

FRANCÉS
PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO DE TÉCNICO SUPERIOR EN GUÍA,
INFORMACIÓN Y ASISTENCIAS TURÍSTICAS

Curso 2024- 2025.

ÍNDICE.

1.- INTRODUCCIÓN.....	3
2.- OBJETIVOS GENERALES.....	4
3.- RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y DE CALIFICACIÓN	6
4.- CONTENIDOS BÁSICOS.....	8
5.- ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS.....	10
6.- METODOLOGÍA.....	11
7.-TEMPORALIZACIÓN.....	11
8.-SECUENCIACIÓN DE CONTENIDOS.....	12

1. INTRODUCCIÓN

Las enseñanzas y actividades técnico-profesionales deben contribuir a contemplar la formación del alumno, a permitirle establecer una relación entre los conocimientos y la formación proporcionada por el estudio de las diversas competencias profesionales, personales y sociales de este ciclo formativo y el mundo real del trabajo y sus actividades. Con la enseñanza del francés en el Ciclo formativo del Título de Técnico Superior en Guía,

Información y Asistencias Turísticas, se pretende ofrecer a los alumnos la posibilidad de una formación técnico-profesional que les facilite el acceso a puestos de trabajo dentro del sector turístico.

Es tan extenso y diversificado el campo de aprendizaje de las grandes lenguas de comunicación, que cada vez más se tiende hoy a su parcelación por sectores cuando se trata de preparar a alumnos que van a dedicarse a actividades técnicas y profesionales.

Se pretende lograr que el alumno adquiera la competencia y la actuación lingüísticas necesarias para desenvolverse activamente en situaciones de la vida cotidiana, y más concretamente, en aquellas relacionadas con el mundo del turismo, es decir, que llegue a Poder utilizar la lengua francesa como vehículo de comunicación tanto oral como escrita con cualquier persona franco-hablante.

2. OBJETIVOS GENERALES

- Analizar e interpretar diferentes fuentes, seleccionando la información sobre la oferta turística del entorno y las ayudas institucionales para estudiar el potencial de las diferentes áreas territoriales y el mercado turístico de la zona.
- Realizar procesos de investigación de mercados turísticos, interpretando cada una de las fases secuenciales para diseñar y modificar productos turísticos de base territorial rentables y de calidad.
- Identificar los destinos turísticos nacionales e internacionales más relevantes, analizando su oferta, características y ciclos de vida para proponer acciones de promoción y comercialización.
- Identificar y seleccionar información turística, analizando las fuentes, los medios, el nivel y los procedimientos más adecuados para asesorar e informar al turista en puntos de información, viajes o en destino.
- Identificar y seleccionar estrategias de comunicación analizando su adecuación en cada tipo de servicio para guiar y asistir a viajeros en viajes, traslados o visitas.
- Reconocer y valorar el patrimonio natural y cultural, analizando sus peculiaridades para informar y conducir a turistas y viajeros.
- Analizar los procesos de servicios y los medios técnicos y humanos, identificando los procedimientos en cada caso para coordinar las operaciones en diferentes tipos de eventos.
- Reconocer los problemas más comunes asociados al servicio y sus posibles soluciones, analizando y aplicando las técnicas de atención al cliente apropiadas para atender las posibles contingencias, imprevistos y quejas.
- Analizar los procesos de prestación del servicio, identificando los recursos técnicos y humanos, así como los procedimientos habituales en terminales de transporte de viajeros para prestar servicios específicos al cliente.
- Caracterizar los procedimientos de los servicios y las actuaciones postventa, seleccionando las técnicas apropiadas para la aplicación de los protocolos de calidad.
- Caracterizar aplicaciones informáticas y de gestión, así como las TIC, reconociendo su utilidad para incrementar la eficacia de los servicios prestados.
- Analizar las actitudes positivas valorando la participación, respeto, tolerancia e igualdad de oportunidades entre las personas para motivar al personal a su cargo y delegar funciones del puesto de trabajo.
- Identificar las normas de seguridad ambiental y de prevención de riesgos laborales, reconociendo los factores de riesgos y parámetros de calidad asociados a la prestación de los servicios de guía, información y asistencias turísticas para aplicar los protocolos de seguridad laboral y ambiental durante todo el proceso de prestación de servicio.
- Valorar las actividades de trabajo en los procesos de prestación de los servicios de guía, información y asistencias turísticas, identificando su aportación al proceso global de prestación del servicio para conseguir los objetivos previamente identificados.
- Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas y creencias para resolver problemas y tomar decisiones.

- Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.
- Reconocer sus derechos y deberes como agente activo de la sociedad, analizando el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.
- Reconocer e identificar posibilidades de negocios, analizando el mercado y estudiando la viabilidad de los proyectos para la generación de su propio empleo.

3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

1. Reconoce información cotidiana y profesional específica contenida en discursos orales claros y sencillos emitidos en lengua estándar, identificando el contenido global del mensaje.

Criterios de evaluación:

- Se ha situado el mensaje en su contexto profesional.
- Se ha captado la idea principal del mensaje.
- Se ha identificado la información específica contenida en el mismo.
- Se ha identificado la actitud e intención del interlocutor.
- Se han extraído las ideas principales de un mensaje emitido por un medio de comunicación.
- Se ha identificado el hilo argumental de una situación comunicativa visionada.
- Se han determinado los roles que aparecen en una secuencia visionada.

2. Interpreta información profesional escrita contenida en textos sencillos, analizando de forma comprensiva sus contenidos.

Criterios de evaluación:

- Se ha leído de forma comprensiva textos específicos de su ámbito profesional.
 - Se ha identificado con precisión la terminología utilizada.
 - Se ha extraído la información más relevante de un texto relativo a su profesión.
 - Se han realizado traducciones directas e inversas de textos específicos sencillos, utilizando materiales de consulta y diccionarios técnicos.
 - Se ha interpretado el mensaje recibido a través de soportes telemáticos. E-mail, fax.
 - Se ha relacionado el texto con el ámbito del sector a que se refiere.
 - Se han leído con cierto grado de independencia distintos tipos de textos, adaptando el estilo y la velocidad de lectura, aunque pueda presentar alguna dificultad con modismos poco frecuentes.
- Emite mensajes orales sencillos, claros y bien estructurados, relacionando el propósito del mensaje con las estructuras lingüísticas adquiridas.

Criterios de evaluación:

- Se ha comunicado utilizando fórmulas sencillas, nexos de unión y estrategias de interacción.
 - Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión.
 - Se han manifestado preferencias laborales en su sector profesional.
 - Se ha descrito con relativa fluidez su entorno profesional más próximo.
 - Se han secuenciado las actividades propias de un proceso productivo de su sector profesional.
 - Se han realizado, de manera clara, presentaciones breves y preparadas sobre un tema dentro de su especialidad.
 - Se han utilizado normas de protocolo en presentaciones adaptadas a su nivel.
 - Se ha respondido a preguntas breves complementarias relativas a su profesión.
 - Se ha intercambiado, con cierta fluidez, información específica utilizando frases de estructura sencilla.
3. Elabora textos sencillos, relacionando reglas gramaticales con el propósito de los mismos.

Criterios de evaluación:

- Se ha cumplimentado información básica requerida en distintos tipos de documentos.
 - Se ha elaborado una solicitud de empleo a partir de una oferta de trabajo dada.
 - Se ha redactado un breve currículum vitae.
 - Se ha cumplimentado un texto dado con apoyos visuales y claves lingüísticas aportadas.
 - Se ha elaborado un pequeño informe con un propósito comunicativo específico.
 - Se ha redactado una carta comercial a partir de instrucciones detalladas y modelos dados.
 - Se han realizado resúmenes breves de textos sencillos, relacionados con su entorno profesional.
4. Aplica actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación, describiendo las relaciones típicas características del país de la lengua extranjera.

Criterios de evaluación:

- Se han definido los rasgos más significativos de las costumbres y usos de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.
- Se han descrito los protocolos y normas de relación social propios del país.
- Se han identificado los valores y creencias propios de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.

- Se han identificado los aspectos socio-profesionales propios del sector, en cualquier tipo de texto.
- Se han aplicado los protocolos y normas de relación social propios del país de la lengua extranjera.
- Se han reconocido los marcadores lingüísticos de la procedencia regional.

Criterios de calificación

Ciclo formativo		
Media aritmética de los controles orales y escritos realizados durante el trimestre.	70%	Máximo 7 ptos.
Trabajos en el aula	30%	Máximo 3 ptos
Total:	100%	Máximo 10 ptos.

4. CONTENIDOS BÁSICOS

Duración: 105 horas.

Reconocimiento de mensajes orales:

- Comprensión de mensajes orales en situaciones diversas. Habituales, personales y profesionales.
- Mensajes sencillos directos, telefónicos, grabados y audiovisuales.
- Terminología específica del sector turístico.
- Ideas principales.
- Recursos gramaticales. Estructura de la oración, tiempos verbales, nexos.
- Otros recursos lingüísticos. Acuerdos y desacuerdos, opiniones y consejos.

Interpretación de mensajes escritos:

- Comprensión global de documentos sencillos relacionados con situaciones tanto de la vida profesional como cotidiana (hojas de reclamaciones, quejas, solicitud de reservas, cuestionario de satisfacción, entre otros).

- Terminología específica del sector turístico.
- Ideas principales.
- Síntesis de ideas al leer documentos escritos (correos electrónicos, faxes, reclamaciones, entre otros).
- Recursos gramaticales. Estructuras de la oración, tiempos verbales y nexos.
- Relaciones temporales básicas. Anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

Producción de mensajes orales:

- Creación de la comunicación oral.
 - 1) Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.
 - 2) Participación en conversaciones y exposiciones relativas a situaciones de la vida profesional.
 - 3) Terminología específica del sector turístico.
 - 4) Expresión fónica, entonación y ritmo.
 - 5) Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de5)
 - 6) cortesía y diferencias de registro.
 - 7) Aplicación de estructuras típicas y fundamentales formales (estructura de la oración, tiempos verbales y nexos).
 - 8) Fonética. Expresión fónica, entonación y ritmo.
- Mantenimiento y seguimiento del discurso oral.
 - 1) Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.
 - 2) Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, etc...
 - 3) Utilización de recursos lingüísticos y semánticos (sinonimia).
 - 4) Entonación como recurso de cohesión de texto oral. Uso de los patrones de entonación

Elaboración de textos escritos:

- 1) Redacción de documentos “modelo” específicos relacionados con aspectos profesionales.
 - a. Currículum vitae y soportes telemáticos. Fax, E-mail, burofax.
 - b. Terminología específica, seleccionando la acepción correcta en el diccionario técnico según el contexto.
- 2) Aplicación de estructuras típicas y fundamentales formales (estructuras de la oración, tiempos verbales y nexos).
- 3) Relaciones temporales básicas. Anterioridad, posterioridad, simultaneidad.
- 4) Aplicación de fórmulas y estructuras hechas utilizadas en la comunicación escrita.
 - a. Fórmulas epistolares. Estructuras de encabezamiento, desarrollo y despedida.
 - b. Estructura de un e-mail, fax, burofax, así como de otros documentos estándar.
- 5) Coherencia textual.
 - a. Tipo y formato de texto.
 - b. Selección léxica de estructuras sintácticas y de contenido relevante.

c. Uso de los signos de puntuación.

Aplicación de actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación:

- 1) Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos.
- 2) Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.
- 3) Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socioprofesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.
- 4) Reconocimiento de la lengua extranjera para profundizar en conocimiento que resulten de interés a lo largo de la vida personal y profesional.
- 5) Uso de registros adecuados según el contexto de la comunicación, el interlocutor y la intención de los interlocutores.

5. ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS

Este módulo contiene la formación necesaria para el desempeño de actividades relacionadas con las actividades de guía, información y asistencias turísticas.

La tarea de guía, información y asistencia turística incluye el desarrollo de los procesos relacionados y el cumplimiento de procesos y protocolos de calidad, todo ello en francés.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales siguientes:

1. Identificar y seleccionar información turística, analizando las fuentes, los medios, el nivel y los procedimientos más adecuados para asesorar e informar al turista en puntos de información, viajes o en el destino.
2. Identificar y seleccionar estrategias de comunicación analizando su adecuación en cada tipo de servicio para guiar y asistir a viajeros en viajes, traslados o visitas.
3. Reconocer los problemas más comunes asociados al servicio y sus posibles soluciones, analizando y aplicando las técnicas de atención al cliente apropiadas para atender las posibles contingencias, imprevistos y quejas.
4. Analizar los procesos de prestación del servicio, identificando los recursos técnicos y humanos, así como los procedimientos habituales en terminales de transporte de viajeros para prestar servicios específicos al cliente.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de este ciclo formativo que se relaciona a continuación:

- 1) Asesorar e informar al turista tanto en puntos de información como en viajes 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.

- 2) Guiar y asistir a viajeros en viajes, traslados o visitas, empleando las estrategias de comunicación, consiguiendo la satisfacción de éstos.
- 3) Informar y conducir a turistas y viajeros, fomentando el respeto por la riqueza del patrimonio cultural y natural.
- 4) Coordinar las operaciones de los diferentes tipos de eventos, prestando asistencia a los clientes en los casos que así lo requieran.
- 5) 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.
- 6) 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.

Las líneas de adecuación en el proceso de enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo, versarán sobre:

- 1) La descripción, análisis y aplicación de los procesos de comunicación utilizando esta lengua extranjera.
- 2) La caracterización de los procesos incluidos en las actividades de guía, información y asistencias turísticas en esta lengua extranjera.
- 3) Los procesos de calidad en la empresa, su evaluación y la identificación y formalización de documentos asociados a las actividades de guía, información y asistencia turísticas en esta lengua extranjera.
- 4) La identificación, análisis y procedimientos de actuación ante situaciones imprevistas (quejas, reclamaciones u otras) en esta lengua extranjera.

6.- METODOLOGÍA

Para conseguir el fin propuesto, consideramos que es necesaria una metodología activa, centrada en el alumno.

Será fundamental la práctica de la lengua oral, aunque el aprendizaje se apoyará también en numerosos documentos escritos en su mayoría auténticos.

Como soporte nos hemos decidido por el manual **Tourisme.com** de la editorial “Clé International” que creemos responde a las necesidades profesionales de los alumnos.

Aparte utilizaremos materiales auténticos para trabajar en clase como folletos turísticos, catálogos, itinerarios etc...

También tendremos en cuenta las páginas web. que nos ofrecen relacionadas con el mundo turístico.

7. TEMPORALIZACIÓN

Teniendo en cuenta que este curso termina en marzo para poder después seguir con las prácticas hemos tenido que dar lo más importante y ver lo que creemos más práctico.

Tenemos 105h que repartir entre dos trimestres por lo tanto los contenidos se darán de la siguiente manera.

1. Primer trimestre. 50h

1. Unidades: 1, 2

2. Segundo trimestre. 55h

1. Unidades: 3 y 4.

8. SECUENCIACIÓN DE CONTENIDOS:

Unidad 1 - Primeros contactos.

Objetivos:

- Presentarse y hablar de la propia profesión.
- Presentar una empresa turística.
- Mantener una conversación telefónica.
- Iniciar contactos por escrito.

Competencias:

- Saber responder al teléfono y coger un mensaje.
- Comprender y redactar un CV.

Grammaire

- *C'est/Il est,*
- Indicatif présent de *être et avoir.*
- Verbes en *-er*, forme négative.
- Indicatif présent verbes irréguliers.
- Articles définis, articles indéfinis.
- Nombres cardinaux.
- Adjectifs qualificatifs: genre et nombre.

Unidad 2 - La recepción. La asistencia

Objetivos:

- Saber dar información en el aeropuerto.
- Saber acoger a los pasajeros.
- Informar a los viajeros.
- Vender un billete de tren.
- Poner al alumno en situación de informar a los viajeros sobre los horarios de trenes, asientos, reservas y tarifas.

- Habituarle a consultar horarios y a tener en cuenta las indicaciones que figuran en los mismos.

Competencias:

- Competencia de conversación oral con los clientes.
- Comprensión escrita de breves textos profesionales en estilo telegráfico.
- Ser capaz de tomar notas a continuación de una conversación.

Grammaire

- *Il faut que* + impératif présent.
- Nombres ordinaux.
- Articles partitifs.
- Adjectifs possessifs.
- L'interrogation.
- L'expression du temps : heures et dates.

Unidad : 3 - La animación

Objetivos:

- Conocer el calendario de días festivos.
- Informar sobre el programa de manifestaciones culturales etc.

Competencias :

- Ser capaz de expresarse oralmente ante los clientes con un micrófono.
- Saber el léxico de las actividades de animación.

Grammaire

- Le futur proche.
- Le futur simple.
- Les articles contractés.
- Les adjectifs démonstratifs.
- Les pronoms relatifs: *qui* et *que*.
- Le passé récent.
- Le passé composé.

Unidad 4 - La promoción de un destino

Objetivos:

- Informar en la oficina de turismo sobre las propuestas de una ciudad.
- Redactar una carta comercial: formato y fórmulas.
- Redactar una publicidad para enviar por correo a múltiples destinatarios.
- Comprender la demanda del turista y entregarle la documentación (folletos etc) adecuada.
- Crear mensajes de promoción de un destino turístico.
- Dónde cambiar divisas y dónde hacer compras.

Competencias

- Comprensión y expresión oral en diálogo con clientes personalmente o por teléfono.
- Comprensión escrita de formularios, fax...
- Expresión escrita para rellenar formularios y escribir fax, telex, etc.
- La expresión de la valoración: los términos valorizadores.
- Producción de anuncios valorizantes.

Grammaire

- Les prépositions de lieu.
- L'expression de la quantité.
- Le comparatif et le superlatif de l'adjectif.
- Place de l'adjectif qualificatif.
- Formes linguistiques de la lettre commerciale.