documentación de recursos turísticos.
 - o Actividades informativas.
 - o Actividades de promoción.

- Actividades de animación.
- Estudio de viabilidad de una oficina de turismo.
 - Investigación del mercado turístico.
 - Estudio económico.
 - Estudio de localización.
- Distribución de los espacios y áreas de los sistemas de información turística.

U. T. 3.- PLAN DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

- Planificación de los RRHH en una oficina.
 - Áreas y organigrama.
 - Recursos humanos.
- Habilidades y perfil del informador
- Comunicación al público en los servicios de información turística.
 - Comunicación verbal.
 - Comunicación no verbal.
- Tipos de atención al público.
 - Personal y telefónica.
 - Solicitudes y peticiones escritas (mail o correo)
 - Quejas y reclamaciones.
- Documentación de una oficina de información turística: interna y externa.
 - Estadísticas e informes. Fuentes de información.

U. T. 4.- COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

- Soportes de difusión de la información turística.

- Los instrumentos de la comunicación.
 - o Ferias turísticas.
 - o Workshops.
 - o Fam trips.
 - o Anuncios publicitarios.
 - o Publicaciones.
- Relación con los medios de comunicación.
 - o Notas de prensa.
 - o Las ruedas de prensa.
- Identidad corporativa.
 - o La imagen corporativa.
 - o El logotipo.
- Instrumentos de gestión para los flujos turísticos.

U. T. 5.- RELACIONES CON OTROS AGENTES TURÍSTICOS

- Alojamiento.
- Agencias de viajes.
- Restauración.
- Transporte.
- Consultorías.
- Infraestructuras.
- Comercio.
- Servicios públicos.
 - o Embajadas y consulados.

- Asistencia médico-sanitaria.
- Policía: trámites y seguridad para el viajero.
- Ocio y diversión.

ACTIVIDADES EDUCATIVAS Y FECHAS	MEDIO DE ENTREGA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y DE CALIFICACIÓN
<p>- Actividades trabajadas en las distintas unidades didácticas correspondientes al primer trimestre a modo de repaso. (30/03/20- 08/05/20).</p> <p>- Actividades trabajadas en las distintas unidades didácticas correspondientes al segundo trimestre a modo de repaso. (11/05/20 – 10/06/20)</p>	<p>Zona habilitada en el Classroom</p>	<p><u>Criterios de evaluación:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Se han identificado otros organismos oficiales que desarrollan tareas de información y promoción turística. - Se han identificado las oficinas en origen y en destino, así como otros organismos de información y promoción. - Se han interpretado las diferentes funciones y actividades de los distintos tipos de oficinas. - Se han reconocido los diferentes profesionales de la información turística y sus puestos de trabajo. - Se ha esquematizado la estructura organizativa de los servicios de información turística. - Se ha descrito la relación con otros agentes turísticos del destino y el modo de

		<p>colaboración entre ellos.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Se han descrito los distintos espacios de una oficina de información turística de acuerdo con sus funciones. – Se han identificado las fuentes de información necesarias para elaborar un fondo de documentación turística que responda a las necesidades planteadas. – Se han señalado los servicios de información turística, puntos de información y resto de sistemas según la normativa vigente. – Se han utilizado los soportes técnicos e informáticos más adecuados para la gestión y tratamiento de la información. – Se han empleado los medios de elaboración y soportes de difusión de la información turística más apropiados y actuales. – Se han planificado los recursos humanos necesarios para atender la organización diseñada. – Se ha aplicado el plan de calidad turística vigente en España y en la CA a la hora de
--	--	---

		<p>organizar los sistemas de información turística.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. - 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). - Se han identificado los horarios más adecuados para atender el servicio de información y para planificar los recursos humanos. - Se han ejecutado las técnicas necesarias para poder solucionar posibles quejas o reclamaciones que se produzcan en los sistemas de información turística. - Se han obtenido las estadísticas e informes necesarios para analizar el funcionamiento de los sistemas de información turística. - Se han identificado los instrumentos de comunicación más adecuados para difundir los productos y servicios de los sistemas de
--	--	---

		<p>información turística.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se han ejecutado las políticas y programas de identidad corporativa. - Se ha evaluado la posibilidad de venta de servicios opcionales o complementarios en los casos que la legislación lo permita. - Se han desarrollado los instrumentos administrativos para la gestión de datos sobre flujos turísticos que afectan al sistema de información. - Se han determinado posibles vías de colaboración con otras empresas que tienen una relación directa o indirecta con el turismo de la zona. <p><u>Criterios de calificación:</u> las actividades y trabajos tendrán un peso de un 40% de la nota y se calificarán de 1 a 10.</p>
--	--	---