



## 1. Identificación da programación

### Centro educativo

| Código   | Centro         | Concello | Ano académico |
|----------|----------------|----------|---------------|
| 36013448 | Manuel Antonio | Vigo     | 2024/2025     |

### 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 de proba libre |

### Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (\*)

| Código MP/UF | Nome                              | Curso     | Sesións semanais | Horas anuais | Sesións anuais |
|--------------|-----------------------------------|-----------|------------------|--------------|----------------|
| MP0385       | Servizos de información turística | 2024/2025 | 0                | 70           | 0              |

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

### Profesorado responsable

|                                |                                                    |
|--------------------------------|----------------------------------------------------|
| Profesorado asignado ao módulo | GISELA PILAR OCAMPO VÁZQUEZ, RAFAEL NÚÑEZ GONZÁLEZ |
| Outro profesorado              |                                                    |

Estado: Supervisada



## **2. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación**

### **2.1. Primeira parte da proba**

#### **2.1.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan**

| <b>Resultados de aprendizaxe do currículo</b>                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RA1 - Describe e caracteriza os sistemas de información turística, e discrimina os seus trazos específicos segundo as actividades turísticas e os territorios.       |
| 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. |
| RA3 - Estructura cada sistema de información turística e organiza os recursos necesarios.                                                                            |
| RA4 - Deseña o plan de atención ao público dun sistema de información turística adecuando o organigrama e o resto de recursos.                                       |
| RA5 - Comunica os produtos e servizos dos sistemas de información, e difunde as tarefas realizados por eles.                                                         |

#### **2.1.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado**

| <b>Criterios de avaliación do currículo</b>                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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.                                                                                             |
| 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.                                               |
| CA1.6 Empregáronse as aplicacións informáticas para o deseño creativo e a presentación de información das oficinas nas comunidades autónomas a partir de datos reais.           |
| 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. |



| Criterios de avaliación do currículo                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 Esquematizáronse as estruturas organizativas dos servizos de información turística.                                                                                      |
| CA2.5 Describiuse a relación con outros axentes turísticos do destino e o modo de colaboración entre eles.                                                                     |
| CA2.6 Recoñeceuse o persoal profesional da información turística, os seus postos de traballo, e as competencias e as funcións asociadas a cada posto.                          |
| CA3.1 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 Sinalizáronse 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.                                                                   |
| CA3.6 Utilizáronse os soportes técnicos e informáticos máis adecuados para a xestión e o tratamento da información.                                                            |
| CA3.7 Empregáronse os medios de elaboración e os soportes de difusión da información turística máis apropiados e actuais.                                                      |
| CA3.8 Identificáronse as principais ferramentas de información desenvolvidas polas TIC.                                                                                        |
| CA3.9 Planificáronse os recursos humanos necesarios para atender a organización deseñada.                                                                                      |
| CA3.10 Aplicouse o plan de calidade turística vixente en España e en Galicia á hora de organizar os sistemas de información turística.                                         |
| 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.                      |



| Criterios de avaliación do currículo                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CA4.3 Describíronse 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.                                                                                                                          |
| 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.                                                            |
| CA5.3 Executáronse as políticas e os programas de identidade corporativa.                                                                                                                                      |
| 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.                                                                        |

## **2.2. Segunda parte da proba**

### **2.2.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan**

| Resultados de aprendizaxe do currículo                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RA1 - Describe e caracteriza os sistemas de información turística, e discrimina os seus trazos específicos segundo as actividades turísticas e os territorios.       |
| 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. |
| RA3 - Estructura cada sistema de información turística e organiza os recursos necesarios.                                                                            |
| RA4 - Deseña o plan de atención ao público dun sistema de información turística adecuando o organigrama e o resto de recursos.                                       |
| RA5 - Comunica os produtos e servizos dos sistemas de información, e difunde as tarefas realizados por eles.                                                         |



### 2.2.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado

| Criterios de avaliación do currículo                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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.                                                                                             |
| 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.                                               |
| CA1.6 Empregáronse as aplicacións informáticas para o deseño creativo e a presentación de información das oficinas nas comunidades autónomas a partir de datos reais.           |
| 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.                                                                                        |
| CA2.5 Describiuse a relación con outros axentes turísticos do destino e o modo de colaboración entre eles.                                                                      |
| CA2.6 Recoñeceuse o persoal profesional da información turística, os seus postos de traballo, e as competencias e as funcións asociadas a cada posto.                           |
| CA3.1 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 Sinalizáronse segundo a normativa os servizos de información turística, os puntos de información e o resto de sistemas.                                                   |



| Criterios de avaliación do currículo                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CA3.4 Identifícanse as fontes de información necesarias para elaborar un fondo de documentación turística que responda ás necesidades formuladas.                                                           |
| CA3.5 Recoñécense as estruturas, as características e a tipoloxía dos sistemas de información de destinos.                                                                                                  |
| CA3.6 Utilízanse os soportes técnicos e informáticos máis adecuados para a xestión e o tratamento da información.                                                                                           |
| CA3.7 Empregáronse os medios de elaboración e os soportes de difusión da información turística máis apropiados e actuais.                                                                                   |
| CA3.8 Identifícanse as principais ferramentas de información desenvolvidas polas TIC.                                                                                                                       |
| CA3.9 Planifícanse os recursos humanos necesarios para atender a organización deseñada.                                                                                                                     |
| CA3.10 Aplícase o plan de calidade turística vixente en España e en Galicia á hora de organizar os sistemas de información turística.                                                                       |
| CA4.1 Identifícanse os usuarios da oficina de información, e diferénciáronse as súas expectativas e as necesidades do servizo en función da súa natureza e da súa tipoloxía.                                |
| CA4.2 Analízase 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 estableceónse unhas pautas básicas de atención diferenciada para cada caso (presencial, por teléfono, por correo electrónico, etc.). |
| CA4.4 Identifícanse 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.                                                                                                                       |
| 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.                                                           |
| CA5.3 Executáronse as políticas e os programas de identidade corporativa.                                                                                                                                   |
| CA5.4 Avaliouse a posibilidade de venda de servizos opcionais ou complementarios nos casos que a lexislación o permita.                                                                                     |



**Criterios de avaliación do currículo**

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.

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

**MÍNIMOS ESIXIBLES PARA ACADAR A AVALIACIÓN POSITIVA DO MÓDULO:**

- 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.
- 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.
- CA1.6. Empregáronse as aplicacións informáticas para o deseño creativo e a presentación de información das oficinas nas comunidades autónomas a partir de datos reais.
- 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.
- CA2.5. Describiuse a relación con outros axentes turísticos do destino e o modo de colaboración entre eles.
- CA2.6. Recoñeceuse o persoal profesional da información turística, os seus postos de traballo, e as competencias e as funcións asociadas a cada posto.
- CA3.1. 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. Sinalizáronse 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.



- CA3.6. Utilizáronse os soportes técnicos e informáticos máis adecuados para a xestión e o tratamento da información.
- CA3.7. Empregáronse os medios de elaboración e os soportes de difusión da información turística máis apropiados e actuais.
- CA3.8. Identificáronse as principais ferramentas de información desenvolvidas polas TIC.
- CA3.9. Planificáronse os recursos humanos necesarios para atender a organización deseñada.
- CA3.10. Aplícase o plan de calidade turística vixente en España e en Galicia á hora de organizar os sistemas de información turística.
- 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. Describíronse 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.
- 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.
- CA5.3. Executáronse as políticas e os programas de identidade corporativa.
- 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

#### CRITERIOS DE AVALIACIÓN

Tal e como se manifesta na ORDE do 5 de abril de 2013, pola que se regulan as probas para a obtención dos títulos de técnico e de técnico superior de ciclos formativos de formación profesional, dos establecidos ao abeiro da lei oránica 2/2006, do 3 de maio, de educación, a valoración da adquisición dos resultados de aprendizaxe de cada módulo profesional levarase a cabo a través da realización dunha proba dividida en dúas partes:

#### PRIMEIRA PARTE DA PROBA:

A primeira parte da proba suporá a realización dun exame teórico que versará sobre os contidos conceptuais do módulo. Consistente nunha batería de preguntas de desenvolvemento, curtas e/ou de tipo test e/ou de verdadeiro ou falso con xustificación da resposta. No caso de preguntas tipo test e verdadeiro ou falso as respostas incorrectas restarán unha porcentaxe que será determinada en función do número de preguntas deste tipo.



A primeira parte da proba terá carácter eliminatorio, calificarase de 0 a 10 puntos, e para a súa superación as persoas candidatas deberán obter unha puntuación igual ou superior a 5 puntos.

**SEGUNDA PARTE DA PROBA:**

Superada a primeira proba, procederase a realizar a segunda parte da mesma, esta terá carácter eliminatorio e consistirá no desenvolvemento dun ou varios supostos prácticos escritos, que versarán sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte.

Cualificarase de 0 a 10 puntos, e para a súa superación as persoas candidatas deberán obter unha puntuación igual ou superior a 5 puntos.

**CUALIFICACIÓN FINAL**

A cualificación final correspondente da proba do módulo profesional será a media aritmética de las 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 4 puntos.

- O alumnado deberá presentar o seu DNI para identificarse e poder realizar a proba.

**4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento**

**4.a) Primeira parte da proba**

**TEÓRICA:**

A primeira parte da proba consiste nun exame teórico- escrito, que permita os alumnos elaborar a súas respostas dacordo cos coñecementos, podendo comprobar directamente a calidade, profundidade e dominio termolóxico.

O exame teórico-escrito consistirá nun conxunto de preguntas que porán ser:

- De desenvolvemento: desenvolvemento escrito dos contidos reflectidos no currículo.
- De evocación: Resposta breve



- Cumplimentación: Texto incompleto (completar un texto incompleto)
- Gráficas: (Realizar un gráfico o debuxo como resposta.)
- De discriminación: Dúas opcións (verdadeiro-falso con xustificación da resposta)
- Opcións múltiples
- Xustificación da opción (Xustificar a opción elixida).
- De recoñecemento
- Selección múltiple: Elección da mellor resposta
- Asociación
- De identificación
- Ordenación (Ordenar números de maior a menor)
- Localización

O tempo máximo da primeira proba será de 4 horas.

\*\*\*\*\* Os membros da comisión de avaliación poderán excluír de calquera parte da proba dun determinado módulo profesional as persoas aspirantes que leven a cabo calquera actuación de tipo fraudulento ou incumpran as normas de prevención, protección e seguridade, sempre que poidan implicar algún tipo de risco para si mesmas, para o resto do grupo ou para as instalacións, durante a realización das probas. Neste caso, o profesor ou a profesora do módulo profesional cualificará esa parte da proba do módulo cun cero.

- O alumnado para realizar esta proba deberá presentar o seu DNI para acreditar a súa identidade.
- Precisarás para esta proba bolígrafo azul ou negro, non admitíndose de ser o caso como calculadora o teléfono móbil.

Se algún alumno/a incorrese no desenvolvemento das probas en prácticas fraudulentas, dita proba seralle retirada e avaliarase con cero puntos.

Non se permitirá o uso de aparatos de telefonía ou calquer dispositivo electrónico susceptible de comunicación co exterior, ou con acceso a Internet e redes sociais.



#### 4.b) Segunda parte da proba

##### PRÁCTICA:

A segunda parte da proba consistirá nun exame práctico cuxo contido poderá consistir en:

- Actividades prácticas relativas ao currículo.
- Exposicións orais.
- Supostos prácticos
- Señalización en mapas de recursos turísticos
- Complimentar cadros con información de diferentes recursos turísticos
- Exercicios prácticos partindo dunha situación real a fin de solucionar situacións aplicando os contidos conceptuais do módulo
- Deseñar fichas de recollida de información e datos necesarios para actividades determinadas dentro do módulo
- Cumprimentar fichas ou material documental necesario para o correcto desenvolvemento da actividade turística

O tempo máximo da segunda parte da proba será de 4 horas.

MATERIAL NECESARIO: bolígrafo azul ou negro, calculadora e unha regra. No caso de precisar programas informáticos ou equipos informáticos, estes serán facilitados polo centro.

- Non poderá utilizarse o móbil como calculadora.
- O alumnado deberá presentar o seu DNI para identificarse e poder realizar a proba.
- Se algún alumno/a incorrese no desenvolvemento das probas en prácticas fraudulentas, dita proba seralle retirada e avaliarase con cero puntos.

\*\*\* Os membros da comisión de avaliación poderán excluír de calquera parte da proba dun determinado módulo profesional as persoas aspirantes que leven a cabo calquera actuación de tipo fraudulento ou incumplan as normas de prevención, protección e seguridade, sempre que poidan implicar algún tipo de risco para si mesmas, para o resto do grupo ou para as instalacións, durante a realización das probas. Neste a/o docente cualificará esa parte da proba do módulo cun cero.



\*\*\* Non se permitirá o uso de aparatos de telefonía ou calquer outro dispositivo electrónico susceptible de comunicación co exterior, acceso a Internet e/ou redes sociais.