

**PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA**  
**MÓDULO PROFESIONAL:**  
**Servicios de Información Turística**  
**C.F.G.S. Guía, información y asistencia turística**  
**Curso: 2º GIAT**

**ÍNDICE**

1. **INTRODUCCIÓN**
2. **PRESENTACIÓN DEL MÓDULO PROFESIONAL Y COMPETENCIA GENERAL**
3. **MARCO LEGAL DEL CICLO FORMATIVO DE GRADO SUPERIOR DE GRADO D**
4. **EJECUCIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL DUAL**
5. **CONTEXTUALIZACIÓN**
6. **BILINGÜISMO**
7. **OBJETIVOS GENERALES Y COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES**  
**RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN**
8. **UNIDADES DIDÁCTICAS**
9. **TEMPORALIZACIÓN**
10. **METODOLOGÍA**
11. **EVALUACIÓN**
  - **Evaluación de la FFEOE**
  - **Criterios de calificación**
12. **MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD**
13. **CONTENIDOS DE CARÁCTER TRANSVERSAL**
14. **BIBLIOGRAFÍA**

## 1. INTRODUCCIÓN

La programación didáctica estructura de forma coherente la actuación docente basándose en las decisiones tomadas en el Proyecto Educativo y concreta para cada módulo profesional el conjunto de acciones educativas que permitan alcanzar las capacidades previstas en el mismo. Estamos en el 3er. nivel de concreción del currículo en Formación Profesional (en adelante FP) que deberá elaborar el/la profesor/a del Módulo Profesional (en adelante MP) que corresponda, si bien la responsabilidad de su gestión será, en último término, del Departamento Didáctico correspondiente.

Nos permite eliminar el azar y la improvisación; abrir la reflexión sobre los elementos curriculares, en particular sobre la secuenciación de los contenidos y su organización y distribución en unidades de trabajo; permite sistematizar y llevar a la práctica las orientaciones y planteamientos establecidos en el Proyecto Curricular del Ciclo Formativo (en adelante PCCF) y en el Proyecto educativo (PE); permite adaptar los procesos de enseñanza y aprendizaje a las características del entorno socioeconómico y del alumnado; explicita el plan de actuación docente en cada MP, constituyendo un instrumento que permite incorporar mejoras en función de las reflexiones, análisis e innovaciones realizadas durante el proceso de enseñanza-aprendizaje. El departamento planteará la modificación de las programaciones al comienzo de cada trimestre (enero y abril), y en la evaluación final, en el caso de que fueran necesarias.

El éxito educativo depende en gran medida de que se conforme como un instrumento versátil y flexible que permita la adaptación constante al proceso respondiendo a las preguntas: qué, cómo, cuándo y dónde enseñar.

En el diseño de toda programación didáctica, se ha de prestar atención a tres grandes aspectos, **la normativa, las características del alumnado al que va dirigido y el contexto**. Necesariamente, la programación se va a ver condicionada por estos tres pilares que son el fundamento de la misma.

## 2. PRESENTACIÓN DEL MÓDULO PROFESIONAL Y COMPETENCIA GENERAL

El módulo Servicios de información turística es un módulo profesional que contiene la formación necesaria para desempeñar la función de información turística y de asistencia en eventos.

Asimismo, este módulo contribuye a alcanzar la **competencia general** del título recogida en el RD 1255/2009 por el que se establece el título:

***La competencia general de este título consiste en planificar, promocionar e informar sobre destinos turísticos de base territorial, guiando y asistiendo a viajeros y clientes en los mismos, así como en terminales, medios de transporte, eventos y otros destinos turísticos.***

### DENOMINACIÓN DEL MÓDULO Y EQUIVALENCIA EN ECTS

**Servicios de información turística**

**Código: 0385**

Equivalencia en créditos ECTS: 6.

**CURSO EN EL QUE SE IMPARTE:** Segundo curso del Ciclo Formativo de **Guía, información y asistencias turísticas**.

**DURACIÓN:** 140 horas, impartándose 4 horas a la semana.

### 3. MARCO LEGAL DEL CICLO FORMATIVO DE GRADO SUPERIOR DE GRADO D

En la elaboración de una programación, uno de los principales objetivos perseguidos es el de concretar el currículo al centro educativo, después de las enseñanzas comunes del Estado y de los currículos de las Comunidades Autónomas.

El módulo profesional de *Servicios de Información Turística*, en adelante SIT, pertenece al Ciclo Formativo de Grado Superior de Guía, información y asistencia turística, de la Familia Profesional de Hostelería y Turismo, una de las 26 Familias Profesionales de la F.P., por tanto, para la realización de la programación didáctica se ha tenido en cuenta, por un lado, la normativa relacionada de forma general con la Formación Profesional, y por otro, aquella de aplicación específica a éste ciclo formativo.

Referida a la **Educación en general**:

- La Constitución Española de 1978, en su art. 27 defiende el derecho a la educación y a que ésta sea programada.
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE), modificada por la Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre (LOMLOE) (texto consolidado) regula, en el Capítulo V del Título I, la Formación Profesional
- Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía. (LEA)
- Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.

Además de la normativa citada con carácter general para las enseñanzas de Formación Profesional, para los ciclos formativos de grado medio y grado superior del Grado D debe considerarse la siguiente:

a) **Ámbito estatal**:

- Real Decreto 278/2023, de 11 de abril, por el que se establece el calendario de implantación del Sistema de Formación Profesional establecido por la Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.
- RD 659/2023 de 18 de julio por el que se desarrolla la ordenación del sistema de formación profesional (texto consolidado).
- RD 500/2024, de 21 de mayo, por el que se modifican determinados reales decretos por los que se establecen títulos de Formación Profesional de grado superior y se fijan sus enseñanzas mínimas.

b) **Ámbito autonómico**:

- Orden de 26 de septiembre de 2025, por la que se regula la fase de formación en empresa u organismo equiparado de los grados D y E del Sistema de Formación Profesional de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Decreto 147/2025, de 17 de septiembre de 2025, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas de los Grados D y E del Sistema de Formación Profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Orden de 18 de septiembre de 2025, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de los grados D y E del Sistema de Formación Profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

- Resolución de 10 de septiembre de 2025 por la que se hace pública la relación de módulos optativos admitidos y sus concreciones curriculares, en el marco del procedimiento establecido para su diseño y autorización en los ciclos formativos de grado medio y superior en los centros docentes de Andalucía, para el curso 2025/2026
- Hasta el curso 2026/27 se puede dar la circunstancia de tener alumnado matriculado para cursar los módulos de FCT y PI (de la antigua normativa), siendo de aplicación la Orden de 28 de septiembre de 2011, por la que se regulan los módulos profesionales de formación en centros de trabajo y de proyecto para alumnado matriculado en centros docentes de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

En cuanto a la **normativa relacionada con el Ciclo Formativo**:

- Real Decreto 1255/2009, de 24 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencia Turísticas y se fijan sus enseñanzas mínimas
- ORDEN de 13 de octubre de 2010, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas. Ésta ha sido la normativa en la que se basa la programación, es, por lo tanto, el punto de partida.

**Normativa complementaria:**

- D. 327/2010 de 13 de julio por el que se aprueba el reglamento orgánico de los institutos de educación secundaria (texto consolidado).

### **3.1. CAMBIOS EN EL MÓDULO A RAÍZ DEL NUEVO MARCO NORMATIVO DE FP DUAL**

Como desarrollo de la Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional, se aprobó el Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional. Asimismo, se aprobó el Real Decreto 278/2023, de 11 de abril, por el que se establece el calendario de implantación del Sistema de Formación Profesional establecido por la Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional. Para dar cumplimiento a lo establecido en el Real Decreto 659/2023 de 18 de julio, la implantación de este nuevo sistema se realizó durante el curso 2024 /25 para los grados D y E, teniendo en cuenta las instrucciones dictadas por la DGFP para regular la organización y al funcionamiento del curso 2024/2025 en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Sin embargo, estaba pendiente el desarrollo en Andalucía de esta regulación estatal de carácter básico. El decreto 147/2025, de 17 de septiembre de 2025, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas de los Grados D y E del Sistema de Formación Profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía surge para dar cobertura reglamentaria y concreción del Sistema a los intereses, expectativas y aspiraciones de cualificación profesional de las personas a lo largo de su vida y a las competencias demandadas por el mundo laboral en nuestra Comunidad Autónoma.

Hay que tener en cuenta, además, que la Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía constituye el marco normativo autonómico en el que se insertan todas las enseñanzas del Sistema Educativo de Andalucía y, entre ellas, la formación profesional, a la que dedica el Capítulo V del Título II. En ella se fundamentan las normas que han de regir el desarrollo de estas enseñanzas en la Comunidad Autónoma de Andalucía y determina, en su artículo 68.4, que **la Consejería competente en materia de educación establecerá las normas generales de la fase de formación en empresa u organismo equiparado, fomentando la autonomía de los centros docentes y la necesaria adaptación de estas enseñanzas a las características concretas del**

**entorno socioeconómico, cultural y profesional de los mismos.** Este nivel de concreción autonómico se completa con la correspondiente Orden de 18 de septiembre de 2025 de evaluación certificación, acreditación y titulación académica del alumnado y con la Orden de 26 de septiembre de 2025, por la que se regula la FFEOE de los grados D y E del Sistema de Formación Profesional de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

El nuevo Sistema de Formación Profesional tiene como finalidad ofrecer una preparación polivalente que capacite para desarrollar una actividad laboral en un determinado campo profesional y permita la necesaria adaptación a los cambios que se produzcan en el sistema productivo. Así, el perfil profesional de este título, dentro del sector terciario, define un **profesional polivalente capacitado para planificar, promocionar e informar sobre destinos turísticos de base territorial, guiando y asistiendo a viajeros y clientes en los mismos, así como en terminales, medios de transporte, eventos y otros destinos turísticos.**

Este profesional desarrolla su actividad tanto en entidades de carácter privado, ya sean grandes, medianas o pequeñas empresas que ofrezcan servicios turísticos como guiado, información y asistencia a grupos turísticos, como en entidades públicas, bien administraciones turísticas autonómicas o locales que ofrezcan servicios turísticos tanto en empresas de guías, organización de eventos, alojamientos, oficinas de turismo, agencias de viaje emisoras y receptoras, etc..

La impartición de esta enseñanza se realizará, en el primer curso, en modalidad dual, ya contrastada en otros países y que se caracteriza por la alternancia combinada de los procesos de enseñanza y aprendizaje en la empresa y en el centro de formación. Esto permite al alumno tener un contacto real con el entorno laboral desde el primer curso, obteniendo experiencia y competitividad profesional, y una mayor integración entre teoría y práctica, al no ser el centro docente la única fuente de conocimiento. Así el alumnado recibe orientaciones del tutor académico y del tutor de la empresa o entidad asociada, con la finalidad de efectuar tareas laborales prácticas, en las que aplicar de forma directa los conocimientos teóricos adquiridos, a su vez, en el centro educativo.

Con la FP Dual se persigue la obtención de un título de Formación Profesional, que se desarrolla en el ámbito del sistema educativo y laboral. Por ello, la formación en empresa pasa a ocupar con la nueva normativa, al menos, un 25 % del tiempo total del ciclo formativo. Esto posibilita que el alumno aumente su nivel de cualificación, tenga acceso a la realidad del sistema empresarial desde el primer curso e incremente su grado de profesionalidad y responsabilidad. Como consecuencia de todo lo anterior, se espera que disminuya el abandono escolar y se facilite el acceso al mercado laboral.

#### **4. EJECUCIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL DUAL**

La Formación Profesional Dual se desarrolla este curso para los alumnos del 1er curso, 7 alumnos que asisten de 20 alumnos matriculados y para los alumnos del 2º curso, 5 alumnas matriculadas y asistiendo, a la redacción de este documento.

El coordinador dual junto con el profesorado que realizará el seguimiento de los alumnos determinará las asignaciones de alumnos a cada empresa. Para ello se contemplan las siguientes herramientas tales como currículum vitae o experiencia laboral, grado de corrección, educación, comportamiento y responsabilidad hacia el trabajo mostrado en su formación inicial en centro educativo, expediente académico y/o entrevista personal con representante laboral de la empresa.

Para los alumnos de primer curso, la formación inicial, se cursará en el centro educativo durante el primer y segundo trimestre, y parte del tercer trimestre, **del 15 de septiembre al 17 de abril**, con una duración de 133 jornadas/30 semanas, siendo al final de este periodo cuando se realizará la selección del alumnado para su incorporación a cada empresa. La formación en alternancia en la empresa comenzará tras finalizar este periodo, **del 20 de abril al 31 de mayo** (incluyendo festivos) asistiendo **5 días** a la empresa o entidad análoga, durante **6 semanas** en un total de **30 jornadas**.

De esta manera, la formación en las empresas, durante el primer curso será de 180 horas, computándose entre los dos cursos, un total de 540 horas.

Para los alumnos de segundo curso, la formación inicial se cursará en el centro educativo durante el primer trimestre y parte del segundo trimestre, **del 15 de septiembre al 30 de enero**, con una duración de 85 jornadas/ 18 semanas, siendo al final de este periodo cuando se realizará la selección del alumnado para su incorporación a cada empresa. La formación en alternancia en la empresa comenzará **el 2 de febrero hasta el 24 de mayo (incluyendo festivos)**.

En general, **se han repartido las 2010 horas del siguiente modo:**

|   | 1º Curso   | 2º Curso    | TOTAL       | % de horas del ciclo |
|---|------------|-------------|-------------|----------------------|
| <b>Horas formación en el centro:</b>      | <b>780</b> | <b>690</b>  | <b>1470</b> | <b>73%</b>           |
| <b>Horas formación en empresa</b>         | <b>180</b> | <b>360</b>  | <b>540</b>  | <b>27%</b>           |
| <b>Horas de formación complementaria:</b> |            |             | <b>0</b>    |                      |
| <b>Total horas:</b>                       | <b>960</b> | <b>1050</b> | <b>2010</b> | <b>100%</b>          |

La formación en la empresa se realizará en diferentes tramos horarios, uno de mañana y otro de tarde, a razón de 6 horas, entre las 06 h. y las 23 h. Los alumnos rotarán de empresa en la organización que se determine en el plan genérico de formación en los tramos horarios determinados ya que en cada empresa se formará al alumno en los RA de los módulos asignados a cada empresa, de forma que el alumno pueda completar su formación.

## 5. CONTEXTUALIZACIÓN

### 5.1. Ubicación del módulo profesional y duración

La F.P.E. se ordena en Familias Profesionales, siendo éstas un conjunto de profesiones agrupadas según criterios de afinidad formativa. En nuestro sistema de formación profesional encontramos numerosas familias profesionales, una de ellas es la de Hostelería y Turismo, contando con distintos ciclos formativos de grado D (un total de 5 ciclos formativos de grado superior y 2 de grado medio). Entre los ciclos formativos de grado superior encontramos el nuestro, el ciclo de Guía, Información y Asistencias Turísticas. Este ciclo formativo se imparte en nuestro centro en dos años académicos en modalidad Dual, y dentro de éste, el módulo profesional de Servicios de Información Turística se imparte en el segundo curso.

La Formación Profesional Dual (FP Dual) es una modalidad de Formación Profesional que se realiza en régimen de alternancia entre el centro educativo y la empresa. La FP Dual permite al estudiante recibir una formación en el centro educativo y al mismo tiempo poner en práctica lo aprendido en un centro de trabajo.

Durante este curso 2025/26 se imparte este módulo con una nueva duración, pasando de 84 horas en el curso pasado con la anterior normativa a 140 horas con la actual. Esta ampliación de horas se realiza para incluir las horas de formación en la empresa, anteriormente FCT. Constatar que supone un reto programar un módulo de un curso a otro con un cambio de duración tan drástico, teniendo en cuenta que aunque se incluyan horas de FE, los contenidos, RA y CE son exactamente los mismos que para 84 horas ya que el currículo de estas enseñanzas no se ha modificado a pesar de haber sufrido cambios organizativos profundos con la nueva modalidad Dual.

## 5.2. Alumnado y centro educativo

El segundo curso del Ciclo Formativo de Guía, información y asistencia turística del curso 2025-26, cuenta con 5 alumnas matriculadas en el módulo profesional *Servicios de información turística*. Este grupo, de partida, el curso pasado no era numeroso, con varios alumnos que durante el curso pasado se dieron de baja por diferentes causas, en su mayoría por no ser estos estudios su primera opción solicitada y haber obtenido con posterioridad en enseñanzas más acorde a sus motivaciones. Además, durante el mes de septiembre de este año, dos alumnas con problemas de residencia en España se han dado de baja. Ha sido éste, un grupo caracterizado por tensiones entre las alumnas más mayores y las más jóvenes que dio lugar a dos bandos que no han conseguido trabajar de forma fluida durante el curso. Las cinco alumnas matriculadas actualmente tienen una buena relación y trabajan sin inconvenientes en equipo. Contamos con 2 alumnas españolas y 3 alumnas latinoamericanas. Al igual que en el primer curso, las actividades en el aula deben buscar la consecución de la competencia general, objetivos generales y RA a través de la investigación, indagación, cooperación, el trabajo en grupo, el desarrollo de competencias para la empleabilidad y el acercamiento a la realidad empresarial. Es fundamental en el planteamiento de las actividades que éstas sean atractivas, motivadoras y significativas para conseguir un aprendizaje profundo. Serán variadas e innovadoras utilizando las tecnologías de la información, plataforma virtual, lecturas de temas de actualidad, noticias y de casos reales, salidas del centro, visitas de profesionales al aula y de los alumnos a empresas y entidades del sector).

## 5.3. El centro educativo como entorno

Otro de los grandes condicionantes de una programación es el contexto del centro. Con la programación se trata de concretar el currículo al centro escolar, teniendo en cuenta el contexto económico, social, cultural y geográfico, las características del propio centro (las instalaciones del mismo y los materiales de que dispone a fin de programar de acuerdo a los recursos disponibles) y las características del alumnado, ya no del que puede acceder al Ciclo, sino del que corresponde al centro en cuestión. Nuestro centro educativo se inserta en una localidad con gran presión demográfica debido a la atracción que ejercen las poblaciones costeras donde el turismo y otros sectores de servicios proporcionan oportunidades de empleo a lo largo de todo el año. Encontramos en nuestra localidad una gran variedad de países de procedencia que se refleja en el aula. En los últimos años el alumnado procedente de latinoamérica ha experimentado un gran aumento en nuestro ciclo de FP, pero contamos regularmente con estudiantes de Latinoamérica, Europa del Este, de Marruecos e incluso en ocasiones algunos hijos de residentes procedentes de países de la UE (Reino Unido, Holanda, países escandinavos, etc...). *Ver más información de nuestro centro y su entorno en el documento: Plan Educativo de Centro / 1. Características del centro y su entorno y 1.1. Características del alumnado del centro.*



#### 5.4.COMPOSICIÓN Y ASIGNACIÓN DE MATERIAS EN EL DEPARTAMENTO DIDÁCTICO

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 92.1 del Decreto 327/2010, de 13 de julio por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria y el artículo 70.1 del Decreto 359/2011, de 7 de diciembre, «cada departamento de coordinación didáctica estará integrado por todo el profesorado que imparte las enseñanzas que se encomienden al mismo. El profesorado que imparta enseñanzas asignadas a más de un departamento pertenecerá a aquel en el que tenga mayor carga lectiva, garantizándose, no obstante, la coordinación de este profesorado con los otros departamentos con los que esté relacionado, en razón de las enseñanzas que imparte».

Tras plantear en reunión de departamento la composición del departamento y la asignación de materias que se impartirán en el presente curso escolar, y tener en cuenta las preferencias de cada profesor, la distribución de los módulos de 1er y 2º curso queda del siguiente modo:

| Profesoras  | Módulos asignados                         | Curso | Horas |
|---|---|-------|-------|
| <b>Noelia Gosálvez Rey</b><br><b>Jefatura de Departamento</b> | · Destinos Turísticos                     | 1º    | 4     |
|   | · Sostenibilidad aplicada al S.P.         | 1º    | 1     |
|   | · Servicios de Información Turística      | 2º    | 4     |
|   | · Módulo optativo - inglés                | 2º    | 3     |
|   | · Proyectos de GIAT                       | 2º    | 2     |
|   | · Tutoría DUAL                            | 1º    | 1     |
| <b>Yolanda González González</b><br><b>Vicedirección</b>      | · Digitalización aplicada al S.P.         | 1º    | 1     |
|   | · Tutoría DUAL                            | 1º    | 1     |
| <b>Mónica Berna Escamilla</b><br><b>Profesora</b>             | · Protocolo y relaciones públicas         | 1º    | 4     |
|   | · Inglés Profesional                      | 1º    | 4     |
|   | · Estructura del Mercado Turístico        | 1º    | 3     |
|   | · Diseño de Productos Turísticos          | 2º    | 7     |
| <b>Noemí Zambrana Domínguez</b><br><b>Profesora</b>           | · Marketing Turístico                     | 1º    | 5     |
|   | · Recursos Turísticos                     | 1º    | 5     |
|   | · Procesos de guía y asistencia turística | 1º    | 6     |
|   | · Proyecto Intermodular                   | 2º    | 2     |
|   | · Tutoría DUAL                            | 2º    | 1     |
|   |   | 2º    | 1     |

#### 6. BILINGÜISMO



Durante el curso 2025-26, el módulo de SIT, se imparte en modalidad bilingüe, habiéndose programado diferentes actividades que incluyen contenidos seleccionados en esta lengua, y que se consideran de especial valor para el guía e informador turístico.

Se utilizará la L2 (inglés) para reforzar el aprendizaje de estructuras lingüísticas relacionadas con el módulo (Customer Service, claims and complaints, tourist information interactions, destinations promotion, etc..) así como la realización de lecturas de prensa relacionada en inglés. Normalmente contamos con un asistente lingüístico una hora a la semana en nuestro módulo para apoyar y reforzar el aprendizaje de la L2 y de la cultura de países anglosajones. *Este curso no contamos con este recurso por cuestiones legales que afectan al programa a nivel andaluz.*

El enfoque metodológico incide en que primen los objetivos generales y específicos del módulo profesional siendo reforzados en L2, aquellos contenidos que no supongan un hándicap para los alumnos sino una motivación para aprender.

No debemos olvidar que los idiomas, en concreto el inglés son un aspecto de la formación que puede suponer una barrera al alumnado. Siendo conscientes de ello, los profesores del proyecto bilingüe, tratamos de que el inglés sea un aspecto que haga más atractivos los módulos.

## 7. OBJETIVOS GENERALES Y COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

La formación del módulo, que se imparte en el segundo curso, contribuye a alcanzar los **objetivos generales** de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

- d) 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, empleando al menos el inglés y otro idioma extranjero.
- f) Reconocer y valorar el patrimonio natural y cultural analizando sus peculiaridades para informar y conducir a turistas y viajeros.
- h) 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.
- j) Caracterizar los procedimientos de los servicios y las actuaciones postventa seleccionando las técnicas apropiadas para la aplicación de los protocolos de calidad.
- k) Caracterizar aplicaciones informáticas y de gestión, así como las TIC reconociendo su utilidad para incrementar la eficacia de los servicios prestados.
- l) 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.
- n) Valorar las actividades de trabajo en los procesos de prestación de los servicios de guía, información y asistencia turísticas identificando su aportación al proceso global de prestación del servicio para conseguir los objetivos previamente identificados.
- ñ) Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento reconociendo otras prácticas, ideas y creencias para resolver problemas y tomar decisiones.
- o) Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.

El desarrollo del módulo se plantea como un diseño abierto y flexible que permite que éste se pueda adaptar tanto a todos los alumnos, independientemente del nivel educativo y profesional de que dispongan, como al contexto socio-laboral de nuestra zona de influencia. Su ubicación en un Ciclo

Formativo de Grado Superior ofertado en la localidad de Benalmádena, determina una serie de conocimientos y actitudes mínimos de los que partiremos.

Las enseñanzas conducentes a obtener cualquier título de FP contribuyen a alcanzar una serie de competencias que se dividen en profesionales, personales y sociales. Este módulo permite alcanzar las siguientes:

- 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, para lograr una prestación de servicio satisfactoria y la fidelización del visitante.
- f) Informar y conducir a turistas y viajeros, fomentando el respeto por la riqueza del patrimonio cultural y natural.
- h) Atender las contingencias, imprevistos y quejas que puedan surgir y afectar a viajeros y situaciones, solucionando los problemas que ocasionen para permitir un desarrollo adecuado del servicio.
- 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.

## 8. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

El **resultado de aprendizaje** es el eje a partir del cual se organizan los demás elementos integrantes del programa. Es un enunciado que describe el cambio en las habilidades, conocimientos y actitudes que se esperan que un alumno/a presente, solo que en términos de resultados, que pueden ser observables, medibles y logrables, haciendo énfasis en lo que el alumno/a podrá hacer más que en lo que sabrá al concluir el proceso de aprendizaje.

Los **criterios de evaluación** consisten en agrupar, por resultados de aprendizaje, aquellos criterios previamente identificados a través de las evidencias de conocimientos y de desempeño que permiten establecer objetivamente si se logró o no el resultado de aprendizaje.

Para el módulo de DEST, los RA son los que se recogen en la tabla del [apartado 9.2. Tabla RA, CE y horas centro y empresa y se detallan a continuación](#)

| RA   | RESULTADOS DE APRENDIZAJE  | % NOTA |
|------|--|--------|
| RA 1 | Describe los sistemas de información turística, discriminando las características específicas de éstos según actividades turísticas y territorios. | 14     |
| RA 2 | Define los diferentes tipos de oficinas de información turística reconociendo sus fines específicos.   | 14     |
| RA 3 | Estructura cada sistema de información turística organizando los recursos necesarios.  | 16     |
| RA 4 | Diseña el plan de atención al público de un sistema de información turística adecuando el organigrama y resto de recursos.                         | 26     |
| RA 5 | Comunica los productos y servicios de los sistemas de información difundiendo las tareas realizadas por éstos.                                     | 20     |

## 9. UNIDADES DIDÁCTICAS

Para su trabajo de una manera sistemática y ordenada, se dividen estos contenidos en las siguientes unidades didácticas:

### 1ER TRIMESTRE

#### UD 1. Descripción de los sistemas de información turística:

- DEFINICIÓN DE SISTEMA DE INFORMACIÓN TURÍSTICO Y SUS COMPONENTES
- BRIEF HISTORY OF TOURISM IN SPAIN
- TOURIST INFORMATION ENTITIES AND SERVICES: CONCEPT AND IMPORTANCE.
- TYPES OF ENTITIES PROVIDING TOURIST INFORMATION SERVICES.
- INFORMATION SERVICES AT ORIGIN AND AT DESTINATION
- STRUCTURE OF TOURISM POLICY IN SPAIN Decreto 202/2002

#### UD 2. Estructuración de los servicios de información turística:

- ORGANIZATION OF HOSPITALITY AND TRAVEL COMPANIES. Business organization concept.
- DEPARTMENTALIZATION
- THE ORGANIZATION CHART
- ORGANIZATION STRUCTURES AND CULTURES.
- HUMAN RESOURCES. OFFICE OPENING HOURS
- OFFICE LOCATION
- ORGANIZATION AND SPACE DISTRIBUTION

**2º TRIMESTRE****UD 3. Gestión de la documentación en las OIT**

- OBJECTIVES OF DOCUMENTATION MANAGEMENT
- RESTRICTED AND FREE ACCESS INFORMATION
- THE INFORMATION PROCESS AT THE TOURISM OFFICE
- ORGANIZATION OF THE FRONT-DESK TO FACILITATE THE INFORMATION PROCESS

**UD 4. Diseño del plan de atención al público en oficinas de información:**

- THE PROCESS OF COMMUNICATION
  - o TYPES OF COMMUNICATION: VERBAL – NON VERBAL
  - o COMMUNICATION IN ORGANIZATIONS (Types of organ. communication)
  - o COMMUNICATION WITH CLIENTS (Types of clients)
- CUSTOMER SERVICE (CS): Definition and Objectives
- ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LOS SIT
- ATENCIÓN AL CLIENTE 3.0.

**3ER TRIMESTRE****UD 5. Comunicación y difusión de los servicios y productos de los sistemas de información turística:**

- LOS INSTRUMENTOS DE COMUNICACIÓN.
- COMUNICACIÓN DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS DE LOS CENTROS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA. CANALES DE COMUNICACIÓN
- LAS RELACIONES PÚBLICAS
- DIFUSIÓN DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS DE LOS CENTROS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA
- VENTA DE SERVICIOS Y PRODUCTOS COMPLEMENTARIOS

**10. TEMPORALIZACIÓN**

A continuación se realiza una planificación esquemática de los núcleos de trabajo que se desarrollarán a lo largo del curso así como la distribución horaria total y de cada unidad didáctica. El módulo que nos ocupa, se impartirá en modalidad dual desde este curso 2025-26, lo que implica una fase inicial de formación en el centro seguida de una fase de formación en la empresa o entidad análoga.

|                               |                |   |
|-------------------------------|----------------|---|
| <b>Primer trimestre:</b>      | Unidades 1 y 2 | Desde el 15 de septiembre al 19 de diciembre      |
| <b>Segundo trimestre:</b>     | Unidades 3 y 4 | Desde el 8 de enero hasta el 25 de marzo aprox.   |
| <b>Tercer trimestre:</b>      | Unidad 5       | Desde el 6 de abril al 22 de mayo*                |
| <b>Periodo de Refuerzo:</b>   |                | Del 26 de mayo al 15 de junio                     |
| <b>Temporalización FFEOE:</b> |                | Del 2 de febrero al 24 de mayo (incluye festivos) |

*\*Se tienen en cuenta en esta fecha la orden de evaluación de 18 de septiembre en la que se establece que la 1ª evaluación final no se realizará antes del 22 de mayo con el objetivo de que los alumnos que lo deseen puedan participar en las pruebas de acceso a la universidad.*

*Al ser el primer curso en el que se imparte este módulo la temporalización se revisará al final de cada trimestre para hacer los ajustes que sean necesarios en función del desarrollo de RA, CE y contenidos en el aula y en la empresa.*

Para su trabajo de una manera sistemática y ordenada, se dividen estos RA y contenidos en las siguientes unidades didácticas:

| BLOQUES                    | UNIDADES DIDÁCTICAS   | Total horas: | 142       |
|----------------------------|---|--------------|-----------|
| <b>1er Trimestre</b>       |   |              |           |
|                            | UD 1: Basic concepts and types of TIS   | 25           |           |
|                            | UD 2: Organization of Tourist Offices   | 15           |           |
|                            | UD 3: Information and documentation management                                | 15           |           |
|                            | <b>Total 1er Trimestre:</b>   |              | <b>55</b> |
| <b>2º Trimestre</b>        |   |              |           |
|                            | UD 4: Customer Service in TIS   | 45           |           |
|                            | <b>Total 2º Trimestre:</b>  |              | <b>45</b> |
| <b>3er Trimestre</b>       |   |              |           |
|                            | UD 5: Comunicación y comercialización de los servicios y productos de los SIT | 42           |           |
|                            | <b>Total 3er Trimestre:</b>   |              | <b>40</b> |
| <b>Periodo de refuerzo</b> |   |              |           |
|                            | Periodo entre la 1ª Eval final y 2ª Eval final                                |              |           |

**10.1. TABLA DE ORGANIZACIÓN DE UD, RA, HORAS EN CENTRO Y EMPRESA**

| SERVICIOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA 140 H 4 H/semana<br>MÁXIMO EN DUAL 91 (65%) 4 HORAS/semana en 15 semanas = 60 horas |   |  |               |           |             |        |  |
|--|---|--|---------------|-----------|-------------|--------|--|
| TRIMESTRE  | RESULTADO APRENDIZAJE   | U.D.   | HORAS EMPRESA | HORAS IES | TOTAL HORAS | % NOTA |  |
| 1  | RA1. Describe los sistemas de información turística, discriminando las características específicas de éstos según actividades turísticas y territorios. | TOPIC 1: BASIC CONCEPTS ABOUT TOURIST INFORMATION SERVICES |               | 25        |             | 18     |  |
| 1  | RA2. Define los diferentes tipos de oficinas de información turística reconociendo sus fines específicos.   | TOPIC 2: THE STRUCTURE OF TOURISM OFFICES                  |               | 15        |             | 10     |  |
| 1 y 2  | RA3. Estructura cada sistema de información turística organizando los recursos necesarios.  | TOPIC 3: INFORMATION & DOCUMENTATION MGMT IN TO            |               | 15        |             | 10     |  |
| 2  | RA4. Diseña el plan de atención al público de un sistema de información turística adecuando el organigrama y resto de recursos.                         | TOPIC 4: CUSTOMER SERVICE IN TO                            | 30            | 15        | 45          | 34     |  |
| 3  | RA5. Comunica los productos y servicios de los sistemas de información difundiendo las tareas realizadas por éstos.                                     | TEMA 5: LA COMUNICACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN EN LOS SIT      | 30            | 10        | 40          | 28     |  |
|  |   |  | 60            | 80        | 140         |        |  |

## 10.2. PLANIFICACIÓN DEL PROGRAMA FORMATIVO DE FP DUAL



## 9.2. TABLA DISTRIBUCIÓN UD, RA, CE Y HORAS CENTRO /FFEOE

| MÓDULOS<br>PROFESIONALES | RA % SOBRE TOTAL DEL CICLO | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | HORAS<br>CENTRO | HORAS<br>FFEOE |
|--------------------------|----------------------------|-------------------------|-----------------|----------------|
|--------------------------|----------------------------|-------------------------|-----------------|----------------|

|  |  |   |                  |  |
|--|--|---|------------------|--|
| <p><b>Servicios de Información Turística</b></p> <p><b>140 H</b></p> <p><b>4 H/semana</b></p> <p><b>U.D. 1</b></p> <p><b>Los sistemas y servicios de información turística</b></p> | <p><b>RA 1</b></p> <p>Describe los sistemas de información turística, discriminando las características específicas de éstos según actividades turísticas y territorios.</p> <p><b>RA2</b></p> <p>Define los diferentes tipos de oficinas de información turística reconociendo sus fines específicos.</p> | <p>a) Se ha identificado la evolución de las oficinas de información turística dentro de la historia del turismo y su tendencia actual.</p> <p>b) Se ha realizado un estudio y análisis comparativo de las legislaciones turísticas y del papel y funciones de las oficinas en los ámbitos comunitarios, estatales y autonómicos.</p> <p>c) Se ha analizado la situación actual de las oficinas en España y en cada CC.AA. y se han comparado con el desarrollo experimentado en Europa.</p> <p>d) Se han identificado otros organismos oficiales y/o privados que desarrollan tareas de información y promoción turística.</p> <p>e) Se han empleado las aplicaciones informáticas para el diseño creativo y la presentación de información de las oficinas en la CC.AA. a partir de datos reales.</p> <p>a) Se han identificado las oficinas en origen y en destino, así como otros organismos de información y promoción.</p> <p>b) Se han interpretado las diferentes funciones y actividades de los distintos tipos de oficinas.</p> <p>c) Se han reconocido los diferentes profesionales de la información turística y sus puestos de trabajo.</p> <p>d) Se ha elaborado un esquema de la estructura organizativa de los servicios de información turística.</p> <p>e) Se ha descrito la relación con otros agentes turísticos del destino y el modo de colaboración entre ellos.</p> | <p><b>25</b></p> |  |
| <p>Dpto. Hostelería y Turismo (Arroyo de la Miel)</p>  |  |   | <p>Página 17</p> |  |

|  |   |   |    |    |
|--|---|---|----|----|
| <b>U.D. 2</b><br><b>Estructuración de los servicios de información turística</b> | <b>RA3</b><br><b>Estructura cada sistema de información turística organizando los recursos necesarios.</b>                                      | a) Se han descrito los distintos espacios de una oficina de información turística en relación a sus funciones.<br>c) Se han señalado los servicios de información turística, puntos de información y resto de sistemas según la normativa vigente.  | 15 |    |
| <b>U.D. 3</b><br><b>Gestión de la información y documentación en las OT</b>      | <b>RA3</b><br><b>Estructura cada sistema de información turística organizando los recursos necesarios.</b>                                      | b) Se han identificado las fuentes de información necesarias para elaborar un fondo de documentación turística que responda a las necesidades planteadas.<br>d) Se han utilizado los soportes técnicos e informáticos más adecuados para la gestión y tratamiento de la información.<br>e) Se han empleado los medios de elaboración y soportes de difusión de la información turística más apropiados y actuales.<br>f) Se ha aplicado el plan de calidad turística vigente en España y en Andalucía a la hora de organizar los sistemas de información turística.   | 15 |    |
| <b>U.D. 4</b><br><b>Atención al público en las OT</b>                            | <b>RA4</b><br><b>Diseña el plan de atención al público de un sistema de información turística adecuando el organigrama y resto de recursos.</b> | a) Se han planificado los recursos humanos de para atender la organización diseñada.<br>b) 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.<br>c) 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).<br>d) Se han identificado los horarios más adecuados para atender el servicio de información y para planificar los recursos humanos.<br>e) Se han ejecutado las técnicas necesarias para poder solucionar posibles quejas o reclamaciones que se produzcan en los sistemas de información turística.<br>f) Se han obtenido las estadísticas e informes necesarios para analizar el funcionamiento de los sistemas de información turística.<br>g) Se ha elaborado la documentación interna y externa. | 15 | 30 |

|  |   |   |     |    |
|--|---|---|-----|----|
| U.D. 5<br>Comunicación y<br>difusión de los<br>servicios<br>y productos de los SIT | RA6<br><br>Comunica los productos y servicios de los<br>sistemas de información difundiendo las<br>tareas realizadas por éstos. | a) Se han identificado los instrumentos de comunicación más adecuados para difundir los productos y servicios de los sistemas de información turística.<br>b) Se han ejecutado las políticas y programas de identidad corporativa.<br>c) Se ha evaluado la posibilidad de venta de servicios opcionales o complementarios en los casos que la legislación lo permita.<br>d) Se han desarrollado los instrumentos administrativos para la gestión de datos sobre flujos turísticos que afectan al sistema de información.<br>e) Se han determinado posibles vías de colaboración con otras empresas que tienen una relación directa o indirecta con el turismo de la zona. | 10  | 30 |
|  |   | Subtotales horas:   | 80  | 60 |
|  |   | TOTAL HORAS:  | 140 |    |

***\*\*Los contenidos de cada UD están recogidos en la ORDEN de 13 de octubre de 2010, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas.***

## 11. METODOLOGÍA

La metodología adoptada antes de la pandemia ha pretendido ser activa, participativa y creativa, basada en el autoaprendizaje, el trabajo en equipo y el aprendizaje guiado por el profesorado. En la actualidad, debido a la pandemia, nos apoyamos en entornos digitales y audiovisuales para contrarrestar las limitaciones que conlleva el distanciamiento físico. Esta metodología se apoya en la utilización de la plataforma virtual Moodle Centros en la que los alumnos tienen a su disposición todos los materiales necesarios para seguir el curso. Además, se han preparado paralelamente explicación de contenidos en clase, de forma online y a distancia a través de vídeos realizados de las clases. Asimismo, en la realización de trabajos/actividades para la comprobación de adquisición y dominio de conocimientos. Dichas pruebas serán diseñadas de diferentes maneras: cuestionarios de preguntas abiertas, cerradas y/o tipo test; pruebas orales de preguntas abiertas cerradas y/o tipo test; realización de trabajos, pruebas mixtas en las que se combinen todas las anteriores posibilidades. En las medidas de flexibilización explicadas en el apartado “Medidas Covid-19” se amplía información sobre las mismas.

### 11.1. Orientaciones pedagógicas

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función de información turística y de asistencia en eventos.

Las funciones de información turística y asistencia en eventos incluye aspectos como:

- Recopilación y análisis de información sobre recursos y oferta de los destinos turísticos donde se halla el servicio de información.
- Información y asesoramiento a visitantes a ferias, congresistas y otros.
- Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función de información y asesoramiento.
- Las funciones de asesoramiento e información turística incluye aspectos como:
- Recopilación y análisis de información sobre recursos y oferta de los destinos turísticos antes del inicio del viaje.
- Información y asesoramiento a turistas en visitas y viajes.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

- Servicio de asistencia y guía en viajes y en el destino.

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

- El conocimiento del destino en donde se encuentra el servicio de información y alrededores.
- La caracterización de los elementos más característicos del medio físico donde ejerce su función de informador.
- La identificación de su oferta y de los recursos y características más sobresalientes, realizando fichas técnicas para luego poder asesorar e informar de forma veraz y eficaz.
- La actualización continua de la información para poder desempeñar su trabajo de la forma más idónea.
- La utilización de una metodología activa y motivadora que implique la participación del alumno como agente activo del proceso de enseñanza-aprendizaje.

- La utilización en el aula de recursos bibliográficos, audiovisuales y TIC que permita al alumno utilizar los programas más adecuados para una correcta gestión de los servicios de información turística.

### 11.2. Principios metodológicos

En primer lugar, destacar que la metodología que se aplique tendrá en cuenta los principios siguientes, tal y como han quedado expuestos en el Proyecto Curricular:

1. Metodología activa
2. Visión integradora, aprendizaje significativo
3. Creatividad
4. Funcionalidad
5. Trabajo en equipo, manteniendo el distanciamiento físico
6. Motivación

Además, se seguirán dos principios generales:

- Partir del nivel de desarrollo del alumnado, así como de los conocimientos y representaciones que ya posee.
- Asegurar la construcción de aprendizajes significativos.

### 11.3. Métodos de enseñanza

El método de enseñanza es otro de los aspectos de los que hay que tratar en la metodología de la programación. Se refiere a la forma en la que se desarrollarán las clases, se harán las actividades, se trabajarán los contenidos, etc.

Son tres los métodos previstos para el desarrollo de las clases del módulo de “Servicios de Información Turística”:

- El expositivo, cuando el alumnado no posee los conocimientos previos necesarios y ha de ser el docente el encargado de suministrarlos.
- El demostrativo. El contenido se transmite en función de la práctica, por la que el docente pretende enseñar al alumnado el procedimiento de realización de una tarea mostrándole visiblemente cómo se ejecuta, los trucos que facilitarán el trabajo, etc.
- El activo. Mediante este método, el alumno será el responsable de construir sus propios conocimientos a través de una labor de investigación y contacto con hechos reales y experiencias propias y del grupo de compañeros con los que trabaja.

No hay un método mejor que otro, sino que dependerá de la situación, y sobre todo, del contenido que se esté trabajando en cada momento.

### 11.4. Actividades de enseñanza-aprendizaje

Las actividades de enseñanza-aprendizaje son procesos organizados en los que actúan profesor y alumno y se realizan para que este último alcance los objetivos fijados.

Al igual que existen diferentes tipos de objetivos, métodos, contenidos, etc., con las actividades ocurre algo parecido, dependiendo cuál sea el objetivo perseguido por el docente en cada momento, empleará un tipo de actividad u otro.

En el desarrollo de las unidades didácticas, se han previsto distintos tipos de actividades. Son las siguientes:

- **Actividades de inicio.** En algunos temas se incluyen actividades de inicio que pretenden ser motivadoras del aprendizaje y obtener información sobre el nivel del que parte el alumno.
- **Actividades de desarrollo.** Son actividades en las que se trabajan los contenidos objeto de cada unidad y, por tanto, están encaminadas a que el alumno los asimile.
- **Actividades de aplicación y ampliación.** Son actividades que buscan diferentes finalidades: resumir parte de lo estudiado en el tema, detectar faltas de aprendizaje en el mismo, reforzar el aprendizaje de los conocimientos estudiados a lo largo de la unidad didáctica, ampliar parte de esos conocimientos, etc.

El diseño de estos tres tipos de actividades se ha realizado teniendo en cuenta unos principios básicos, que son los siguientes:

- Fomentar el uso de las nuevas tecnologías en aquellas actividades en las que fuese necesario.
- Mostrar la necesidad de actualización de determinados contenidos de los temas (estadísticas, tendencias de demanda y oferta, etc.).
- Que el alumno adapte los conocimientos generales trabajados en el tema a la comunidad autónoma, provincia o localidad en la que va a desarrollar su actividad laboral.
- Búsqueda de información utilizando fuentes de información solventes y discriminando y seleccionando la más adecuada, actualizada y veraz.
- Uso de lecturas de medios de comunicación de máxima actualidad, que conecte al alumno con la realidad del mundo que le rodea.
- Proporcionar información sobre empresas e ideas innovadoras que fomente la creatividad del alumno.

#### 11.5. Actividades complementarias y extraescolares

Debido a la situación que vivimos en la actualidad de pandemia, las actividades de esta naturaleza se diseñarán de acuerdo con la situación en que nos encontremos en cada trimestre, primando las actividades al aire libre y en grupos reducidos. Tradicionalmente hemos realizado actividades, como visitas a empresas del sector, feria y encuentros profesionales, visitas a infraestructura turística, etc. con el fin de afianzar los conocimientos teóricos del alumnado; las cuales se limitarán o adaptarán en función de cómo evolucione la situación.

- Viaje a FITUR, ITB o WTM donde se puede conocer la promoción de los principales productos y destinos turísticos nacionales y mundiales. (Pendiente de la situación Covid-19)
- Organización de charlas-coloquio con expertos del sector turístico. (De forma telemática)



- Visitas a empresas y organizaciones turísticas de Andalucía. (En función de las limitaciones de las mismas)
- Salidas de campo para investigaciones del mercado turístico, tanto oferta como demanda.

#### 11.6. Agrupamientos y espacios

La forma de estructurar al alumnado en el aula contribuye de forma determinante a crear una determinada **dinámica grupal** que va permitir a los alumnos y alumnas que convivan, trabajen y se relacionen de forma colectiva y personal.

La capacidad de optar **por tipos de agrupamiento distintos estará condicionado por los protocolos y requisitos que se establezcan en cada momento en el centro.**

**En estos momentos se recomienda que los alumnos deben guardar una distancia de seguridad de 1.5m tanto en pupitre como en zona de ordenadores por temas relacionados con la Covid-19.**

Para cada actividad se especificará el tipo de agrupamiento elegido (**individual - IND, en pareja - PAR, grupo – GRU o gran grupo - GGRUP**).

La forma en que utilizamos el espacio y el tiempo influyen de una forma determinante en la intervención pedagógica, a pesar de que en muchas ocasiones no se les da la importancia que realmente tienen.

##### a) Espacios:

El espacio donde se lleva a cabo esta programación se sitúa en un edificio de reciente construcción que a comienzo del curso 24-25 tiene pendiente finalizar varias cuestiones, la más importante la división del único aula con que contamos para albergar los dos cursos de 1º y 2º GIAT y que posibilitará el uso flexible que la educación superior requiere. Esperamos que los nuevos espacios faciliten un proceso de enseñanza-aprendizaje dinámico, motivador y activo para este nivel educativo. Se espera en breve la conexión a internet en red para el uso de ordenadores en clase. En general, el centro presenta un equipamiento limitado e incluso obsoleto, sin cafetería ni salón de actos, una sala de estudio de uso común junto a la biblioteca y espacios al aire libre que pueden ser mejor aprovechados

##### b) Tiempo:

Es otro factor fundamental a la hora de estructurar una programación. La temporalización debe ser abordada desde la flexibilidad. Disponemos de una elevada carga horaria que organizar para que UD y actividades planificadas permitan el aprendizaje profundo. La distribución temporal debe tener en cuenta:

- Las medidas de flexibilización por la Covid-19
- Los RA, objetivos didácticos y contenidos de la UD.
- La motivación del alumno.
- La distribución de los trimestres en el calendario escolar del año académico.
- Las sesiones de evaluación.
- El tipo de actividad (de inicio, desarrollo, síntesis, etc.).

Es importante al final de cada intervención docente y cada UD., evaluar el uso que se ha hecho del tiempo y si hay que ajustar la temporalización. Ver el apartado de Temporalización.

### 11.7. Materiales y recursos

- Ordenadores, pizarra digital, tablet, impresora de alta velocidad, Internet.
- Software de ofimática (Canva, procesador de textos, base de datos, presentaciones, hoja de cálculo, etc.).
- Pizarra
- Medios audiovisuales y comunes para lenguas extranjeras.

### BIBLIOGRAFÍA Y OTRAS FUENTES DOCUMENTALES

- Sistemas y servicios de información turística. Margarita Planells y Montserrat Crespi. Editorial Síntesis, 2014.
- Material bibliográfico: “Servicios de Información Turística”, María Gema Morales Caraballo, Ed. Paraninfo, Madrid, 2018.
- -Materiales CREA. Junta de Andalucía
- Contenidos teóricos y actividades en inglés elaborados por el propio docente.
- Material estadístico variado: “ANDALUCÍA LAB” (anteriormente conocida como CINTA: Centro Internacional del Turismo Andaluz), anuarios estadísticos, boletines estadísticos de Frontur, Familitur, OMT, INE, etc.
- CADE de Benalmádena, CADE de Málaga y CADE de Marbella: Talleres y material complementario.
- Otros Organismos colaboradores: OIT de Benalmádena, OIT de Málaga,
- Fuentes de información turísticas: Guías, folletos de empresas y destinos, revistas turísticas y otras publicaciones, Plan del Turismo Andaluz, Webs de países, destinos, organismos oficiales, empresas turísticas, etc.
- Material geográfico: mapas, atlas, etc.
- Fuentes normativas oficiales.
- Material audiovisual.

## 12. EVALUACIÓN

En la FP Superior en Andalucía, la evaluación de los aprendizajes se enfoca a la adquisición de competencias profesionales y para la empleabilidad necesarias para el mundo laboral. Este **proceso es continuo y formativo**, y busca ofrecer una retroalimentación constante que facilite la mejora continua del alumno. La normativa vigente establece criterios claros para evaluar de manera objetiva y justa, asegurando que todos los estudiantes tengan las mismas oportunidades de demostrar sus conocimientos y habilidades. Además, se considera importante la **participación del alumnado en su propio proceso de aprendizaje**, promoviendo la autoevaluación y la responsabilidad individual.

La evaluación de los aprendizajes es un proceso regulado por la *Orden de 18 de septiembre de 2025, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de los grados D y E del Sistema de Formación Profesional en la Comunidad Autónoma de Andalucía*. En dicha orden se establece que la evaluación será **objetiva**,

**continua, formativa e integradora de las competencias** adquiridas en el centro y en la empresa u organismo equiparado, respetando el carácter práctico de la formación. Además, debe permitir verificar **adquisición de las competencias profesionales y para la empleabilidad**, tomando como referencia los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación garantizando, que el esfuerzo, el rendimiento y la adquisición de los aprendizajes sean valorados y reconocidos con objetividad. Deberá realizarse por ámbitos, módulos profesionales y proyecto, teniendo en cuenta la globalidad del ciclo, así como las necesidades de adaptación metodológica, temporal y de recursos de las personas con necesidades específicas de apoyo educativo o formativo,

Se adaptará a las diferentes metodologías de aprendizaje, y deberá basarse en la comprobación de los resultados de aprendizaje en las condiciones de calidad establecidas en el currículo.

Se promoverá el uso generalizado de instrumentos de evaluación variados, flexibles y adaptados a las distintas situaciones de aprendizaje que permitan la valoración objetiva de todas las personas en formación, y que garanticen su adaptación a las personas con necesidad específica de apoyo.

**La evaluación se llevará a cabo teniendo como referencia los objetivos, expresados en resultados de aprendizaje, y los criterios de evaluación.** Las decisiones de evaluación final se adoptarán de manera colegiada en función del grado de adquisición de las competencias correspondientes al ciclo formativo.

Es función y objetivo de nuestro Sistema de Formación Profesional establecer programas formativos que tengan en cuenta la edad, el sexo, la discapacidad en su caso, y la situación personal, familiar o laboral del alumnado de forma que se permitan conseguir los resultados de aprendizaje y competencias profesionales

Por otro lado, en la nueva normativa andaluza de evaluación se recupera el % de aplicación para la pérdida del derecho a evaluación continua del alumnado. Capítulo V, Art.27.5 Decreto 147/2025 de 18 de septiembre y Art. 2.4 Orden de 18 de septiembre de 2025. “En virtud de lo establecido del artículo 27.5 (...)147/2025, de 17 de septiembre, en la modalidad presencial (...) **la evaluación continua de los aprendizajes requerirá la asistencia regular y obligatoria**, tanto en el centro docente como en la fase de formación en empresa u organismo equiparado, **de al menos el 80 por ciento de la duración total del módulo**, ámbito o proyecto, a partir de la fecha en la que el alumnado se haya matriculado” Por tanto, **el alumno o alumna que acumule más de un 20% de faltas de asistencia sin justificar puede perder el derecho a evaluación continua.**

La pérdida de la evaluación continua deberá ser notificada al alumnado o sus representantes legales en caso de ser menores de edad. Art. 2.3 Orden 18 de septiembre de 2025: “La pérdida del derecho a la evaluación continua, así como sus consecuencias, deberá notificarse al alumnado afectado en el momento en el que se produzca la pérdida del derecho, a través de medios que garanticen su constancia, conforme a lo establecido en los artículos 40 a 46 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, utilizando para ello el modelo establecido en el Anexo I de la presente orden. Dicha notificación deberá efectuarse por el profesorado que ejerza la tutoría, con el visto bueno de la persona titular de la dirección del centro. En caso del alumnado menor de edad, la notificación se realizará a sus representantes legales”

### **¿Qué ocurre con el alumnado que pierde el derecho evaluación continua?**

El alumnado que pierde la evaluación continua no pierde el derecho de asistencia a clase (aspecto muy importante este, sobre todo para los menores de edad). La Orden de 18 de

septiembre de evaluación en su Art. 2.5 establece: “En caso de pérdida de derecho de evaluación continua en uno o varios módulos, el alumnado tendrá derecho a la realización de las pruebas objetivas que el equipo docente responsable considere oportunas, conforme a los criterios de evaluación que estén asociados a los resultados de aprendizaje no superados, a lo incluido en la correspondiente programación didáctica y en el proyecto educativo del centro”

Por último tener en cuenta que atendiendo al art. 35 del Real Decreto 732/1995 "de los deberes de los alumnos" se concretan las siguientes obligaciones:

- **Asistir a clase con puntualidad y participar en las actividades orientadas al desarrollo de los planes de estudio.**
- **Cumplir y respetar los horarios aprobados para el desarrollo de las actividades del centro.**
- **Seguir las orientaciones del profesorado respecto de su aprendizaje y mostrarle el debido respeto y consideración.**
- **Respetar el ejercicio del derecho al estudio de sus compañeros.**

### 12.1. QUÉ SE VA A EVALUAR

Con la planificación de las unidades didácticas buscamos el desarrollo profesional de nuestro alumnado para lo cual hemos de seguir su evolución para comprobar que el proceso va siguiendo la dirección adecuada, en concreto, **alcanzar cada uno de los resultados de aprendizaje** planteados para cada módulo y los criterios de evaluación de referencia.

Los **resultados de aprendizaje** son enunciados acerca *de lo que se espera que el estudiante sea capaz* de hacer como resultado de una actividad de aprendizaje.

En esto consiste la evaluación continua, en el **seguimiento de estos resultados de aprendizaje** que hemos concretados en objetivos didácticos, para determinar en cualquier momento del proceso en qué medida se van alcanzando, contrastando la validez de los métodos y procedimientos empleados, de esta forma, se podrán introducir las modificaciones que se consideren necesarias en la metodología y las estrategias utilizadas para que el alumno en todo momento conozca su evolución en qué situación del proceso se encuentra el alumno/a

Para ello contamos con **criterios de evaluación** específicos para cada uno de los resultados de aprendizaje, explicitados en el decreto que desarrolla el currículo del módulo, y que sirven de guía para medir el nivel de consecución de cada alumno y alumna.

Los **criterios de evaluación nos indican el grado de concreción aceptable de cada RA, convirtiéndose en mínimos exigibles al alumnado y que permiten comprobar su nivel de adquisición.** A través de ellos verificamos si se han alcanzado los OD y las Competencia general del módulo

Para este módulo, encontramos **4 resultados de aprendizaje** con su calificación ponderada, recogidos en el **apartado 9.2** criterios de evaluación Y PONDERACIÓN que se van a desarrollar a través de 5 UD.

### 12.2. CÓMO SE EVALUARÁ

#### 12.2.1. Técnicas e instrumentos de evaluación

Para evaluar, necesitamos contar con **técnicas e instrumentos variados** que nos ayuden a recoger la información necesaria para determinar el grado de conocimiento del que parte el alumnado así como su grado de adquisición de los aprendizajes planificados.

Teniendo en cuenta los criterios de evaluación que la normativa vigente establece para cada resultado de aprendizaje, debemos **seleccionar las herramientas, los procedimientos y situaciones** más adecuados a los distintos objetivos y tipo de contenido que se deben evaluar. Las que he considerado más efectivas en mi práctica docente son:

- La **observación directa** de los alumnos dentro y fuera del aula para aquellos alumnos que asisten de forma regular.

**Herramientas:**

- Hoja de observación de clase. [Ver Anexo 2.](#)
- Hoja de evaluación de exposiciones orales. [Ver Anexo 3.](#)

- La **observación indirecta** a través de sus trabajos individuales y de grupo.

**Herramientas:**

- Hoja de observación de clase. [Ver Anexo 2.](#)
- Ficha del alumno. [Ver Anexo 4.](#)

Se detectan con estas hojas competencias para la empleabilidad, que reflejan aspectos actitudinales y procedimentales del perfil profesional. Al compartirlas con el alumno, sirve de motivación y retroalimentación ya que puede analizar sus dificultades y progresos.

- Hoja de valoración del tutor laboral en la FFEOE. **Pte. de actualización.**
- Cuaderno del alumno/a para la FFEOE.

- **Tareas y actividades de clase**, tanto las recogidas en la plataforma virtual Moodle Centros como aquellas que se realicen en el aula con el alumno/o y en las distintas actividades complementarias, teniendo especial relevancia los proyectos, retos y presentaciones en público, así como la actuación del alumno en las visitas guiadas que preparan en las salidas del centro.
- **Cuestionarios y ejercicios prácticos**, en forma de pruebas escritas en cada una de las tres evaluaciones. Completan la observación y ayudan a establecer el grado de asimilación de aprendizajes, no solo conceptos sino también conocimientos prácticos y actitudes (esfuerzo, presentación adecuada, ampliación de conocimientos, etc.)
- **Entrevistas / acción tutorial**, pueden ser formales o informales y nos ayudan a conocer aspectos del alumno que pueden no surgir con las anteriores herramientas: intereses, motivaciones, opiniones, entorno social y familiar, causas de sus comportamientos, autoestima, relaciones; aspectos que influyen de forma importante en su aprendizaje, y que en caso de no tener en cuenta pueden llevar al fracaso del alumno o alumna durante el curso escolar.
- **Hojas de reflexión y autoevaluación:** Hoja de evaluación de la programación (docente), hoja de evaluación de la intervención docente (docente), hoja de evaluación del trabajo en equipo (alumno/a). [Ver Anexos del 5 al 7.](#)

**12.2.2. Evaluación de la fase de formación en la empresa**

Atendiendo al Decreto 147/2025, de 17 de septiembre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas de los grados D y E del SFP de la CA de Andalucía, se dispone que la fase de

formación en empresa u organismo equiparado **carece de currículo propio y diferenciado y contribuye al desarrollo de parte de los resultados de aprendizaje contemplados** en cada módulo, así como de las competencias previstas en las enseñanzas de los grados D.

La regulación destaca la necesidad de dotar a esta fase formativa de la flexibilidad necesaria para su **adaptación a las características específicas** de nuestra familia profesional y a la diversidad de situaciones que presenta el tejido productivo andaluz, así como **adaptarse a las peculiaridades, características y diversidad del alumnado participante**. Posibilitando una formación versátil en consonancia con las demandas sociales, económicas y laborales en el marco del aprendizaje a lo largo de la vida.

El módulo de “Servicios de información turística ” participa en la FFEOE y se incluyen en el **apartado 9.1 tabla resumen** de los RA y CE asociados.

**La fase de formación inicial en el centro supone un 57% del total de horas y la FFEOE, un 43%.**

Como se ha explicado anteriormente, en el momento en el que comience la Fase de Formación en Empresas y el grupo se incorpore a ésta, se llevarán a cabo una serie de actividades consensuadas con la empresa y relacionadas con los CE de cada RA. Estas actividades están recogidas en el Plan de Formación Inicial de cada grupo de GIAT para el curso 2025 /2026.

Por otro lado, en el artículo 16 de la orden de evaluación de 18 de septiembre de 2025 se establece que:

- El tutor docente dual será responsable del seguimiento de los RA que se desarrollen tanto en el centro docente como durante la FFEOE así como de recoger la valoración cualitativa realizada por el tutor de empresa.
- el **tutor de la empresa** colaborará en la evaluación de los RA trabajados conjuntamente con el centro y se reflejará en una valoración cualitativa conforme el Anexo XIV de la orden de evaluación, en el que valorarán cada resultado de aprendizaje en los términos de «Superado» o «No superado». Cuando la valoración sea «No superado», se motivará expresamente el sentido de tal decisión.
- El **profesor responsable del módulo**, teniendo en cuenta esa valoración, ajustará la evaluación y posterior calificación de los RA. En el caso del módulo de SIT, la valoración de superado y no superado se ajustará a la siguiente escala

|  |   |
|--|---|
| 1. No sabe hacerlo<br>puntos   | equivale a una puntuación igual o menor a 4 |
| 2. Sabe hacerlo con ayuda<br>puntos  | equivale a una puntuación igual a 5 o 6     |
| 3. Sabe hacerlo de manera autónoma<br>puntos                                   | equivale a una puntuación igual a 7 u 8     |
| 4. Sabe hacerlo de manera autónoma<br>y es capaz de enseñar a otros.<br>puntos | equivale a una puntuación igual a 9 o 10    |

El alumnado que, por causas debidamente justificadas, no pueda asistir a la FFEOE y deba permanecer en el centro docente recibirá docencia presencial.

#### 12.2.3. Evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje. Autoevaluación docente

Es necesario que no sólo evaluemos el proceso de aprendizaje del alumno, sino que también debemos evaluar cómo hemos realizado nuestra labor los docentes en el correspondiente módulo. Para ello, y para esta programación, se ha diseñado un sistema en el que se trata de conocer si el proceso se ha realizado correctamente. Así, al inicio del 2º y 3er trimestre y en la evaluación final, se pasará una **encuesta al alumnado sobre estas cuestiones**, en el que se pregunte al alumno su opinión sobre los temas tratados (metodología, calificaciones, actividades, recursos, etc.). Se realizarán análisis cuantitativos y cualitativos como se refleja más abajo. Además, el docente reflexionará sobre su práctica docente por medio de un documento de autoevaluación docente.

### **TEMPORALIZACIÓN de la evaluación del proceso E-A**

**TRIMESTRAL** (al inicio del 2º y 3er. Trimestre)

#### **AUTOEVALUACIÓN DOCENTE**

- Cuantitativo. (Si procede) Comparación de resultados con el trimestre anterior
- Cuantitativo. Encuesta al alumnado sobre la práctica docente
- Cualitativo. Reflexión del profesorado sobre la práctica docente.

#### **AUTOEVALUACIÓN ALUMNADO**

- Cualitativo. Reflexión del alumnado. (Resultados obtenidos por tutor)

### **FINAL**

#### **AUTOEVALUACIÓN DOCENTE**

- Cuantitativo. Encuesta al alumnado sobre la práctica docente
- Cuantitativo. Porcentaje de aprobados respecto a la media del departamento en el mismo nivel grupo o desde curso anterior en el mismo nivel.
- Cuantitativo. Alumnado que ha superado el Plan de Refuerzo
- Cualitativo. Reflexión final del profesorado sobre la práctica docente.
- Cualitativo. Análisis cualitativo de propuestas para el curso siguiente

### **12.3. CUÁNDO SE EVALUARÁ**

La evaluación debe ser un proceso continuo paralelo e integrado en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Por ello, se llevará a cabo al inicio del proceso de aprendizaje, durante el mismo y al final del mismo.

#### **A. EVALUACIÓN INICIAL**

Como señala la orden de 18 de septiembre de 2025, en su artículo Artículo 12 “ se realizará una evaluación inicial en el plazo de un mes desde el comienzo de las actividades lectivas para conocer las características y nivel de competencias que presenta el alumnado respecto a los RA de los módulos que va a cursar. Al término de este periodo, se convocará una sesión de evaluación inicial en la que la persona que ejerza la tutoría del grupo facilitará al equipo docente la información disponible sobre las características generales del mismo y sobre las circunstancias académicas o personales con incidencia educativa del alumnado.”

En cuanto a la evaluación inicial, reflejar que es, por tanto, un punto de referencia para el profesorado para adecuar el currículo a las características, capacidades y conocimientos del alumnado. Para ello se utilizarán como herramientas de evaluación un cuestionario inicial al comienzo del curso y la observación diaria reflejada en el documento *Anexo II Hoja de observación de clase* que se adjunta a esta programación. Además, al ser un documento de



trabajo de carácter flexible ha de adaptarse a las circunstancias que a lo largo del curso se vayan presentando, como se ha comentado anteriormente, se reflejará su modificación al final de la primera y segunda evaluación. Esta evaluación no conlleva calificación para el alumnado. El modelo de evaluación se encuentra en el *Anexo X* del citado decreto y puede consultarse el resultado de la misma, a nivel grupal e individual, en el acta de sesión de evaluación inicial correspondiente. Por tanto, y a partir de la misma, esta programación se adaptará a estos resultados y valoraciones realizados en dicha sesión.

Realizada la sesión de evaluación el pasado 20 de marzo, no se han tomado decisiones especiales sobre el grupo ya que al ser poco numeroso y con buen desempeño no se han detectado circunstancias que lo requieran. A menudo los alumnos se centran en los saberes más conceptuales y en las pruebas escritas sin tener en cuenta que la formación profesional prepara para un entorno laboral, empresarial donde se requieren saberes más completos o competencias en los que la actitud profesional y el conocimiento práctico son imprescindibles.

Partiendo de esta premisa, se incidirá en estos aspectos, se evaluarán a lo largo del desempeño de los alumnos y se corregirán aquellas formas de hacer que no sean compatibles con este tipo de entornos. Además de estas medidas, las alumnas podrán utilizar su móvil para traducir mientras sea necesario. No se aprecian otros casos que requieran medidas especiales.

Además de esta evaluación inicial para todo el profesorado, es necesario plantear una **evaluación inicial de cada proceso de aprendizaje**, por ejemplo, al inicio de una UD, de una tarea más compleja o en cualquier situación que requiera un análisis previo de conocimientos, destrezas y actitudes. De esta forma se podrán **planificar más efectivamente las acciones a llevar a cabo, actividades y los recursos** más adecuados para alcanzar los objetivos previstos.

***\*\*La programación del módulo está adaptada y tiene en cuenta los resultados y valoraciones realizadas por el conjunto del equipo docente en la Evaluación Inicial del grupo. Para la evaluación inicial se han empleado las técnicas de la observación, cuestionarios y debates. Además, se introduce un proceso de autoevaluación de la programación, con el objetivo de actuar, en caso de necesitar introducirse cambios.***

## B. EVALUACIÓN CONTINUA

La necesidad de realizar el seguimiento del desarrollo del aprendizaje a lo largo del curso y establecer las medidas adecuadas que garanticen que se alcanzan las competencias profesionales y para la empleabilidad así como los objetivos de aprendizaje, hace que sea necesario la recogida continua y sistemática de información para evaluar este proceso por medio de las herramientas e instrumentos anteriormente comentados. Este tipo de evaluación permite detectar dificultades, puntos fuertes y débiles del alumno así como su progreso. Es por ello que tiene un **carácter formativo**, en el sentido de que hace posible la mejora permanente.

Además, la orden antes mencionada, explicita que *“en virtud de lo establecido del artículo 27.5 y 27.6 del Decreto 147/2025, de 17 de septiembre, en la modalidad presencial[...], la evaluación continua de los aprendizajes requerirá la asistencia regular y obligatoria, tanto en el centro docente como en la fase de formación en empresa u organismo equiparado, de al menos el 80 por ciento de la duración total del módulo, ámbito o proyecto, a partir de la fecha en la que el alumnado se haya matriculado. Cada centro docente determinará en su proyecto educativo el procedimiento de evaluación.”*

## C. EVALUACIÓN FINAL

Se efectuará al final de cada proceso de enseñanza-aprendizaje, al igual que la evaluación inicial – al final de cada UD, al finalizar una tarea/trabajo complejo u otras situaciones análogas. Además de reflejar la situación tras el aprendizaje, tiene también un carácter formativo ya que permite, a través del análisis del grado de consecución de los objetivos propuestos, realizar modificaciones y mejoras en la planificación de nuevas secuencias didácticas.

Permite además el control de cualquier desviación de los objetivos planteados inicialmente convirtiéndose en una herramienta valiosa de planificación de nuestras intervenciones docentes.

Además de las evaluaciones finales de cada proceso de E-A, la orden de 18 de septiembre de 2025, señala que “se llevarán a cabo al menos, dos sesiones de evaluación parcial dentro del periodo lectivo. Además de estas, se llevarán a cabo una sesión de evaluación inicial y dos sesiones de evaluación final en cada uno de los cursos académicos”.

#### D. SESIONES DE EVALUACIÓN

Para cada grupo de alumnos y alumnas de primer curso se realizarán, al menos dos sesiones de evaluación parcial y calificación a lo largo del curso académico. Además de estas, como he comentado, se realizará una sesión de evaluación inicial y dos sesiones de evaluación final en cada curso académico sin perjuicio de lo que establezca el Proyecto Educativo del centro. Las fechas se determinarán en función del calendario escolar:

##### SESIONES DE EVALUACIÓN

|            |   |                                 |
|------------|---|---------------------------------|
| <b>Una</b> | <b>Evaluación Inicial</b>                                       | <b>Octubre/ Noviembre</b>       |
| <b>Dos</b> | <b>Evaluaciones parciales</b>                                   | al final del 1er y 2º trimestre |
| <b>Dos</b> | <b>Evaluaciones finales<br/>(1ª Eval Final y 2ª Eval Final)</b> | <b>junio</b>                    |

*Asistirán el profesor tutor, el equipo educativo del curso y algún miembro del equipo directivo. Dos días antes de la sesión de evaluación, deben ponerse las calificaciones de los alumnos en el acta de evaluación del Programa Séneca de la Junta de Andalucía. Al final de cada sesión, se anotarán en el acta de la misma, los acuerdos y decisiones de carácter general para el grupo y los de carácter individual.*

#### 12.4. LA CALIFICACIÓN DE LOS APRENDIZAJES DEL MÓDULO

La calificación del módulo de Servicios de información turística integrará:

- la calificación de los RA desarrollados en el **centro (57%)** y
- la calificación obtenida en la **FFEOE (43%)** se compone de:
  - un 60% de la calificación obtenida por la valoración cualitativa de la empresa ajustada en los términos anteriores
  - un 40% por el diario/cuaderno del alumno.

Además, los criterios de calificación para esta fase quedarán reflejados en la siguiente sección.

**La calificación de los resultados de aprendizaje asignados a la empresa u organismo equiparado será positiva cuando su calificación por el profesor responsable del módulo sea igual o superior a 5 puntos. Para el cálculo de la nota en las distintas evaluaciones, se redondearán las notas al alza a partir de 5 décimas. Ejemplo: 5,5 será un 6 y 5,4 será un 5.**

Por otro lado, para poder superar el módulo profesional **es necesario que el alumno/a obtenga una nota igual o superior a cinco puntos en todos los RA que lo integran.** Para su calificación final se van a tener en cuenta todas las calificaciones obtenidas por el alumno/a en las distintas evaluaciones parciales y en el periodo comprendido entre las 2ª evaluación parcial y la 1ª evaluación final, así como entre la 1ª evaluación final y la 2ª evaluación final (periodo de refuerzo) si se hiciera uso de esta evaluación.

En la calificación se tendrá en cuenta la diferente contribución de cada resultado de aprendizaje conforme a los porcentajes asignados en **la tabla.1 en el apartado 9.1** que se deba alcanzar en relación con las competencias profesionales y para la empleabilidad del módulo.

**Para superar el módulo de Servicios de información turística se requerirá la superación de todos los resultados de aprendizaje tanto los desarrollados en el centro docente como en la FFEQE.**

Según el artículo 22 de la Orden de evaluación 18 septiembre, las **actividades de refuerzo y mejora** de las competencias permitirán al alumnado:

- la **superación de los módulos** o del proyecto pendientes de evaluación positiva,
- la profundización de los aprendizajes y la **mejora de la calificación** obtenida en los módulos o proyecto superados.

En las ofertas que cuenten con dos evaluaciones finales por curso, **el periodo de refuerzo y mejora de las competencias será el comprendido entre las dos evaluaciones finales.** En los supuestos de **refuerzo** de las competencias para superación de los módulos pendientes de evaluación positiva la asistencia a clase será **obligatoria**. En el caso de **mejora** de la calificación la asistencia al centro será **obligatoria solo para las actividades** que se propongan para ello.

Para la superación de estos RA se utilizarán diversos instrumentos de evaluación entre otros: pruebas teórico-prácticas, ejercicios de investigación, demostración práctica de los aprendizajes contenidos en los CE y RA correspondientes y su nivel de desempeño.

- **Actividades de profundización, refuerzo y recuperación** para contribuir a la mejora y alcance de los RA y CE previstos a lo largo del proceso de enseñanza-aprendizaje.

En cuanto a la recuperación y refuerzo de RA no superados, entendidos **como una parte más del proceso de E-A** y no como simplemente la superación de un examen, se iniciará cuando se detecte la dificultad en el alumno, sin esperar al suspenso poniendo en marcha las acciones que se comentan en este apartado, con el objetivo de evitarlo. Este proceso se desarrollará a lo largo del curso y especialmente en el periodo entre la 1ª evaluación final y la 2ª evaluación final, para permitir al alumnado la superación de los RA pendiente de evaluación positiva o, en su caso, mejorar la calificación obtenida en el mismo.

Asimismo, después de cada sesión de evaluación, una vez analizados los resultados de ésta, se aplicarán los procedimientos e instrumentos de evaluación necesarios para recuperar los RA no superados. Se recogerán en la Programación de Aula propuestas para estas **actividades de refuerzo y/o recuperación**, asociadas a cada UD. Entre ellas:

- Material localizado en la plataforma Moodle para poder ser trabajado con antelación.

- Apoyo a través de sesiones de **resolución de dudas colectivas** previas a los exámenes, así como con sesiones de tutorías individualizadas con el alumno/a.
- **Actividades en grupo** para fomentar la colaboración y cooperación de los alumnos con mayor nivel de conocimientos con los que presenten un nivel más bajo, etc.
- **Actividades específicas** de recuperación y refuerzo. Se realizarán a lo largo de la evaluación en curso o en las evaluaciones siguientes, en caso de actividades de recuperación. Estas actividades consistirán, según la naturaleza de los resultados deseados, en: *pruebas escritas parciales de recuperación, cuestionarios específicos, análisis y solución de casos prácticos, trabajos, informes, realización de estudios y exposiciones*, etc. Las actividades de recuperación se realizarán después de la primera y segunda evaluación; por motivos de tiempo es difícil establecer recuperaciones antes de mayo por lo que los RA no superados se harían entre la 3ª evaluación y la evaluación final de junio.
- **Apoyo a través del grabado de vídeos de ciertos contenidos de los temas** para aquel alumnado que necesite apoyo especial con los contenidos y puedan volver a revisar las explicaciones.
- **Temporalización ampliada para entrega de actividades y en pruebas escritas.** Se valorarán estos resultados, del modo indicado con anterioridad y se incluirán en la calificación final siguiendo los criterios de ponderación establecidos.

#### 12.4.1. Criterios de calificación

Teniendo en cuenta el carácter práctico y de aplicación a la realidad empresarial de este módulo, la calificación se realizará por evaluaciones, y la nota que aparecerá en el boletín de evaluación será el resultado de las siguientes ponderaciones en cada RA:

1. **Actuación en clase (60% - 6 ptos.):** Se evaluarán específicamente las competencias profesionales del alumno/a a través de la participación en clase y realización de trabajos y/o actividades individuales y/o colectivas, tanto escritos como orales, en clase, por plataforma virtual o en actividades complementarias y extraescolares valorándose la capacidad de trabajo en equipo, cumplimiento de las instrucciones dadas, habilidades de comunicación, calidad de los trabajos, la entrega en plazo, constancia en el trabajo, etc. Las entregas fuera de plazo no se recogerán ni evaluarán. Es imprescindible una puntuación mínima de 5 sobre 10 en cada actividad.

En formación profesional, además, a través de estas actividades evaluamos **competencias personales y sociales** reflejadas en una actitud positiva, capacidad de trabajo en equipo, participación, habilidades de comunicación, resolución de problemas y respeto a compañeros, profesores y resto de comunidad educativa, comportamiento profesional y social adecuado, interés, esfuerzo, etc. Es imprescindible una puntuación mínima de 5 sobre 10 en este apartado. Se orientará a los alumnos de su ejecución en esta área utilizando además de la retroalimentación de las actividades, el **Anexo 2 – Hoja de Observación de clase** que afecta de forma importante a su desempeño en el sector turístico.

2. **Pruebas de conocimiento (40% - 4 ptos.):** Pruebas teórico-prácticas, tests, cuestionarios, etc.), representan el 50% restante de la nota del trimestre. Para ello, es imprescindible una puntuación mínima de 5 sobre 10 en cada prueba de conocimiento que se realice, con el fin de poder realizar la media.

Para aprobar cada evaluación es necesario un mínimo de 5 puntos sobre 10. Para hacer la media ponderada el alumnado tendrá que obtener una calificación mínima de cinco puntos en cada apartado y un total de 5 puntos entre los 3 apartados para aprobar cada evaluación. Las pruebas y trabajos hacen media entre ellos a partir de 4 puntos. De no superarse algunos contenidos, una vez realizadas las acciones de recuperación y refuerzo, el alumno/a se evaluará de ellos al final del curso.

Los **criterios de calificación de la evaluación final** para aquellos alumnos que no hayan podido ser evaluados de forma continua serán los siguientes:

- a) Resolución de ejercicios o cuestionarios teórico y/o prácticos.....80% (8 puntos)
- b) Presentación de trabajos, exposiciones orales, actividades.....20% (2 puntos)

**\*\*\*Asistencia:** el ciclo tiene carácter presencial por lo que la evaluación continua de los aprendizajes requerirá la asistencia regular y obligatoria, tanto en el centro docente como en la fase de formación en empresa u organismo equiparado, de **al menos el 80 por ciento de la duración total del módulo**, a partir de la fecha en la que el alumnado se haya matriculado” Por tanto, el alumno o alumna que acumule más de un 20% de faltas de asistencia sin justificar puede perder el derecho a evaluación continua. En cuyo caso el alumno/a pasaría a evaluarse de toda la materia en las pruebas finales de junio con los criterios arriba reseñados.

Además, las faltas injustificadas suponen una falta clara de compromiso con estos estudios presenciales y una falta de madurez y profesionalidad para superar positivamente el módulo, afectan negativamente al rendimiento esperado del alumno/a para considerarlo suficiente, especialmente en cuanto a la evaluación de la actuación en clase y de las competencias para la empleabilidad pudiendo impedir la calificación positiva.

*\*\*Si un alumno falta de forma injustificada, un día en el que se realiza una prueba de conocimiento o es día límite para entrega de un trabajo, no se repetirá el examen ni se ampliará el plazo de entrega, el trabajo se valorará como no presentado.*

### 13. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

En cumplimiento de los principios prescritos en el artículo 3 del RD 659/2023 y de la función legal prevista en el artículo 5, apartados 1 y 2, de la Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional, es función del Sistema de Formación Profesional el desarrollo personal y profesional de la persona, la mejora continuada de su cualificación a lo largo de toda la vida y la garantía de la satisfacción de las necesidades formativas del sistema productivo y del empleo. Es por ello que es un objetivo del Sistema de Formación Profesional:

“Garantizar a todas las personas, en condiciones de equidad y a lo largo de la vida, una Formación Profesional de calidad, en diferentes modalidades, significativa personal y socialmente, que satisfaga tanto el desarrollo de la personalidad como las necesidades individuales de cualificación y recualificación permanentes con arreglo a itinerarios diversificados, y de respuesta a sus necesidades formativas a medida que se producen, atendiendo a sus circunstancias personales, sociales y laborales.”

*Es por ello que cualquiera de los grados del sistema de FP deberá adaptarse a las personas con necesidades específicas de apoyo educativo o formativo para garantizar el acceso, la permanencia y la progresión en el aprendizaje, facilitando el proceso de adquisición de las competencias definidas y que constituyen el perfil profesional completo o parcial asociado al grado.*

(Art. 4.1 del Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional)

### 13.1. Atención a las diferencias individuales

En consonancia con el art. 15 del RD 659/2023, se fomentarán la equidad e inclusión, la igualdad de oportunidades y la no discriminación en la formación profesional a lo largo de la vida laboral, adoptando para ello los apoyos y medidas de flexibilización, de adaptación temporal, de diseño universal y alternativas organizativas y metodológicas, de atención a la diversidad e inclusión, con especial atención al alumnado con necesidades de apoyo educativo y formativo, que en cada caso se requieran.

La **atención diferenciada** que requieran determinadas personas se rige por:

- a) Los principios de normalización, inclusión y accesibilidad.
- b) La adaptación de condiciones facilitadoras de la adquisición de los aprendizajes y de las evaluaciones a las necesidades precisadas de apoyo formativo.

(Art. 15 del Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional)

Esta atención diferenciada requiere la adaptación de condiciones que faciliten la adquisición de los aprendizajes y de las evaluaciones a personas con necesidades precisadas de apoyo formativo. De acuerdo con esto, se pondrán en marcha las medidas, apoyos, adaptaciones y alternativas organizativas y metodológicas necesarias para que estas personas puedan alcanzar las competencias profesionales y para la empleabilidad previstas en el título. Entre otras medidas:

### 13.2. Evaluación del alumnado con medidas específicas de atención a la diversidad

De acuerdo al RD 659/2023, la evaluación debe respetar el carácter práctico de la formación, las necesidades de **adaptación metodológica, de ampliación de tiempos y de recursos** de las personas con necesidades específicas de apoyo educativo o formativo. Estas adaptaciones en ningún caso se tendrán en cuenta para minorar las calificaciones obtenidas. Desde la detección, en el proceso de evaluación continua, de un progreso no adecuado de una persona en formación o, en todo caso, de dificultades en el proceso de aprendizaje, tendrá especial consideración la tutoría, que deberá efectuar un seguimiento y acompañamiento específicos y con garantías de accesibilidad, dirigidos a asegurar los apoyos individualizados que se precisen.

(Art. 18 del Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional)

En los ciclos formativos de grado medio y grado superior se promoverá el **uso generalizado de instrumentos de evaluación variados, flexibles y adaptados a las distintas situaciones de aprendizaje** que permitan la valoración objetiva de todas las personas en formación, y que garanticen, asimismo, que las condiciones de realización de los procesos asociados a la evaluación se adaptan a las personas con necesidad específica de apoyo.

(Art. 107.2 del Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional)

Por otro lado, siguiendo el artículo 2.9, para el alumnado que presente discapacidad o cualquier otra necesidad específica de apoyo educativo o formativo **se garantizará el acceso al currículo y a las pruebas de evaluación** disponiendo de los medios necesarios para que puedan alcanzar los objetivos establecidos en términos de RA y, por ende, adquirir las competencias profesionales correspondientes.

En virtud del **artículo 8.3 del Decreto 147/2025**, de 17 de septiembre, los centros docentes aplicarán los currículos establecidos en los grados D adaptando su **programación, técnicas,**

**procedimientos e instrumentos de evaluación** a las características de su alumnado, con especial atención a las necesidades de quienes presenten una discapacidad o cualquier otra necesidad específica de apoyo educativo (NEAE) o formativo y teniendo en cuenta las posibilidades formativas del entorno productivo. Esta adecuación en ningún caso puede suponer la modificación o supresión de las competencias contempladas, de los RA y CE del grado y, por lo tanto, no podrán afectar a la adquisición de la competencia general del título. A tal efecto, los centros podrán prever **adaptaciones metodológicas, tecnológicas, organizativas y de comunicación**.

De acuerdo al artículo 8 del Decreto 147/2025 sobre **atención a las diferencias individuales**, se entenderá por:

- **personas con necesidades específicas de apoyo educativo o formativo:** aquellas que, con independencia de que estas tengan su origen en condiciones personales, sociales o de cualquier otro tipo, generen la necesidad de una atención diferente a la ordinaria durante su formación que les facilite alcanzar las competencias profesionales y para la empleabilidad previstas en los Grados D.

Se fomentará la **equidad e inclusión, la igualdad de oportunidades y la no discriminación**, adoptando un enfoque de flexibilidad, alternativas metodológicas, adaptaciones de acceso al currículo, diseño universal para el aprendizaje (DUA) para adaptarse a las características de, alumnado que presente una discapacidad o cualquier otra necesidad específica de apoyo educativo o formativo y teniendo en cuenta las posibilidades formativas del entorno productivo.

Sin poder suponer, por ello, la modificación o supresión de las competencias contempladas, ni de los resultados de aprendizaje ni de los criterios de evaluación del grado y, por lo tanto, sin afectar a la adquisición de la competencia general.

### **13.3. Adaptaciones y alternativas organizativas y metodológicas.**

Para garantizar el acceso equitativo, se podrán implementar, entre otras, las siguientes medidas de adaptación y alternativas organizativas y metodológicas:

- A. La **adaptación de la programación** en cuanto a técnicas, procedimientos e instrumentos de evaluación
- B. La **adaptación de la metodología y ampliación de tiempos**. Uso de una **metodología ecléctica** que consiste en aplicar el tipo de metodología que mejor responda a las necesidades que en cada momento demandan los alumnos/as. así como la realización de actividades alternativas (con distinto nivel de profundidad) o complementarias (para afianzar contenidos no dominados, con especial interés en los mínimos exigibles establecidos).
- C. La **organización o disposición física de la clase** favoreciendo a alumnado con impedimentos.
- D. La creación de **agrupaciones flexibles**, por ejemplo, un alumno con problemas de aprendizaje que sea apoyado por un compañero más aventajado u organizando grupos de trabajo variados (IND, PAR, GRUP, GGRUP)
- E. La adaptación de la **temporalización** (dedicar más tiempo a un contenido que demuestra ser más complejo de asimilar, modificar la temporalización de las UD para facilitar su comprensión; por ejemplo, impartir aquellas unidades que sean más cercanas a los conocimientos previos de los alumnos, dar más tiempo para la realización de exámenes...)



- F. La adaptación o el ajuste de los **materiales curriculares**, a través de la accesibilidad cognitiva, lectura fácil, apoyos visuales y enfoques metodológicos.
- G. El acceso a **recursos tecnológicos y materiales accesibles** que faciliten la participación del alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo que requieran ajustes o adaptaciones.
- H. La **formación del profesorado en atención a la diversidad**, a través de herramientas y metodologías inclusivas, que permitan una respuesta educativa de calidad a todo el alumnado.
- I. El acercamiento a las **instituciones vinculadas al ámbito de la discapacidad** para impulsar la fase de formación en empresa u organismo equiparado del alumnado con necesidad específica de apoyo educativo o formativo.

#### **13.4. Período de formación en empresa u organismo equiparado.**

En el plan de formación de las personas con necesidades específicas de apoyo se establecerán las medidas, apoyos y/o adaptaciones necesarias.

*(Art. 157.2.g del Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del Sistema de Formación Profesional)*

#### **13.5. Las medidas extraordinarias de atención a la diversidad.**

A veces hay ocasiones en que las vías y posibilidades ordinarias de atención a la diversidad no son suficientes para que determinados alumnos y alumnas puedan acceder al currículo establecido con carácter general. En estos casos es necesario **adoptar otras medidas complementarias, de carácter extraordinario**, más ajustadas a sus necesidades y que los sitúen en mejores condiciones para desarrollar las capacidades reflejadas en los objetivos generales del Ciclo. Aquí, además, intervendrían el Departamento de Orientación y el resto del equipo educativo del curso. Nos referimos a medidas tales como la permanencia de un año más en el mismo curso o adaptaciones curriculares con carácter especial.

### **14. CONTENIDOS DE CARÁCTER TRANSVERSAL**

El carácter integral del currículo implica la necesidad de incorporar en el módulo elementos educativos básicos como son la educación en valores, según se establece en la Ley Orgánica 3/2020, de Educación (LOE) y la atención a la cultura andaluza, según se establece en la Ley 17/2007 de Educación en Andalucía (LEA. art.39 y 40). Se trata de contenidos de especial relevancia que responden a un proyecto de sociedad y educación dentro del marco europeo. Dados los contenidos de este módulo profesional, se considera que los temas más convenientes a tratar en clase son:

- **Educación para la Paz y la Convivencia.** Pretende educar en el pluralismo:
  - El respeto a la autonomía de los demás.
  - El diálogo como forma de solución de diferencias.
  - Generar posiciones de defensa de la paz mediante el conocimiento de personas e instituciones significativas.
  - Preferir la solución dialogada de conflictos, la no violencia, el respeto y la tolerancia.
  - El respeto de los derechos humanos y las libertades fundamentales en una sociedad libre y democrática.

- **Educación para Europa.** Sus objetivos principales son:
  - Adquirir una cultura de referencia europea en Geografía, Historia, lenguas, instituciones, etc.
  - Desarrollar la conciencia de identidad europea.
- **Educación multicultural.** Pretende:
  - Desarrollar una actitud de respeto hacia la diversidad cultural
  - Despertar el interés por conocer otras culturas diferentes.
  - Desarrollar actitudes de respeto y colaboración con otras culturas en la sociedad y en especial en el ámbito laboral.
- **Coeducación.** Tiene como objetivos:
  - Desarrollar la autoestima y concepción del propio cuerpo como expresión de la personalidad.
  - Analizar críticamente la realidad y corregir juicios sexistas.
  - Consolidar hábitos no discriminatorios.
- **Sostenibilidad y consumo responsable:** acciones en consonancia con los ODS.
- **Educación para la salud:** desarrollo de hábitos de vida saludables.
- **Educación en el esfuerzo y en el trabajo:** para conseguir los logros propuestos en la vida académica, personal y profesional.
- **Cultura andaluza:** el patrimonio histórico-artístico, el medio natural, la historia, la cultura y otros hechos diferenciadores de Andalucía.

En las sesiones se aprovechará cualquier situación o fechas señaladas en la que surjan conversaciones sobre **temas transversales** como los mencionados antes, para dedicar un tiempo a su análisis y a la **educación en valores del grupo**, pero también se realizarán intencionadamente algunas acciones como las que a continuación detallo:

- Valorar cualquier logro de los alumnos por pequeño que sea y los esfuerzos empleados en la realización de una tarea.
- No realizar descalificaciones a un trabajo o proyecto. Si se indica un fallo o deficiencia, sugerir posibilidades de superación.
- Destacar y comentar las conductas tolerantes y flexibles.
- Elogiar la independencia de criterio y la capacidad de ser consecuentes.
- Organizar la clase según una serie de normas de convivencia previamente negociadas.
- Una vez consensuada la norma, exigir su cumplimiento.
- Ante un conflicto, formar una comisión de alumnos que lo estudie y aporte soluciones.
- Propiciar la igualdad actuando de la misma forma en situaciones similares.
- Ser capaces de pedir disculpas y subsanar errores.
- Finalizado un periodo de trabajo, realizar una sesión de reflexión para analizar el proceso.
- Indagar en la vida de personas que hayan conseguido logros excepcionales y/o contribuido a la mejora de la humanidad y de nuestro sector económico.
- Potenciar el diálogo y la autoestima para enfrentarse a desafíos externos.

También la LOE en su exposición de motivos expresa la **importancia de los valores como soporte de la igualdad y la justicia social**. La práctica de valores debe favorecer dentro del sistema educativo español, la libertad personal, la responsabilidad, el sentido crítico, la ciudadanía democrática y valores cívicos, la solidaridad, la tolerancia, la igualdad igualdad entre hombres y mujeres, la prevención de la violencia contra las mujeres del acoso y del ciberacoso escolar, el respeto, la justicia, los derechos humanos superando cualquier tipo de discriminación.

## 15. BIBLIOGRAFÍA

- ❖ Temas y actividades elaborados en inglés por el propio docente.
- ❖ Material del CREA. Junta de Andalucía.
- ❖ Sistemas y servicios de información turística. Margarita Planells y Montserrat Crespi. Editorial Síntesis, 2014.
- ❖ Servicios de Información Turística, María Gema Morales Caraballo. Editorial Paraninfo, 2018.
- ❖ Legislación turística.
- ❖ Manual de buenas prácticas para oficinas de turismo. SICTED.
- ❖ Prensa digital turística
  - Hosteltur, Nexotur, Smart Travel News
  - Secciones turismo y viajes en prensa nacional
- ❖ Portales de entidades gestoras de turismo:
  - Spain. [info.com](http://info.com), Turismo Andalucía, [Malagaturismo.com](http://Malagaturismo.com), Costa del Sol Turismo, organismos municipales, comarcales, etc..