Pruebas libres del Ciclo de Guía, Información y Asistencias Turísticas del módulo de Diseño de Productos Turísticos

1. Resultados de aprendizaje (RA)

Los RA del módulo provienen del currículo marcado por el Real Decreto 1255/2009 y la Orden de 14 de julio de 2010 (referencia citada en criterios de pruebas), además de contenidos aplicados en módulos equivalentes de Diseño de Productos turísticos

RA1. Analiza el potencial turístico de la zona

Identificar y clasificar recursos turísticos
Elaborar inventarios de recursos
Realizar análisis DAFO
Utilizar aplicaciones informáticas para diseño creativo

RA2. Determina la oportunidad de crear, modificar o eliminar un producto turístico

Identificar oferta turística
Detectar atractivos del destino
Analizar el ciclo de vida del producto
Elaborar mapas de posicionamiento

RA3. Diseña productos/servicios/destinos turísticos

Relacionar recursos para definir el producto
Identificar componentes del producto turístico
Establecer objetivos del plan de desarrollo
Definir actuaciones, pasos y estructura del producto

RA4. Implementa productos/servicios/destinos turísticos

Analizar impactos socioeconómicos
Estudiar la capacidad de carga
Aplicar técnicas de marketing turístico
Ejecutar acciones de lanzamiento

2. Criterios de evaluación (CE) del módulo

CE asociados al RA1

Elaboración de inventarios de recursos
Diseño de fichas técnicas
Análisis DAFO
Determinación de la posición competitiva
Evaluación mediante técnicas de análisis territorial

CE del RA2

Identificación de la oferta turística
Detección del atractivo del destino
Análisis de niveles del producto turístico
Elaboración del ciclo de vida
Detección de pérdida de competitividad

CE del RA3

Identificación de recursos y componentes
Organización del producto/servicio
Establecimiento de objetivos
Elaboración del plan de acción
Secuenciación del proceso de creación

CE del RA4

Identificación de impactos
Análisis de capacidad de carga
Selección de técnicas de marketing
Ejecución de acciones de implantación

3. Tipo de examen

Para el módulo Diseño de productos turísticos, se confirma:

EXAMEN TIPO TEST

Formato: examen tipo test
Duración: 2 hora
Preguntas de opción múltiple (4 opciones, solo una correcta)
Valor por pregunta: 0,5 puntos
Respuestas en blanco no puntúan ni restan
Respuestas erróneas cada tres preguntas incorrectas una penalización.

4. Material de apoyo y bibliografía

Libro Editorial Síntesis: “Diseño de productos y servicios turísticos” – Editorial Síntesis
ISBN: 978-84-907712-2-8
Libro Editorial Paraninfo

“Diseño de productos turísticos. Edición 2025”, de M. L. Hidalgo Boned
ISBN 9788428374644
“Diseño de productos turísticos” – Paraninfo, colección Ciclos Formativos
ISBN: 978-84-283-3783-0

Módulo Profesional: Empresa e iniciativa emprendedora.

1. ****Criterios de evaluación y resultados de aprendizaje****

Decreto 196/2010, de 03/08/2010, por el que se establece el currículo del Ciclo Formativo de Grado Superior correspondiente al título de Técnico o Técnica Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas, en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

1. Reconoce las capacidades asociadas a la iniciativa emprendedora, analizando los requerimientos derivados de los puestos de trabajo y de las actividades empresariales.

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado el concepto de innovación y su relación con el progreso de la sociedad y el aumento en el bienestar de los individuos y la competitividad empresarial, en el ámbito del sector de guía, información y asistencia turística

b) Se ha analizado el concepto de cultura emprendedora y su importancia como fuente de creación de empleo y bienestar social, así como las buenas prácticas que han de inspirar su implementación.

c) Se ha valorado la importancia de la iniciativa individual, la creatividad, la formación y la colaboración como requisitos indispensables para tener éxito en la actividad emprendedora.

d) Se ha analizado la capacidad de iniciativa en el trabajo de una persona empleada en una pequeña y mediana empresa relacionada con la actividad de guía, información y asistencia turística.

e) Se ha analizado el desarrollo de la actividad emprendedora de un empresario o empresaria que se inicie en el sector de guía, información y asistencia turística y los factores más influyentes en la consolidación de la empresa creada.

f) Se ha analizado el concepto de riesgo como elemento inevitable de toda actividad emprendedora.

g) Se ha analizado el concepto de empresario o empresaria y los requisitos y actitudes necesarios para desarrollar la actividad empresarial.

h) Se ha valorado la importancia de la cualificación profesional en el proceso de creación de una empresa.

i) Se ha descrito la estrategia empresarial relacionándola con los objetivos de la empresa.
j) Se ha definido una determinada idea de negocio del ámbito de las actividades de guía, información y asistencia turísticas, así como su viabilidad, que servirá de punto de partida para la elaboración de un plan de empresa.

k) Se han identificado los factores diferenciadores del negocio del ámbito de las actividades de guía, información y asistencia turísticas que pretende constituirse, respecto de otros sectores.

2. Define la oportunidad de creación de una pequeña empresa, valorando el impacto sobre el entorno de actuación e incorporando valores éticos.

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito las funciones básicas que se realizan en una empresa y se ha analizado el concepto de sistema aplicado a la empresa.

b) Se han identificado los principales componentes del entorno general que rodea a la empresa; en especial el entorno económico, social, demográfico y cultural, analizando el impacto de la empresa sobre el mismo, así como su incidencia en los nuevos yacimientos de empleo.

c) Se ha analizado la influencia en la actividad empresarial de las relaciones con los clientes, con los proveedores y con la competencia como principales integrantes del entorno específico.

d) Se han identificado los elementos del entorno de una pequeña y mediana empresa de actividades de guía, información y asistencia turísticas.

e) Se han analizado los conceptos de cultura empresarial e imagen corporativa, y su relación con los objetivos empresariales.

f) Se ha analizado el fenómeno de la responsabilidad social y ética de las empresas y su importancia como un elemento de la estrategia empresarial.

g) Se ha elaborado el balance social de una empresa relacionada con las actividades de guía, información y asistencia turísticas, y se han descrito los principales costes sociales en que incurren estas empresas, así como los beneficios sociales que producen.

h) Se han identificado, en empresas relacionada con las actividades de guía, información y asistencia turísticas, prácticas que incorporan valores éticos y sociales.

i) Se ha llevado a cabo un estudio de viabilidad económica y financiera de una pequeña y mediana empresa relacionada con las actividades de guía, información y asistencia turísticas.

j) Se han definido los aspectos más relevantes a incorporar en el plan de empresa referente al marketing mix.

k) Se han identificado los programas y planes específicos de fomento del autoempleo en Castilla La Mancha así como el resto de las políticas activas de fomento del autoempleo. l) Se han identificado las diferentes organizaciones empresariales del entorno socioeconómico y las ventajas del asociacionismo empresarial.

3. Realiza las actividades para la constitución y puesta en marcha de una empresa, seleccionando la forma jurídica e identificando las obligaciones legales asociadas
Criterios de evaluación:

a) Se han analizado las diferentes formas jurídicas de la empresa.

b) Se ha especificado el grado de responsabilidad legal de los propietarios o propietarias de la empresa en función de la forma jurídica elegida.

c) Se ha diferenciado el tratamiento fiscal establecido para las diferentes formas jurídicas de la empresa.

d) Se han analizado los trámites exigidos por la legislación vigente para la constitución y puesta en marcha de una pequeña y mediana empresa.

e) Se ha realizado una búsqueda exhaustiva de las diferentes ayudas, subvenciones e incentivos fiscales para la creación de empresas de guía, información y asistencia turísticas de hostelería y turismo en la localidad de referencia.

f) Se ha incluido en el plan de empresa todo lo relativo a la elección de la forma jurídica, estudio de viabilidad económico-financiera, trámites administrativos, ayudas y subvenciones.

g) Se han identificado las vías de asesoramiento y gestión administrativa externos existentes a la hora de poner en marcha una pequeña y mediana empresa.

h) Se han analizado las fuentes de financiación y las inversiones necesarias en una pequeña y mediana empresa de guía, información y asistencia turísticas

i) Se ha incluido en plan de empresa todo lo relativo a la selección, formación y desarrollo de la carrera profesional de sus recursos humanos, haciendo especial hincapié en la utilización de la entrevista como instrumento para el conocimiento de los futuros trabajadores de la empresa.

4. Realiza actividades de gestión administrativa y financiera básica de una pequeña y mediana empresa, identificando las principales obligaciones contables y fiscales y cumplimentando la documentación.

Criterios de evaluación: a) Se han analizado los conceptos básicos de contabilidad, así como las técnicas de registro de la información contable.

b) Se han descrito las técnicas básicas de análisis de la información contable, en especial en lo referente a la solvencia, liquidez y rentabilidad de la empresa.

c) Se han definido las obligaciones fiscales de una empresa de actividades de guía, información y asistencia turísticas.

d) Se han diferenciado los tipos de impuestos, así como el plazo de presentación de documentos oficiales teniendo en cuenta el calendario fiscal vigente.

e) Se ha cumplimentado la documentación básica de carácter comercial y contable (facturas, albaranes, notas de pedido, letras de cambio, cheques y otros) para una pequeña y mediana empresa de actividades de guía, información y asistencia turísticas, y se han descrito los circuitos que dicha documentación recorre en la empresa.

f) Se han identificado los principales instrumentos de financiación bancaria.

g) Se han incluido los planes específicos requeridos por la normativa aplicable referentes a prevención de riesgos, igualdad de oportunidades y protección del medio ambiente.

h) Se ha incluido la anterior documentación en el plan de empresa.

5. Define su inserción en el mercado laboral como trabajadora o trabajador autónomo, analizando el régimen jurídico de su actividad, así como la realidad de las trabajadoras y los trabajadores autónomos económicamente dependientes.

Criterios de evaluación:

a) Se ha analizado el régimen profesional y los derechos colectivos de la trabajadora y del trabajador autónomo, conforme a la legislación vigente.

b) Se han descrito los trámites requeridos para el establecimiento de la trabajadora y del trabajador autónomo, así como las subvenciones y ayudas con las que cuenta para el desarrollo de su actividad.

c) Se han analizado las obligaciones fiscales de la trabajadora y del trabajador autónomo.

d) Se han identificado los aspectos esenciales de la acción protectora del Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores por Cuenta Propia o Autónomos.

e) Se han analizado los principales aspectos del régimen profesional de las trabajadoras y los trabajadores autónomos económicamente dependientes.

****Estructura y características del examen****

El examen consistirá en la realización de un tipo test de 50 preguntas, más tres de reserva, con cuatro respuestas alternativas en la que sólo una de ellas es la correcta. Se penalizará cada respuesta errónea con 0,33. El tiempo de realización del examen será de una hora y media. Para superar el examen será necesario obtener al menos 5 puntos.

****Bibliografía y materiales recomendados****

Libro de texto de Empresa e Iniciativa Emprendedora de diversas editoriales edición actualizada: TulibrodeFp, McGraw Hill, Editex, McMillan...

Módulo Profesional: Formación y Orientación Laboral.

Decreto 196/2010, de 03/08/2010, por el que se establece el currículo del Ciclo Formativo de Grado Superior correspondiente al título de Técnico o Técnica Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas, en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

1. Selecciona oportunidades de empleo, identificando las diferentes posibilidades de inserción y las alternativas de aprendizaje a lo largo de la vida.

Criterios de evaluación:

a) Se ha valorado la importancia de la formación permanente como factor clave para la empleabilidad y la adaptación a las exigencias del proceso productivo.

b) Se han identificado los itinerarios formativos-profesionales relacionados con el perfil profesional del Técnico o Técnica Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas.

c) Se han determinado las aptitudes y actitudes requeridas para la actividad profesional relacionada con el perfil del título.

d) Se han identificado los principales yacimientos de empleo, autoempleo, así como de inserción laboral para el Técnico o Técnica superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas.

e) Se han determinado las técnicas utilizadas en el proceso de búsqueda de empleo.

f) Se ha valorado la importancia de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la búsqueda activa de empleo.

g) Se han previsto las alternativas de autoempleo en los sectores profesionales relacionados con el título.

h) Se ha realizado la valoración de la personalidad, aspiraciones, intereses, actitudes y formación propia para la toma de decisiones, evitando, en su caso, los condicionamientos por razón de sexo o de otra índole.

i) Se han identificado las posibilidades del Técnico o Técnica superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas en las ofertas de empleo público de las diferentes Administraciones.

j) Se han valorado las oportunidades del Técnico o Técnica superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas en un contexto global así como las posibilidades de transferencia de las cualificaciones que lo integran, a través del principio de libertad de circulación de servicios en la Unión Europea.

k) Se han identificado las habilitaciones especiales requeridas para el desempeño de determinadas actividades profesionales en el sector de Hostelería y turismo.

2. Aplica las estrategias del trabajo en equipo, valorando su eficacia y eficiencia para la consecución de los objetivos de la organización.

Criterios de evaluación:

a) Se han valorado las ventajas de trabajo en equipo en situaciones de trabajo relacionadas con el perfil del Técnico o Técnica superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas, frente al trabajo individual.

b) Se han identificado los equipos de trabajo que pueden constituirse en una situación real de trabajo.

c) Se han identificado las fases que atraviesa el desarrollo de la actividad de un equipo de trabajo.

d) Se han aplicado técnicas de dinamización de grupos de trabajo.

e) Se han determinado las características del equipo de trabajo eficaz frente a los equipos ineficaces mediante la adecuada gestión del conocimiento en los mismos.

f) Se ha valorado positivamente la necesaria existencia de diversidad de roles y opiniones asumidos por los miembros de un equipo.

g) Se ha descrito el proceso de toma de decisiones en equipo, valorando convenientemente la participación y el consenso de sus miembros.

h) Se ha valorado la necesidad de adaptación e integración en aras al funcionamiento eficiente de un equipo de trabajo.

i) Se han analizado los procesos de dirección y liderazgo presentes en el funcionamiento de los equipos de trabajo

j) Se ha reconocido la posible existencia de conflicto entre los miembros de un grupo como un aspecto característico de las organizaciones.

k) Se han identificado los tipos de conflictos, etapas que atraviesan y sus fuentes.

l) Se han determinado procedimientos para la resolución del conflicto.

m) Se han analizado las distintas tácticas y técnicas de negociación tanto para la resolución de conflictos como para el progreso profesional.

3. Ejerce los derechos y cumple las obligaciones que se derivan de las relaciones laborales, reconociéndolas en los diferentes contratos de trabajo.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los conceptos básicos del derecho del trabajo y sus normas fundamentales.

b) Se han distinguido los principales organismos que intervienen en las relaciones entre empresarios y trabajadores y las fuentes legales que las regulan.

c) Se han diferenciado las relaciones laborales sometidas a la regulación del estatuto de los trabajadores de las relaciones laborales especiales y excluidas.

d) Se han determinado los derechos y obligaciones derivados de la relación laboral.AÑO XXIX Núm. 151 6 de agosto de 2010 37236

e) Se han clasificado las principales modalidades de contratación, identificando las medidas de fomento de la contratación para determinados colectivos.

f) Se han valorado las medidas establecidas por la legislación vigente para la conciliación de la vida personal, laboral y familiar.

g) Se han identificado las causas y efectos de la modificación, suspensión y extinción de la relación laboral.

h) Se ha analizado el recibo de salarios, identificando los principales elementos que lo integran.

i) Se han analizado los elementos que caracterizan al tiempo de la prestación laboral.

j) Se han determinado las distintas formas de representación de los trabajadores para la defensa de sus intereses laborales.

k) Se han analizado las diferentes medidas de conflicto colectivo y los procedimientos de solución de conflictos

l) Se han determinado las condiciones de trabajo pactadas en un convenio colectivo aplicable a un sector profesional relacionado con el título de Técnico o Técnica superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas.

m) Se han identificado las características definitorias de los nuevos entornos de organización del trabajo.

n) Se han identificado los principales beneficios que las nuevas organizaciones han generado a favor de los trabajadores.

4. Determina la acción protectora del sistema de la Seguridad Social ante las distintas contingencias cubiertas, identificando las distintas clases de prestaciones.

Criterios de evaluación:

a) Se ha valorado el papel de la Seguridad Social como pilar esencial para la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía.

b) Se han enumerado las diversas contingencias que cubre el sistema de Seguridad Social. c) Se han identificado los regímenes existentes en el sistema de la Seguridad Social especialmente el régimen general y en el régimen especial de trabajadores autónomos.

d) Se han identificado las obligaciones de empresario o empresaria y trabajador o trabajadora dentro del sistema de Seguridad Social.

e) Se han identificado en un supuesto sencillo las bases de cotización de un trabajador o trabajadora y las cuotas correspondientes a trabajador o trabajadora y empresario o empresaria.

f) Se han clasificado las prestaciones del sistema de Seguridad Social, identificando los requisitos.

g) Se han determinado las posibles situaciones legales de desempleo en supuestos prácticos sencillos.

h) Se ha realizado el cálculo de la duración y cuantía de una prestación por desempleo de nivel contributivo básico.

5. Evalúa los riesgos derivados de su actividad, analizando las condiciones de trabajo y los factores de riesgo presentes en su entorno laboral.

Criterios de evaluación:

a) Se ha valorado la importancia de la cultura preventiva en todos los ámbitos y actividades de la empresa.

b) Se han relacionado las condiciones laborales con la salud del trabajador y de la trabajadora

c) Se han clasificado los factores de riesgo ligados a condiciones de seguridad, ambientales, ergonómicas y psicosociales en la actividad, así como los daños derivados de los mismos.

d) Se han identificado las situaciones de riesgo más habituales en los entornos de trabajo del Técnico o Técnica superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas.

e) Se han definido las distintas técnicas de motivación y su determinación como factor clave de satisfacción e insatisfacción laboral.

f) Se ha determinado la evaluación de riesgos en la empresa.

g) Se han determinado las condiciones de trabajo con significación para la prevención en los entornos de trabajo relacionados con el perfil profesional del Técnico o Técnica superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas.

h) Se han clasificado y descrito los tipos de daños profesionales, con especial referencia a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, relacionados con el perfil profesional del Técnico o Técnica superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas.

6. Participa en la elaboración de un plan de prevención de riesgos en una pequeña empresa, identificando las responsabilidades de todos los agentes implicados.

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado la normativa básica en materia de prevención de riesgos laborales.

b) Se han descrito las funciones específicas de nivel básico en prevención de riesgos laborales.

c) Se han determinado los principales derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales, así como las responsabilidades derivadas del incumplimiento de las obligaciones preventivas.

d) Se han clasificado las distintas formas de gestión de la prevención en la empresa, en función de los distintos criterios establecidos en la normativa sobre prevención de riesgos laborales.

e) Se han determinado las formas de representación de los trabajadores en la empresa en materia de prevención de riesgos.

f) Se han identificado los organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.

g) Se ha valorado la importancia de la existencia de un plan preventivo en la empresa, que incluya la secuenciación de actuaciones a realizar en caso de emergencia.

h) Se ha definido el contenido del plan de prevención en un centro de trabajo relacionado con el sector profesional del Técnico superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas. i) Se ha proyectado un plan de emergencia y evacuación en una empresa del sector.

7. Aplica las medidas de prevención y protección, analizando las situaciones de riesgo en el entorno laboral del Técnico o Técnica superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas.

Criterios de evaluación:

a) Se han definido las técnicas de prevención y de protección, individuales y colectivas, que deben aplicarse para evitar los daños en su origen y minimizar sus consecuencias en caso de que sean inevitables.

b) Se ha analizado el significado y alcance de los distintos tipos de señalización de seguridad.

c) Se han analizado los protocolos de actuación en caso de emergencia.

d) Se han identificado las técnicas de clasificación y transporte de personas heridas en caso de emergencia donde existan víctimas de diversa gravedad.

e) Se han identificado las técnicas básicas de primeros auxilios que han de ser aplicadas en el lugar del accidente ante distintos tipos de daños y la composición y uso del botiquín. f) Se han determinado los requisitos y condiciones para la vigilancia de la salud del trabajador y su importancia como medida de prevención.

****Estructura y características del examen****

El examen consistirá en la realización de un tipo test de 50 preguntas, más tres de reserva, con cuatro respuestas alternativas en la que sólo una de ellas es la correcta. Se penalizará cada respuesta errónea con 0,33. El tiempo de realización del examen será de una hora y media. Para superar el examen será necesario obtener al menos 5 puntos.

****Bibliografía y materiales recomendados****

Libro de texto de Formación y Orientación Laboral de diversas editoriales edición actualizada: TulibrodeFp, McGraw Hill, Editex, McMillan…

Pruebas libres del Ciclo de Guía, Información y Asistencias Turísticas del módulo de Sistemas de información turística

1. Resultados de Aprendizaje (RA)

Los RA del módulo provienen del currículo marcado por el Real Decreto 1255/2009 y la Orden de 14 de julio de 2010 (referencia citada en criterios de pruebas), además de contenidos aplicados en módulos equivalentes de Servicios de Información Turística

RA1. Gestiona la información turística procedente de diversas fuentes

Identificación de tipos de información turística
Uso de oficinas, CIT, webs oficiales, bases de datos
Verificación, clasificación y actualización de la información

RA2. Utiliza herramientas tecnológicas aplicadas a la información turística

Manejo de aplicaciones móviles, geolocalización, RA
Uso de sistemas informáticos turísticos
Integración de sistemas digitales en oficinas de turismo

RA3. Atiende e informa al cliente aplicando técnicas de comunicación

Atención profesional al usuario
Gestión de quejas y reclamaciones
Adaptación de la información al perfil del visitante

RA4. Interpreta el patrimonio turístico

Aplicación de técnicas de interpretación (guiada, autoguiada, multimedia)
Distinción entre patrimonio tangible e intangible

RA5. Aplica criterios de ética y calidad en los servicios de información turística

Veracidad, objetividad, confidencialidad
Cumplimiento de estándares de calidad en la atención turística

2. Criterios de Evaluación (CE)

CE vinculados al RA1

Seleccionar, analizar y organizar información turística
Utilizar correctamente fuentes oficiales y fiables

CE vinculados al RA2

Manejar aplicaciones informáticas propias del entorno turístico

Integrar herramientas tecnológicas en procesos de información

CE vinculados al RA3

Aplicar técnicas correctas de comunicación y atención
Resolver quejas y reclamaciones siguiendo protocolos

CE vinculados al RA4

Interpretar adecuadamente recursos turísticos
Utilizar métodos de interpretación adecuados al perfil del visitante

CE vinculados al RA5

Respetar principios éticos y deontológicos
Transmitir información veraz, actualizada y profesional

3. Tipo de examen en pruebas libres

Para el módulo Sistemas de Información Turística, se confirma:

EXAMEN TIPO TEST

Formato: examen tipo test
Duración: 2 hora
Preguntas de opción múltiple (4 opciones, solo una correcta)
Valor por pregunta: 0,5 puntos
Respuestas en blanco no puntúan ni restan
Respuestas erróneas cada tres preguntas incorrectas una penalización.

4. Material de apoyo recomendado

Libro Editorial Síntesis
“Servicios de Información Turística” – Margarita Planells

“Gestión de Oficinas de Turismo” – Oriol Mirall

PRUEBAS LIBRES DEL CICLO FORMATIVO DE GRADO SUPERIOR EN GUÍA, INFORMACIÓN Y ASISTENCIAS TURÍSTICAS - MÓDULO INGLÉS

CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

La evaluación del módulo de Inglés se lleva a cabo por medio de los criterios de evaluación incluidos en cada resultado de aprendizaje.

Los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación del módulo de Inglés son:

1. Comprende información, de índole profesional, académica y cotidiana, contenida en todo tipo de discursos orales, emitidos por cualquier medio de comunicación en lengua estándar, interpretando con precisión el contenido del mensaje. Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado la idea principal de mensajes en lengua estándar relacionados con la vida social, profesional o académica.

b) Se ha reconocido la finalidad de mensajes directos o emitidos en cualquier soporte en lengua estándar.

c) Se ha extraído información específica contenida en distintos discursos orales en lengua estándar, relacionada con la vida social, profesional o académica.

d) Se ha identificado el punto de vista y la actitud del hablante.

e) Se ha identificado el hilo argumental de mensajes orales y determinado los roles que aparecen en dichos mensajes.

f) Se han comprendido adecuadamente mensajes en lengua estándar en ambientes con contaminación acústica.

g) Se han extraído las ideas principales de conferencias, charlas e informes, y otras formas de presentación académica y profesional, lingüísticamente complejas.

h) Se ha tomado conciencia de la importancia de comprender globalmente un mensaje sin entender todos y cada uno de los elementos del mismo.

2. Comprende mensajes escritos, de naturaleza profesional, académica y cotidiana, de relativa dificultad, analizando de forma comprensiva su contenido. Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado la idea principal de textos específicos de su ámbito social, profesional o académico.

b) Se ha reconocido la finalidad de distintos textos escritos en cualquier soporte, en lengua estándar y relacionados con la actividad profesional.

c) Se ha extraído información específica de textos, de diferente naturaleza, relativos a su profesión, y contenidos en distintos soportes.

d) Se ha tomado conciencia de la importancia de comprender globalmente un texto sin entender todos y cada uno de los elementos del mismo.

e) Se han leído y comprendido, de manera autónoma, textos relacionados con el sector con la velocidad y estilo de lectura propia del nivel competencial.

f) Se ha interpretado la correspondencia relativa a su especialidad, captando fácilmente el significado esencial.

g) Se han interpretado textos extensos, y de cierta complejidad, relacionados o no con su especialidad, pudiendo realizar varias lecturas del mismo.

h) Se ha identificado con rapidez el contenido y la importancia de noticias, artículos e informes sobre una amplia serie de temas profesionales.

i) Se han interpretado instrucciones, con distintos niveles de dificultad, y mensajes técnicos recibidos a través de soportes digitales.

j) Se han traducido textos de cierta complejidad, utilizando material de apoyo en caso necesario.

3. Produce mensajes orales claros y bien estructurados, analizando el contenido de la situación y adaptándose al registro lingüístico del interlocutor. Criterios de evaluación:

a) Se han emitido mensajes generales propios de sector y de la vida cotidiana, utilizando nexos y estrategias de interacción.

b) Se ha intercambiado con fluidez información específica y detallada utilizando estructuras de una complejidad acorde al nivel competencial.

c) Se han seleccionado y aplicado los registros adecuados para la emisión del mensaje, así como protocolos y normas de relación social propios del país.

d) Se han realizado presentaciones, bien estructuradas, sobre temas de su ámbito profesional, haciendo uso de los protocolos establecidos.

e) Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión.

f) Se ha descrito y secuenciado oralmente un proceso de trabajo de su competencia.

g) Se ha solicitado la reformulación del discurso o parte del mismo cuando se ha considerado necesario.

h) Se ha interaccionado espontáneamente, adoptando un nivel de formalidad adecuado a las circunstancias.

i) Se ha expresado con fluidez, precisión y eficacia sobre una amplia serie de temas generales, académicos, profesionales o de ocio, marcando con claridad la relación entre las ideas.

j) Se han expresado y defendido puntos de vista con claridad, proporcionando explicaciones y argumentos adecuados.

k) Se ha respondido a preguntas relativas a su vida socio-profesional, incluidas las propias de una entrevista de trabajo.

4. Redacta documentos e informes, propios del sector o de la vida académica y cotidiana, relacionando los recursos lingüísticos con el propósito de los mismos. Criterios de evaluación:

a) Se han escrito textos claros y detallados sobre una variedad de temas relacionados con su profesión, sintetizando y evaluando información y argumentos procedentes de varias fuentes.

b) Se ha cumplimentado documentación específica de su campo profesional, utilizando vocabulario específico y protocolos y normas de relación social propios del país.

c) Se ha organizado la información con corrección, precisión, con cohesión y coherencia, solicitando y/o facilitando información de tipo general o detallada.

d) Se han cumplimentado textos mediante apoyos visuales y claves lingüísticas.

e) Se han elaborado informes, destacando los aspectos significativos y ofreciendo detalles relevantes que sirvan de apoyo.

f) Se han escrito cartas, formales e informales, empleando las fórmulas de cortesía establecidas y el vocabulario específico para la elaboración de las mismas.

g) Se han resumido diferentes tipos de documentos escritos, utilizando sus propios recursos lingüísticos.

h) Se han utilizado las fórmulas de cortesía propias del documento que se va a elaborar.

5. Aplica actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación, describiendo las relaciones típicas características del país de la lengua extranjera. Criterios de evaluación:

a) Se han definido los rasgos más significativos de las costumbres y usos de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.

b) Se han descrito los protocolos y normas de relación social propios del país.

c) Se han identificado los valores y creencias propios de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.

d) Se ha identificado los aspectos socio-profesionales propios del sector, en cualquier tipo de texto.

e) Se han aplicado los protocolos y normas de relación social propios del país de la lengua extranjera.

f) Se han reconocido los marcadores lingüísticos de la procedencia regional.

El peso otorgado a cada resultado de aprendizaje y criterio de evaluación es el siguiente:

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PONDERACIÓN	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
1. Comprende información profesional y cotidiana contenida en todo tipo de discursos orales emitidos por cualquier medio de comunicación en lengua estándar, interpretando con precisión el contenido del mensaje. **Objetivos generales con los que se relaciona: f), g), h),i), j)** **Ponderación: 20%**	a) Se ha identificado la idea principal de mensajes en lengua estándar relacionados con la vida social, profesional o académica.	2.5	Observación directa Test	**1.-** ***Comprensión de mensajes orales profesionales y cotidianos:*** - Mensajes directos, telefónicos, de radio, grabados. - Terminología específica del sector. Reconocimiento de mensajes profesionales del sector y cotidianos. - Identificación del objetivo y tema principal de las presentaciones y su seguimiento. - Mensajes orales del sector: peticiones de clientes, información, formular peticiones y dar respuesta a quejas y sugerencias, bien de forma personal o telefónica; diálogos relacionados con las situaciones laborales en la recepción o en pisos; descripciones de habitaciones y lugares de trabajo, etc. - Recursos lingüísticos para facilitar la comprensión: acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia, formulación de disculpas, deducción por el contexto. - Diferentes acentos de la lengua oral inglesa.
	b) Se ha reconocido la finalidad de mensajes directos o emitidos en cualquier soporte en lengua estándar.	2.5	Observación directa, Test	
	c) Se ha extraído información específica contenida en distintos discursos orales en lengua estándar, relacionada con la vida social, profesional o académica.	2.5	Observación directa Test	
	d) Se ha identificado el punto de vista y la actitud del hablante.	2.5	Observación directa Test	
	e) Se ha identificado el hilo argumental de mensajes orales y determinado los roles que aparecen en dichos mensajes.	2.5	Observación directa Test	
	f) Se han comprendido adecuadamente mensajes en lengua estándar en ambientes con contaminación acústica.	2.5	Observación directa Test	
	g) Se han extraído las ideas principales de conferencias, charlas e informes, y otras formas de presentación académica y profesional, lingüísticamente complejas.	2.5	Observación directa Test	
	h) Se ha tomado conciencia de la importancia de comprender globalmente un mensaje sin entender todos y cada uno de los elementos del mismo.	2.5	Observación directa, Test	
2. Comprende mensajes escritos, de naturaleza profesional, académica y cotidiana, de relativa dificultad, analizando de forma comprensiva su contenido. **Objetivos generales con los que se relaciona:** **f), h),i), j)** **Ponderación: 25%**	a) Se ha identificado la idea principal de textos específicos de su ámbito social, profesional o académico.	2.5	Observación directa Test Prueba objetiva	**2.-** ***Interpretación de mensajes escritos:*** - Comprensión de mensajes, textos, artículos profesionales y cotidianos , - Organización de los textos propios del sector turístico y utilización de la terminología específica: índices, títulos, tablas, esquemas, gráfico, etc
	b) Se ha reconocido la finalidad de distintos textos escritos en cualquier soporte, en lengua estándar y relacionados con la actividad profesional.	2.5	Observación directa Test Prueba objetiva	
	c) Se ha extraído información específica de textos, de diferente	2.5	Observación directa Test	

	naturaleza, relativos a su profesión, y contenidos en distintos soportes. d) Se ha tomado conciencia de la importancia de comprender globalmente un texto sin entender todos y cada uno de los elementos del mismo. e) Se han leído y comprendido, de manera autónoma, textos relacionados con el sector con la velocidad y estilo de lectura propia del nivel competencial. f) Se ha interpretado la correspondencia relativa a su especialidad, captando fácilmente el significado esencial. g) Se han interpretado textos extensos, y de cierta complejidad, relacionados o no con su especialidad, pudiendo realizar varias lecturas del mismo. h) Se ha identificado con rapidez el contenido y la importancia de noticias, artículos e informes sobre una amplia serie de temas profesionales. i) Se han interpretado instrucciones, con distintos niveles de dificultad, y mensajes técnicos recibidos a través de soportes digitales. j) Se han traducido textos de cierta complejidad, utilizando material de apoyo en caso necesario.	Prueba objetiva 2.5 Observación directa Test Prueba objetiva 2.5 Observación directa Test Prueba objetiva 2.5 Observación directa Test Prueba objetiva 2.5 Observación directa Test Prueba objetiva 2.5 Observación directa Test Prueba objetiva 2.5 Observación directa Test Prueba objetiva	- Tipología y estructura de los textos del sector en soportes telemáticos: páginas web, fax, e-mail para, solicitudes, textos de gestión y administración. - Vocabulario específico del sector turístico y hotelero y estrategias de adquisición y desarrollo del vocabulario: formación de palabras mediante el estudio de prefijos y sufijos, identificación de los tipos de palabras, nominalización, clasificaciones léxicas, “collocations”, deducción del significado de palabras a través del contexto. - Localización y selección de la información relevante: lectura rápida para la identificación del tema principal (skimming) y lectura orientada a encontrar una información específica (scanning). Ideas principales y secundarias. - Recursos lingüísticos y gramaticales: tiempos verbales y su aplicación práctica (Ej: presente simple y el futuro de intención para describir y planificar actividades), preposiciones, phrasal verbs, fórmulas de cortesía en correspondencia profesional; uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales… - Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado. Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.
3. Produce mensajes orales claros y bien estructurados, analizando el contenido de la situación y adaptándose al registro lingüístico del interlocutor.Objetivos generales con los que se relaciona: f), g), h),i), j)	a) Se han emitido mensajes generales propios de sector y de la vida cotidiana, utilizando nexos y estrategias de interacción.	Observación directa 1.8 Lista control Test Rúbricas	**3.-** ***Producción de mensajes orales:*** - Registros y fórmulas habituales para iniciar, mantener y terminar conversaciones en diferentes entornos (llamadas telefónicas, atención en la recepción de hotel, descripción de las

Ponderación: 20%	b) Se ha intercambiado con fluidez información específica y detallada utilizando estructuras de una complejidad acorde al nivel competencial.	1.8	Observación directa Lista control Test Rúbricas	habitaciones, presentaciones, reuniones, entrevistas laborales…) atendiendo a las convenciones del ámbito laboral. - Estrategias para mantener la fluidez en las presentaciones: "rellenadores" del discurso (fillers), introducción de ejemplos, formulación de preguntas para confirmar comprensión, petición de aclaración … - Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro. - Recursos comunicativos aplicados a la expresión oral: funciones de los marcadores del discurso y de las transiciones entre temas en las presentaciones orales, tanto formales como informales. - Estrategias de "negociación del significado" en las conversaciones: fórmulas de petición de clarificación, repetición y confirmación para la comprensión. - Fonética: sonidos y fonemas vocálicos y sus combinaciones y sonidos y fonemas consonánticos y sus agrupaciones. Entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación y ritmo.
	c) Se han seleccionado y aplicado los registros adecuados para la emisión del mensaje, así como protocolos y normas de relación social propios del país.	1.8	Observación directa Lista control Test Rúbricas	
	d) Se han realizado presentaciones, bien estructuradas, sobre temas de su ámbito profesional, haciendo uso de los protocolos establecidos.	1.8	Observación directa Lista control Test Rúbricas	
	e) Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión.	1.8	Observación directa Lista control Test Rúbricas	
	f) Se ha descrito y secuenciado oralmente un proceso de trabajo de su competencia.	1.8	Observación directa Lista control Test	
	g) Se ha solicitado la reformulación del discurso o parte del mismo cuando se ha considerado necesario.	1.8	Observación directa Lista control Test Rúbricas	
	h) Se ha interaccionado espontáneamente, adoptando un nivel de formalidad adecuado a las circunstancias.	1.8	Observación directa Lista control Test Rúbricas	
	i) Se ha expresado con fluidez, precisión y eficacia sobre una amplia serie de temas generales, académicos, profesionales o de ocio, marcando con claridad la relación entre las ideas.	1.8	Observación directa Lista control Test Rúbricas	
	j) Se han expresado y defendido puntos de vista con claridad, proporcionando explicaciones y argumentos adecuados.	1.8	Observación directa Lista control Test	

	k) Se ha respondido a preguntas relativas a su vida socio-profesional, incluidas las propias de una entrevista de trabajo.		Rúbricas	
4. Redacta documentos e informes, propios del sector o de la vida académica y cotidiana, relacionando los recursos lingüísticos con el propósito de los mismos. Objetivos generales con los que se relaciona: **f), g), h), i), j)** **Ponderación: 25%**	a) Se han escrito textos claros y detallados sobre una variedad de temas relacionados con su profesión, sintetizando y evaluando información y argumentos procedentes de varias fuentes.	3.1	Observación directa, Test Prueba composición Rúbricas	**4.-** ***Emisión de textos escritos; textos profesionales y cotidianos:*** Correspondencia y documentos profesionales. Estructura y normas de cartas, emails, folletos, documentos oficiales ,currículum vitae, memorándums, respuestas comerciales y otras formas de comunicación escrita entre trabajadores del sector. - Características de la comunicación escrita profesional: factores y estrategias que contribuyen a la claridad, unidad, coherencia, cohesión y precisión de los escritos, así como atención a las fórmulas y convenciones de cada sector. - Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado… y los marcadores y nexos que las determinan. - Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad. - Coherencia textual: - Adecuación del texto al contexto comunicativo. - Tipo y formato de texto. - Variedad de lengua. Registro. - Selección léxica, de estructuras sintácticas y de contenido relevante. - Inicio del discurso e introducción del tema. Desarrollo y expansión: - Ejemplificación.
	b) Se ha cumplimentado documentación específica de su campo profesional, utilizando vocabulario específico y protocolos y normas de relación social propios del país.	3.1	Observación directa, Test Prueba composición Rúbricas	
	c) Se ha organizado la información con corrección, precisión, con cohesión y coherencia, solicitando y/o facilitando información de tipo general o detallada.	3.1	Observación directa, Test Prueba composición Rúbricas	
	d) Se han cumplimentado textos mediante apoyos visuales y claves lingüísticas.	3.1	Observación directa, Test Prueba composición Rúbricas	
	e) Se han elaborado informes, destacando los aspectos significativos y ofreciendo detalles relevantes que sirvan de apoyo.	3.1	Observación directa, Test Prueba composición Rúbricas	
	f) Se han escrito cartas, formales e informales, empleando las fórmulas de cortesía establecidas y el vocabulario específico para la elaboración de las mismas.	3.1	Observación directa, Test Prueba composición Rúbricas	
	g) Se han resumido diferentes tipos de documentos escritos, utilizando sus propios recursos lingüísticos.	3.1	Observación directa, Test Prueba composición Rúbricas	
	h) Se han utilizado las fórmulas de cortesía propias del documento que se va a elaborar.	3.1	Observación directa, Test Prueba composición Rúbricas	

				- Conclusión y/ o resumen del discurso. - Uso de los signos de puntuación - Expresión y cumplimentación de documentos y textos profesionales del sector y cotidianos. Nexos.
5. Aplica actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación, describiendo las relaciones típicas características del país de la lengua extranjera. **Objetivos generales con los que se relaciona:** **f), g), h),i), j)** **Ponderación: 10%**	a) Se han definido los rasgos más significativos de las costumbres y usos de la comunidad donde se habla la lengua extranjera. b) Se han descrito los protocolos y normas de relación social propios del país. c) Se han identificado los valores y creencias propios de la comunidad donde se habla la lengua extranjera. d) Se ha identificado los aspectos socio-profesionales propios del sector, en cualquier tipo de texto. e) Se han aplicado los protocolos y normas de relación social propios del país de la lengua extranjera. f) Se han reconocido los marcadores lingüísticos de la procedencia regional.	0.6 0.6 0.6 0.6 0.6 0.6	Observación directa Checklist Observación directa Checklist Observación directa Checklist Observación directa Checklist Observación directa Checklist Observación directa Checklist	- Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales. - Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socioprofesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa. - Uso de registros adecuados según el contexto de la comunicación, el interlocutor y la intención de los interlocutores. - Interés por la buena presentación de los textos escritos tanto en soporte papel como digital, con respeto a las normas gramaticales, ortográficas y tipográficas.

ESTRUCTURA DEL EXAMEN (2h)

1. Listening. Dos actividades relacionadas con el audio.
2. Reading. Texto para leer con dos actividades sobre el mismo.
3. Writing. Se darán dos opciones a elegir (email formal o informal, ventajas y desventajas, opinión, etc.).
4. Actividades variadas sobre vocabulario específico del módulo.
5. Actividades variadas sobre la gramática inglesa.
6. Actividad para completar diálogos.

BIBLIOGRAFÍA

- Diccionario bilingüe Cambridge Compact. Spanish- English. (Cambridge University Press).

- Murphy, R. English Grammar in Use. Intermediate. (Cambridge University Press).

- Highly Recommended 2 (Intermediate) workbook and student's book. Ed. Oxford.

Módulo Profesional: Destinos turísticos.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Identifica la geografía turística general de España y específica de Castilla la Mancha, distinguiendo su división administrativa y los aspectos más relevantes de su relieve, hidrografía y clima.

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado el concepto de geografía turística y su importancia para el conocimiento integral de los destinos.

b) Se ha identificado la organización territorial y administrativa de España, distinguiendo las Comunidades Autónomas, provincias y comarcas más representativas y los municipios turísticos más relevantes, ubicándolos en el espacio geográfico.

c) Se ha identificado la organización territorial de Castilla la Mancha, distinguiendo las provincias y comarcas más representativas así como los municipios turísticos más relevantes, ubicándolos en el espacio geográfico.

d) Se han identificado las diferentes políticas turísticas llevadas a cabo por las distintas Comunidades Autónomas.

e) Se han identificado y descrito las principales características, unidades físicas y accidentes geográficos del relieve de España y de Castilla la Mancha.

f) Se han identificado los principales elementos característicos de la hidrografía y el litoral

g) Se han identificado y descrito las principales características del territorio, los accidentes geográficos del relieve de Castilla la Mancha y los principales elementos característicos de la hidrografía.

h) Se han identificado y descrito los paisajes característicos y la vegetación autóctona, así como los principales espacios naturales protegidos de España y específico de Castilla la Mancha.

i) Se han identificado y descrito las características generales del clima de España y específico de Castilla la Mancha.

j) Se ha analizado la distribución de la población en el conjunto del Estado español.

k) Se han identificado los principales elementos característicos de las diferentes culturas y pueblos de España.

l) Se ha valorado la pluralidad de lenguas, culturas, costumbres, ritos y creencias de las Comunidades Autónomas españolas.

m) Se han identificado los materiales y fuentes para el estudio de los destinos turísticos.

2. Identifica los principales elementos de la geografía turística de Europa y del resto del mundo reconociendo la división política de los continentes y sus Estados, el relieve, la hidrografía y el clima.

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito las funciones de la Organización Mundial del Turismo, (OMT), en el contexto de la división territorial de los países en regiones y subregiones.

b) Se han identificado las regiones y subregiones turísticas de la OMT, ubicándolas en el espacio geográfico.

c) Se ha analizado la organización política y territorial de Europa.

d) Se han identificado las principales unidades físicas de Europa.

e) Se han distinguido los países comunitarios y los no comunitarios, así como los territorios dependientes de dentro y fuera de Europa, ubicándoles en el espacio geográfico. litoral europeos.

g) Se han descrito las unidades físicas, paisajes y vegetación más relevantes; así como los principales espacios naturales protegidos y las características generales del clima europeo.

h) Se han analizado las características más sobresalientes de las diferentes culturas y pueblos de Europa.

i) Se ha valorado la pluralidad de lenguas, culturas, costumbres, ritos y creencias de los diferentes Estados de Europa.

j) Se han descrito las características más relevantes de relieve, hidrografía, vegetación, clima y diversidad cultural del resto de regiones y subregiones del mundo.

3. Identifica los principales destinos turísticos de España y específicamente los de Castilla-La Mancha describiendo y valorando sus recursos y oferta turística.

Criterios de evaluación:

a) Se han ubicado destinos turísticos en su espacio geográfico.

b) Se han caracterizado los diferentes destinos turísticos españoles atendiendo a su especialización turística.

c) Se han caracterizado los diferentes destinos turísticos castellano manchegos atendiendo a su especialización

turística

d) Se ha reconocido la oferta turística más relevante en cada tipología de destinos.

e) Se han identificado los recursos culturales, naturales y de otro tipo en los diferentes destinos.

f) Se han seleccionado los destinos más relevantes atendiendo a diversos factores: comercial, tendencia o promocional.

g) Se ha identificado la coincidencia de tipologías turísticas en un mismo destino.

h) Se han identificado las potencialidades turísticas de las diferentes regiones.

i) Se han utilizado diversas fuentes de información.

4. Identifica los principales destinos turísticos de Europa y del resto del mundo describiendo y valorando sus recursos y oferta turística.

Criterios de evaluación:

a) Se han ubicado los principales destinos turísticos internacionales en su espacio geográfico.

b) Se han caracterizado los diferentes destinos turísticos internacionales atendiendo a su especialización turística.

c) Se ha reconocido la oferta turística más relevante en cada tipología de destinos internacionales.

d) Se han identificado los recursos culturales, naturales y de otro tipo en los diferentes destinos internacionales.

e) Se han seleccionado los destinos más relevantes atendiendo a diversos factores: comercial, tendencia o promocional.

f) Se ha identificado la coincidencia de tipologías turísticas en un mismo destino.

g) Se han utilizado diversas fuentes de información.

La prueba se compondrá por un lado de preguntas tipo test con cuatro opciones de respuestas en la que solamente una respuesta será correcta, por otro lado definiciones de conceptos y, por último, un caso práctico.

El manual de soporte será:

Martínez Leal, B., & Rojo Gil, R. (2019). *Destinos turísticos* (2.ª ed.). Paraninfo.

Módulo Profesional: Estructura del mercado turístico.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Contextualiza el sector turístico, su evolución histórica y situación actual, analizando sus implicaciones como actividad socioeconómica.

Criterios de evaluación:

a) Se han definido los elementos básicos que caracterizan el sector turístico.

b) Se ha analizado la evolución del turismo.

c) Se han identificado y caracterizado las diferentes instituciones públicas o privadas relacionadas con el sector turístico.

d) Se ha valorado la importancia de la actividad turística respecto al desarrollo económico y social del núcleo turístico.

e) Se identifican los encuentros nacionales e internacionales en materia de turismo y su importancia para el sector.

f) Se ha reconocido el uso de las nuevas tecnologías en el sector turístico y su impacto como elemento dinamizador en éste.

2. Identifica las diferentes tipologías turísticas relacionándolas con la demanda y su previsible evolución.

Criterios de evaluación:

a) Se han definido las diferentes tipologías turísticas relacionándolas con las características básicas de las mismas.

b) Se han localizado las distintas tipologías turísticas por su distribución geográfica.

c) Se han relacionado los diferentes factores que influyen en la localización espacial según el tipo de turismo de la zona.

d) Se han descrito las ventajas e inconvenientes del desarrollo turístico de una zona.

e) Se ha analizado las tendencias de las tipologías turísticas nacionales.

f) Se han analizado las tendencias de las tipologías turísticas internacionales.

g) Se han valorado los factores que influyen en la demanda y la incidencia que podemos hacer sobre ellos y su distribución.

3. Analiza la oferta turística caracterizando sus principales componentes, así como los canales de intermediación y distribución.

Criterios de evaluación:

a) Se ha definido la oferta turística junto con los elementos y estructura básica de la misma.

b) Se han caracterizado los canales de intermediación turística, así como los nuevos sistemas de distribución.

c) Se han diferenciado las empresas de alojamientos turísticos según su tipología y características básicas.

d) Se han identificado los diferentes medios de transporte de carácter turístico y los servicios ligados a ellos.
e) Se ha caracterizado la oferta complementaria.
f) Se han descrito las peculiaridades del núcleo turístico.
g) Se ha valorado la importancia del turismo en la economía del núcleo turístico.

4. Describe y caracteriza la demanda turística relacionando los diferentes factores y elementos que la motivan, así como sus tendencias actuales.
Criterios de evaluación:
a) Se ha conceptualizado y determinado los factores de la demanda turística.
b) Se ha clasificado a los clientes por su tipología y nacionalidad.
c) Se han descrito los diferentes elementos externos que influyen en la elasticidad de la demanda.
d) Se han caracterizado las principales motivaciones de la demanda turística.
e) Se ha caracterizado la estacionalización de la demanda y técnicas de desestacionalización.
f) Se ha analizado la metodología de compra según el tipo de clientela.
g) Se han investigado las tendencias actuales de la demanda, así como los mercados emergentes.
h) Se ha valorado la importancia de conocer a la clientela como elemento dinamizador de la demanda turística.

5 Analiza los procesos de programación y contratación entre los diferentes agentes que intervienen en la elaboración de productos turísticos.
Criterios de evaluación.
a) Se han descrito los procesos de contratación entre hoteles y tour operadores
b) Se han descrito los procesos de contratación entre medios de transporte y tour operadores.
c) Se han analizado los procesos de contratación entre agencias de viajes y tour operadores

Formato propuesto para pruebas libres

Elemento	**Descripción**
Modalidad	**Tipo test** (100 preguntas)
Duración	**90 minutos**
Número de preguntas	**100**, cada una con 4 opciones y 1 correcta
Corrección	+1 acierto / 0 error / 0 en blanco /-1 (cada 3 erróneas)
Temario	Completo, según currículo LOE y manual de Paraninfo
Reglas	Sin material; solo bolígrafo y DNI

Bibliografía y materiales recomendados

📚 Manual principal

- **Paraninfo – "Estructura del Mercado Turístico"** (última edición).
  Manual base de referencia en la mayoría de centros de FP.

📘 Otros materiales útiles

- OMT (Organización Mundial del Turismo): Informes anuales.
- INE: Estadísticas de turismo y viajeros.
- Turespaña: Publicaciones sobre mercados emisores.
- Portal de CLM Turismo.

Módulo Profesional: Marketing turístico.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

1. Caracteriza el marketing turístico reconociendo los elementos básicos que lo componen.

Criterios de evaluación:

a) Se ha justificado la importancia del marketing en el sector turístico.

b) Se han diferenciado las peculiaridades del marketing de servicios en general y las propias del marketing turístico.

c) Se han descrito los conceptos, definiciones e instrumentos básicos del marketing turístico.

d) Se han diferenciado las etapas y la evolución del marketing.

e) Se ha valorado la importancia de los distintos instrumentos del marketing.

f) Se han definido los factores y criterios eficaces para orientar al marketing hacia el consumidor y la consumidora.

g) Se han comparado las diferentes estructuras y enfoques de dirección de marketing.

h) Se ha identificado la necesidad del marketing en la función comercial de la empresa turística.

i) Se han analizado las tendencias del marketing en turismo.

2. Interpreta la segmentación del mercado y el posicionamiento del producto-servicio reconociendo datos cuantitativos y cualitativos.

Criterios de evaluación:

a) Se ha conceptualizado y clasificado la segmentación de mercado.

b) Se han analizado las variables de segmentación más utilizadas en turismo.

c) Se han definido los requisitos para que la segmentación sea efectiva.

d) Se ha reconocido la importancia de la segmentación para el diseño de la estrategia comercial de las empresas turísticas.

e) Se han identificado y valorado los diferentes segmentos de mercado y su atractivo en función del productoservicio.

f) Se han definido las estrategias de cobertura de segmentos de mercado.

g) Se ha identificado el posicionamiento del producto en el mercado.

h) Se han valorado los instrumentos comerciales y su compatibilidad con los diferentes segmentos de mercado.

3. Identifica los elementos del marketing-mix reconociendo su aplicación en el sector turístico.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los elementos del marketing-mix.

b) Se han identificado las etapas del ciclo de vida de un producto y su relación con la toma de decisiones estratégicas.

c) Se ha analizado los elementos y niveles del producto, así como la aplicación de un sistema de «servucción».

d) Se han caracterizado las distintas políticas de marcas en el sector turístico y se ha valorado la importancia de diferenciar el producto.

e) Se ha valorado la importancia del precio y sus condicionantes como instrumento comercial en las empresas turísticas.

f) Se han calculado los precios mediante la fijación de métodos de precios idóneos para el sector turístico.

g) Se ha reconocido la importancia de la publicidad, las RR.PP., promoción de ventas y merchandising en el sector turístico.

h) Se ha valorado la función de las ferias turísticas y otros encuentros profesionales como instrumentos de marketing estableciendo la diferencia con otras estrategias promocionales.

i) Se han identificado los canales de distribución/comercialización directa e indirecta en el sector turístico.

j) Se ha reconocido la importancia de los sistemas de distribución global y su impacto en la industria turística.

4. Aplica las nuevas tecnologías en el marketing turístico analizando sus aplicaciones y oportunidades en el desarrollo de políticas de dicho marketing.

Criterios de evaluación:

a) Se han caracterizado las nuevas tecnologías y su utilización.

b) Se han identificado las aplicaciones de las nuevas tecnologías en marketing.

c) Se ha valorado la utilización de la Red para comercializar productos-servicios turísticos.

d) Se han utilizado las aplicaciones ofimáticas de base de datos.

e) Se han reconocido la aplicación de una base de datos para la investigación comercial y para crear una ventaja competitiva.

f) Se han determinado los factores que influyen en el marketing directo.

g) Se ha establecido las pautas para el desarrollo de una estrategia de marketing directo combinado.

5. Caracteriza el plan de marketing relacionándolo con los diversos tipos de empresa y productos-servicios.

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito los elementos básicos que conforman el plan de marketing.

b) Se ha valorado la importancia de un plan de marketing en una empresa turística.

c) Se ha realizado el análisis de otros planes empresariales e institucionales relacionados con el plan de marketing.

d) Se han identificado los principales factores del entorno con incidencia en el plan de marketing.

e) Se ha analizado la competencia y el potencial de mercado.

f) Se ha realizado el plan de acción, con sus estrategias y tácticas.

g) Se han definido los recursos necesarios para establecer las estrategias propuestas y para la consecución de los objetivos del plan de marketing.

h) Se ha realizado el control de cumplimiento y calidad del plan de marketing con las técnicas adquiridas.

i) Se ha realizado la presentación del plan de marketing con las pautas establecidas y ante los responsables implicados.

j) Se han valorado las implicaciones ambientales de la implementación de un plan de marketing propuesto.

6. Reconoce el proceso de decisión de compra de los consumidores y las consumidoras analizando sus motivaciones y necesidades.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado las necesidades y motivaciones de los consumidores y las consumidoras de productosservicios turísticos.

b) Se han identificado las fases del proceso de decisión de compra en la persona consumidora.

c) Se han caracterizado los agentes implicados en el proceso de decisión de compra.

d) Se ha analizado el impacto psicosocial del marketing, la publicidad y las relaciones públicas y su incidencia en el proceso de compra.

e) Se han caracterizado los puntos clave en el proceso de postcompra y oportunidades de fidelización.

f) Se han descrito y valorado la percepción y satisfacción de los consumidores y las consumidoras mediante los procesos de control de calidad.

7. Caracteriza los criterios del «consumerismo» relacionándolos con sociedad, marketing y ética.

Criterios de evaluación:

a) Se han caracterizado las peculiaridades de las economías de mercado y sus críticas.

b) Se han identificado el origen del consumerismo, así como su evolución en España.

c) Se han realizado estudios para analizar la reacción de las empresas ante esta situación.

d) Se ha determinado la respuesta de las empresas y de la sociedad y se establecen unos principios éticos.

e) Se ha identificado la normativa que protege al consumidor en la U.E. y en España.

f) Se han analizado los derechos y deberes de los consumidores.

La prueba se compondrá por un lado de preguntas tipo test con cuatro opciones de respuestas en la que solamente una respuesta será correcta, por otro lado definiciones de conceptos y, por último, un caso práctico.

Los manuales de soporte serán:

Mármol Sinclair, P., & Ojeda García, C. D. (2022). *Marketing turístico* (3.ª ed.). Paraninfo.

Sánchez Martínez, M. Á. (2018). *Manual de marketing turístico*. Editorial Síntesis.

Módulo profesional: Procesos de guía y asistencia turística.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1.- Caracteriza los servicios de asistencia y guía analizando los procesos derivados de estas actividades.

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito los principios éticos y deontológicos de la profesión.

b) Se han descrito las distintas modalidades y perfiles profesionales de la actividad de asistencia y guía de grupos turísticos.

c) Se han reconocido los distintos tipos de servicios y caracterizado las funciones a desarrollar en cada una de ellos.

d) Se ha caracterizado y relacionado los aspectos de calidad y atención al cliente en los servicios de asistencia y guía.

e) Se han interpretado las disposiciones legales vigentes que afectan a la actividad de asistencia y guía a nivel nacional y en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

f) Se han identificado las principales asociaciones y colegios profesionales y sus funciones.

g) Se ha analizado la repercusión que tiene el intrusismo en la profesión de guía turístico.

h) Se ha asumido e interpretado la identidad profesional basándose en el conjunto de normas, valores y modos derivados de la profesión.

i) Se han identificado las distintas empresas y profesionales con los que se relaciona directa e indirectamente en el ejercicio de la profesión y que pueden contratar sus servicios.

j) Se han definido y analizado los elementos de la servucción en la actividad profesional.

2. Diseña itinerarios, visitas y otros servicios analizando la información y aplicando la metodología de cada proceso.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los componentes de la oferta turística de un ámbito territorial y temporal determinado.

b) Se han diseñado itinerarios, rutas, y visitas a recursos turísticos, caracterizando los diversos métodos y fases.

c) Se ha justificado la viabilidad comercial, técnica y, en su caso, ambiental del itinerario, ruta o visita diseñada.

d) Se han identificado las posibles dificultades para personas con discapacidad o necesidades específicas.

e) Se han caracterizado y seleccionado las estrategias adecuadas para adaptar la información al perfil del usuario.

f) Se ha caracterizado la intermediación habitual del guía con prestatarios de los recursos y servicios turísticos y otros guías.

g) Se han seguido los protocolos establecidos para la gestión de la documentación elaborada por la agencia de viajes o entidad contratante y el guía para el desarrollo de su actividad relativos al registro, emisión y archivo, utilizando medios informáticos.

h) Se han aplicado los parámetros de calidad establecidos por la entidad organizadora del viaje, o por la gestora del espacio natural, que se asumen como mínimos en el diseño de nuevos itinerarios, rutas, visitas o productos turísticos.

3. Describe los requisitos inherentes a los desplazamientos de viajeros analizando la normativa aplicable.

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado e interpretado la normativa sobre movimiento de viajeros en fronteras y aduanas.

b) Se han identificado las principales divisas, caracterizado la operativa del cambio y el movimiento de divisas.

c) Se han descrito las funciones y servicios que prestan los Consulados y Embajadas.

d) Se han identificado y descrito los posibles riesgos para la seguridad y la salud de los viajeros en determinados destinos y los trámites sanitarios exigidos en cada caso.

e) Se ha explicado cómo actuar ante diferentes situaciones que requieran la prestación de primeros auxilios.

f) Se ha analizado el protocolo a seguir en situaciones de emergencia para crear un entorno seguro para el accidentado y acompañantes con el objetivo de prevenir riesgos mayores.

g) Se han identificado y descrito las prestaciones de los seguros de viajes, las cláusulas de las pólizas y las exclusiones, así como el procedimiento a seguir en caso de contingencias.

h) Se han reconocido las diferencias religiosas, culturales y otras consideraciones a tener en cuenta en determinados destinos.

i) Se han utilizado diversas fuentes para la obtención de información de utilidad al viajero.

4. Aplica las técnicas de comunicación y de dinamización analizándolas y relacionándolas con las diferentes tipologías de grupos.

Criterios de evaluación:

a) Se ha analizado las fases en el proceso de comunicación del guía con grupos de visitantes y se han previsto las dificultades propias en dicho proceso.

b) Se han descrito y aplicado diferentes técnicas de habilidades sociales y de comunicación no verbal propias de la actividad de asistencia y guía de grupos.

c) Se ha expresado oralmente, de forma directa o con otros medios de amplificación, con tono, ritmo, volumen de voz y expresión gestual adecuada a la situación.

d) Se han descrito los comportamientos que se pueden encontrar en grupos de viajeros y se han identificado los problemas de relación que plantean.

e) Se han identificado y aplicado las técnicas de dinámicas de grupo, motivación y liderazgo aplicables a la asistencia y guía de grupos turísticos en diferentes entornos de trabajo y con diferente tipología de grupos.

f) Se han planificado diferentes programas y actividades de animación y actividades lúdico-recreativas dependiendo del servicio y de las características del grupo.

g) Se han descrito las normas de atención al cliente y convivencia que deben tenerse en cuenta durante el desarrollo de un servicio.

5. Desarrolla las actividades de asistencia y guía identificando las fases y los procedimientos en cada caso.

Criterios de evaluación:

a) Se han comprobado las condiciones de los recursos a utilizar (días de apertura, horarios,...), la disponibilidad del transporte y cualquier otra información relevante para el desarrollo del viaje, ruta, itinerario o visita.

b) Se ha comprobado la documentación de viaje que aportan las agencias y mayoristas para el guía y los prestatarios de los servicios.

c) Se han anticipado posibilidades de cambios en el viaje, ruta, itinerario o visita por imprevistos.

d) Se han desarrollado las exposiciones adaptando el mensaje en función del tipo de cliente.

e) Se han tenido en cuenta las condiciones de accesibilidad y las barreras arquitectónicas para personas con necesidades específicas.

f) Se ha desarrollado las relaciones interprofesionales.

g) Se han aplicado las técnicas para la autoevaluación de la práctica profesional.

h) Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente, la seguridad y la gestión de la calidad.

i) Se ha realizado la factura teniendo en cuenta las tarifas vigentes.

j) Se han aplicado técnicas para la gestión de situaciones de tensión, resolución de conflictos individuales o de grupo y de imprevistos.

k) Se ha analizado la normativa sobre Defensa de los Consumidores y Usuarios, especialmente en materia de los viajes combinados. Para atender correctamente las quejas y/o reclamaciones que pudieran plantear los clientes sobre este tema.

l) Se ha tenido en cuenta el protocolo a seguir en supuestas situaciones de solicitudes de información o presentación de reclamaciones, adoptar una medida acorde con la situación planteada, utilizando las normas de cortesía aplicables y la forma de comunicación oportuna con fluidez.

6. Controla procedimientos de entradas y salidas de viajeros en terminales de transporte caracterizando los protocolos de actuación.

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito y caracterizado las tipologías de terminales de transporte de viajeros.

b) Se han descrito las instalaciones, el personal y el funcionamiento básico de las terminales de transporte de viajeros.

c) Se ha descrito el contenido de un plan de seguridad en terminales de transporte de viajeros.

d) Se han enumerado y definido las operaciones y trámites que deben efectuar los viajeros en las terminales de salida y llegada, según el medio de transporte.

e) Se han caracterizado los procedimientos de facturación, embarque y recogida de equipajes teniendo en cuenta las características específicas de las mercancías y de cada terminal.

f) Se han comprobado los derechos y obligaciones de los viajeros por daños, pérdida o extravío de equipajes en los diferentes medios de transporte que intervienen en los viajes combinados.

g) Se han analizado los derechos y obligaciones de los viajeros en los medios de transporte, así como los de las empresas transportistas.

h) Se han descrito y caracterizado los procesos en los puntos de información turística y atención al cliente en las terminales de transporte de viajeros.

i) Se han descrito y caracterizado los servicios de reserva, venta y emisión de títulos de transporte en diferentes medios usando las aplicaciones informáticas específicas.

j) Se han identificado las actividades complementarias susceptibles de ser realizadas por el guía en el ámbito de las terminales de transporte de viajeros.

k) Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente y la gestión de la calidad.

Formato propuesto para pruebas libres

Elemento	Descripción
Modalidad	**Tipo test** (100 preguntas)
Duración	**90 minutos**
Número de preguntas	**100**, cada una con 4 opciones y 1 correcta
Corrección	+1 acierto / 0 error / 0 en blanco /-1 (cada 3 erróneas)
Temario	Completo, según currículo LOE y manual de Paraninfo
Reglas	Sin material; solo bolígrafo y DNI

📚 Bibliografía y materiales recomendados

Manual principal

- **Paraninfo –** ***Procesos de guía y asistencia turística*** (última edición).
  Manual base recomendado para preparar pruebas libres y alineado con el currículo LOE del módulo 0386.

Recursos institucionales

- **Organización Mundial del Turismo (OMT)** — Guías, manuales y estándares profesionales.
- **Ministerio de Asuntos Exteriores (MAEC)** — Recomendaciones de viaje, documentación y normativa consular.
- **IATA (International Air Transport Association)** — Normativa básica para movimientos de viajeros en aeropuertos.
- **Turespaña** — Publicaciones sobre asistencia a viajeros y protocolos turísticos.

Materiales complementarios

- Mapas turísticos actualizados (IGN, oficinas de turismo).
- Webs oficiales de embajadas y consulados.
- Guías profesionales (CEN, asociaciones de guías).

Módulo profesional: Protocolo y relaciones públicas.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Caracteriza el protocolo de las personas y los símbolos reconociendo los elementos básicos que lo componen.

Criterios de evaluación:
a) Se ha definido protocolo junto con los elementos y estructura básica del mismo.
b) Se ha justificado la importancia del protocolo en el sector turístico.
c) Se han diferenciado las etapas y la evolución del protocolo
d) Se ha valorado la importancia de la aplicación del protocolo en diferentes situaciones.
e) Se han definido los factores y criterios eficaces para orientar el protocolo y ceremonial en el sector turístico.
f) Se ha identificado la necesidad del protocolo en la función comercial de la empresa turística.
g) Se han analizado las tendencias del protocolo en Turismo.

2. Aplica el protocolo institucional analizando los diferentes sistemas de organización y utilizando la normativa de
protocolo y precedencias oficiales.

Criterios de evaluación:
a) Se han definido los elementos que conforman el protocolo institucional.
b) Se han determinado los criterios para establecer la presidencia en los actos oficiales.
c) Se han caracterizado los diferentes sistemas de ordenación de los invitados y las invitadas en función del tipo de acto a organizar.
d) Se ha reconocido la normativa de protocolo y precedencias oficiales del Estado y otras instituciones.
e) Se han realizado los programas protocolarios en función del evento a desarrollar.
f) Se ha caracterizado el diseño y planificación de actos protocolarios.
g) Se han diseñado diferentes tipos de invitaciones en relación con diferentes tipos de acto.
h) Se ha determinado la ordenación de banderas dentro de los actos protocolarios.

3. Aplica el protocolo empresarial describiendo los diferentes elementos de diseño y organización según la naturaleza, el tipo de acto, así como al público al que va dirigido.

Criterios de evaluación:
a) Se han caracterizado la naturaleza y el tipo de actos a organizar.
b) Se ha diseñado un manual protocolario y de comunicación.
c) Se ha identificado el público al que va dirigido.
d) Se han identificado los elementos de organización y diseño de actos protocolarios empresariales (presidencia, invitados e invitadas, día, hora, lugar, etc).

e) Se ha verificado la correcta aplicación del protocolo durante el desarrollo del acto.
f) Se ha enumerado la documentación necesaria según el acto para su correcto desarrollo.
g) Se ha elaborado el programa y cronograma del acto a organizar.
h) Se ha calculado el presupuesto económico del acto a organizar.

4. Aplica los fundamentos y elementos de las relaciones públicas (RR.PP.) en el ámbito turístico seleccionando y aplicando las técnicas asociadas.

Criterios de evaluación:
a) Se han definido los fundamentos y principios de las RR.PP.
b) Se han identificado y caracterizado los elementos de identidad corporativa en empresas e instituciones turísticas.
c) Se han identificado las principales marcas de entidades públicas y privadas del sector turístico.
d) Se ha identificado y clasificado el concepto de imagen corporativa y sus componentes.
e) Se han reconocido distintos tipos de imagen proyectadas por empresas e instituciones turísticas.
f) Se han identificado los procesos y los canales de comunicación.
g) Se han aplicado diversas técnicas de expresión verbal y no verbal.
h) Se han reconocido y valorado los diferentes recursos de las relaciones públicas.
i) Se han seleccionado diferentes medios de comunicación dependiendo del producto a comunicar.
j) Se ha valorado la importancia de la imagen, la identidad corporativa, la comunicación y las relaciones públicas en las empresas e instituciones turísticas.

5. Establece comunicación con el cliente relacionando las técnicas empleadas con el tipo de usuario.

Criterios de evaluación:
a) Se han analizado los objetivos de una correcta atención al cliente y la clienta.
b) Se han caracterizado las técnicas de atención al cliente y la clienta
c) Se han diferenciado las modalidades de atención al cliente y la clienta
d) Se han aplicado las acciones del contacto directo y no directo.
e) Se han utilizado las técnicas de comunicación con el cliente y la clienta
f) Se han caracterizado los diferentes tipos de clientela.
g) Se han demostrado las actitudes y aptitudes en los procesos de atención a la clientela.
h) Se han definido las técnicas de dinamización e interacción grupal.

6. Gestiona las quejas, reclamaciones y sugerencias describiendo las fases establecidas de resolución asociadas a una correcta satisfacción del cliente y la clienta.

Criterios de evaluación:

a) Se han definido y analizado los conceptos formales y no formales de quejas, reclamaciones y sugerencias.
b) Se han reconocido los principales motivos de quejas de los clientes y las clientas en las empresas de hostelería y turismo.
c) Se han identificado los diferentes canales de comunicación de las quejas, reclamaciones o sugerencias y su jerarquización dentro de la organización.
d) Se ha valorado la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.
e) Se han establecido las fases a seguir en la gestión de quejas y reclamaciones para conseguir la satisfacción del cliente dentro de su ámbito de competencia.
f) Se ha cumplido la normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas turísticas.
g) Se han diseñado los puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención al cliente y gestión de quejas y reclamaciones.

7. Demuestra y mantiene actitudes de correcta atención al cliente y la clienta analizando la importancia de superar las expectativas de los clientes y la clientas con relación al trato recibido.

Criterios de evaluación:
a) Se han analizado las expectativas de los diferentes tipos de clientela.
b) Se ha conseguido una actitud de empatía.
c) Se ha valorado la importancia de una actitud de simpatía.
d) Se ha valorado en todo momento una actitud de respeto hacia la clientela, superiores y superioras y compañeros y compañeras.
e) Se ha conseguido alcanzar una actitud profesional.
f) Se ha seguido una actitud de discreción.
g) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa.

Formato propuesto para pruebas libres

Elemento	**Descripción**
Modalidad	**Tipo test** (100 preguntas)
Duración	**90 minutos**
Número de preguntas	**100**, cada una con 4 opciones y 1 correcta
Corrección	+1 acierto / 0 error / 0 en blanco /-1 (cada 3 erróneas)
Temario	Completo, según currículo LOE y manual de Paraninfo
Reglas	Sin material; solo bolígrafo y DNI

📚 Bibliografía y materiales recomendados

📘 Manual principal

- **Muñoz Boda, M. S. (2016). *Protocolo y Relaciones Públicas* (2.ª edición). Editorial Paraninfo.**

📘 Manuales complementarios

- **Castillo Esparcia, A. & Fernández Torres, M. J. – *Protocolo y Relaciones Públicas* (Editorial Síntesis).**
  Recurso actualizado con enfoque teórico-práctico para comprender protocolo institucional, empresarial y social.
- **OMT – Documentos de buenas prácticas en organización de eventos y comunicación turística.**
  Aporta estándares internacionales útiles para la parte de relaciones públicas en turismo.

Módulo Profesional: Recursos turísticos.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

1. Identifica los recursos turísticos del territorio analizando su tipología, características y normativa de protección.

Criterios de evaluación:

a) Se han detectado los recursos turísticos más destacados de cada CC.AA y estructura del Planeamiento Turístico en Castilla la Mancha.

b) Se han clasificado atendiendo a las tipologías y empleando la legislación vigente en cada caso.

c) Se ha determinado el tipo de recurso del que se trata y explicado atendiendo a sus peculiaridades y a la singularidad.

d) Se han diseñado bases de datos de recursos turísticos por áreas o zonas, diferenciando así la tipología de espacios turísticos en relación con los recursos que existen en la zona.

e) Se ha definido cual es la protección legal e institucional existente para los diferentes recursos.

f) Se han reconocido los organismos e instituciones para la tutela de los recursos.

g) Se ha definido el proceso de petición para solicitar la declaración de un recurso en relación a su tipología y características.

h) Se han recabado los documentos necesarios para solicitar la catalogación de un bien o recursos de la forma más adecuada.

2. Interpreta los conceptos básicos del arte caracterizando el patrimonio artístico de España.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los aspectos básicos del arte universal.

b) Se han detectado las principales manifestaciones artísticas del país.

c) Se han reconocido prototipos artísticos que constituyen los modelos universales y nacionales.

d) Se han discriminado las características técnicas y culturales de cada estilo.

e) Se han identificado las principales líneas conceptuales que fundamentan una cultura donde se insertan las manifestaciones artísticas tanto de pintura como escultura y arquitectura.

f) Se han reconocido los centros culturales de interés con actividad turística.

g) Se han identificado las rutas e itinerarios relacionados con las principales manifestaciones artísticas del país.

3. Identifica el patrimonio sociocultural de España y específico de Castilla La Mancha, analizando su diversidad.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los objetivos y los elementos clave para clasificar los distintos tipos de patrimonio histórico y cultural.

b) Se han elaborado fichas que identifiquen los recursos y sus descripciones más adecuadas para clasificar la tipología del recurso y la importancia del mismo.

c) Se han identificado las ciudades Patrimonio de la Humanidad de nuestro país, así como otros bienes inscritos en la Lista de Patrimonio Mundial, como «BIC» y otro tipo de bienes clasificados.

d) Se han diseñado fórmulas para clasificar e interpretar otro tipo de recursos como gastronomía, museos, etnografía, etnología, tradiciones de las localidades, teatro, literatura, leyendas y mitos populares.

e) Se han clasificado las fiestas tradicionales de las distintas Comunidades y se han diferenciado las de interés turístico Internacional, nacional y las que se celebran en CC.AA.

f) Se han identificado los principales museos y centros culturales del territorio nacional así como los contenidos genéricos de los mismos.

g) Se han identificado las rutas e itinerarios relacionados con el patrimonio socio-cultural e histórico-artístico.

4. Analiza el patrimonio natural-paisajístico de España caracterizándolo e interpretándolo como recurso turístico y concretamente en Castilla la Mancha.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los objetivos y los elementos clave para clasificar los distintos tipos de recursos naturales y paisajísticos.

b) Se han clasificado los distintos tipos de espacios naturales protegidos y no protegidos (litoral, montaña, espacios húmedos y otros).

c) Se han definido las características de las diferentes clasificaciones legales existentes.

d) Se han propuesto métodos para sensibilizar al visitante y prevenir conflictos en la relación turismo-naturaleza.

e) Se han utilizado los sistemas de información geográfica como herramienta de planificación y uso de los recursos naturales para uso turístico.

f) Se ha definido cual es la protección legal e institucional del patrimonio natural: organismos e instituciones en la tutela del patrimonio, acuerdos y convenios internacionales, normativa de la Unión Europea.

g) Se han identificado las figuras de protección de espacios naturales nacionales y supranacionales.

5. Interpreta globalmente el patrimonio artístico, sociocultural e histórico, analizando las estrategias necesarias para su aplicación como recurso turístico.

Criterios de evaluación:

a) Se han establecido los métodos más adecuados para llevar a cabo la interpretación.

b) Se han caracterizado los diferentes sistemas de interpretación en función del tipo de recurso que se explique o sobre el que se intervenga.

c) Se ha realizado la planificación interpretativa, según el nivel de actuación y en función a las diferentes fases.

d) Se han identificado de forma correcta las fases de una planificación interpretativa.

e) Se han descrito diferentes formas de llevar a cabo una interpretación de recursos, tales como rutas, publicaciones interpretativas, señales y carteles, exhibiciones, medios audiovisuales y centros de visitantes.

f) Se han definido los métodos de evaluación y control en la interpretación.

g) Se han diseñado los correspondientes cuestionarios de satisfacción.

La prueba se compondrá por un lado de preguntas tipo test con cuatro opciones de respuestas en la que solamente una respuesta será correcta, por otro lado definiciones de conceptos y, por último, un caso práctico.

Los manuales de soporte serán:

Martínez Leal, B., & Rojo Gil, R. (2018). *Recursos turísticos* (2.ª ed.). Paraninfo.

Crespi, M., & Planells, M. (2014). *Los recursos turísticos en España*. Editorial Síntesis.

	IES UNIVERSIDAD LABORAL TOLEDO	
	DEPARTAMENTO DE FRANCÉS	Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha

PRUEBAS LIBRES

MODULO	GIAT (Guía, Información y Asistencias Turísticas) - Francés segunda lengua extranjera	DECRETO	• *Real Decreto 659/2023, del 18 de julio* • *Real Decreto 500/2024, de 21 de mayo* • *Decreto 80/2021, de 5 de noviembre*

CRITERIOS DE EVALUACION	La evaluación se basa en el alcance de los RESULTADOS DE APRENDIZAJE que se describen a continuación a través de la superación de los criterios de evaluación asociados a los mismos, según establece el Decreto arriba indicado y lo establecido en la **Orden 201/2024, de 28 de noviembre, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, por la que se regula la evaluación, promoción, titulación y certificación académica del alumnado matriculado en los ciclos superiores de Formación Profesional en Castilla-La Mancha** Así mismo, se marcan los RA que se trabajan en el centro así como en la empresa o en ambos.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

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

3. Emite mensajes orales sencillos, claros y bien estructurados, relacionando el propósito del mensaje con las estructuras lingüísticas adquiridas.

4.- Elabora textos sencillos, relacionado reglas gramaticales con el propósito de los mismos.

5.- Trata los diferentes tipos de quejas y reclamaciones que pueden surgir en un hotel

6.- Reconoce las diferentes normas y expresiones de cortesía para despedir clientes.

7.- Mantiene correspondencia comercial.

8.- Aplica actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación, describiendo las relaciones típicas características del país de la lengua extranjera.

9.- Transmite información turística.

10.- Elabora información turística.
11.- Identifica una página web de un establecimiento hostelero.

12.- Participa en congresos y convenciones.

ESTRUCTURA Y CARACTERÍSTICAS DEL EXAMEN

- El examen será tipo test.
- La duración será de 60 minutos.
- La prueba tendrá un máximo de 40 preguntas.
- Marcar una única opción (a, b, c o d) en cada pregunta. Las respuestas con más de una opción marcada se considerarán incorrectas.
- No se permite el uso de diccionarios, traductores ni ningún otro material de apoyo.
- No se permite el uso de dispositivos electrónicos.
- Utiliza bolígrafo azul o negro. No se admiten lápices. Las respuestas escritas a lápiz, en rojo o en cualquier otro color distinto de los indicados se considerarán no contestadas y, por tanto, no serán calificadas.

CRITERIOS DE CALIFICACION

Resultado de aprendizaje 1:

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

Resultado de aprendizaje 2:

a) Se ha leído de forma comprensiva textos específicos de su ámbito profesional.
b) Se ha identificado con precisión la terminología utilizada.
c) Se ha extraído la información más relevante de un texto relativo a su profesión.
d) Se han realizado traducciones directas e inversas de textos específicos sencillos, utilizando materiales de consulta y diccionarios técnicos.
e) Se ha interpretado el mensaje recibido a través de soportes telemáticos: e-mail, fax.
f) Se ha relacionado el texto con el ámbito del sector a que se refiere.
g) Se han leído con cierto grado de independencia distintos tipos de textos, adaptando el estilo y la velocidad de lectura aunque pueda presentar alguna dificultad con modismos poco frecuentes.

Resultado de aprendizaje 3:

a) Se ha comunicado utilizando fórmulas sencillas, nexos de unión y estrategias de interacción.
b) Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión.
c) Se han manifestado preferencias laborales en su sector profesional.
d) Se ha descrito con relativa fluidez su entorno profesional más próximo.
e) Se han secuenciado las actividades propias de un proceso productivo de su sector profesional.
f) Se han realizado, de manera clara, presentaciones breves y preparadas sobre un tema dentro de su especialidad.
g) Se han utilizado normas de protocolo en presentaciones adaptadas a su nivel.
h) Se ha respondido a preguntas breves complementarias relativas a su profesión.
i) Se ha intercambiado, con cierta fluidez, información específica utilizando frases de estructura sencilla.

Resultado de aprendizaje 4:

a) Se ha cumplimentado información básica requerida en distintos tipos de documentos.
b) Se ha elaborado una solicitud de empleo a partir de una oferta de trabajo dada.
c) Se ha redactado un breve currículo.

d) Se ha cumplimentado un texto dado con apoyos visuales y claves lingüísticas aportadas.
e) Se ha elaborado un pequeño informe con un propósito comunicativo específico.
f) Se ha redactado una carta comercial a partir de instrucciones detalladas y modelos dados.
g) Se han realizado resúmenes breves de textos sencillos, relacionados con su entorno profesional.

Resultado de aprendizaje 5:
a) Se han reconocido los pasos que hay que seguir a la hora de recibir una queja.
b) Se han utilizado los mecanismos para expresar oralmente y por escrito la solución a una queja planteada.
c) Se han utilizado los mecanismos para expresar la disculpa ante un error cometido.

Resultado de aprendizaje 6:
a) Se facilita la despedida del cliente.
b) Se han utilizado las expresiones de cortesía y de excusa ante un servicio no prestado.

Resultado de aprendizaje 7:
a) Se han elaborado cartas comerciales.
b) Se han elaborado currículum vitae.

Resultado de aprendizaje 8:
a) Se han definido los rasgos más significativos de las costumbres y usos de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.
b) Se han descrito los protocolos y normas de relación social propios del país.
c) Se han identificado los valores y creencias propios de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.
d) Se han identificado los aspectos socio-profesionales propios del sector, en cualquier tipo de texto.
e) Se han aplicado los protocolos y normas de relación social propios del país de la lengua extranjera.
f) Se han reconocido los marcadores lingüísticos de la procedencia regional.

Resultado de aprendizaje 9:
a) Se han explicado al cliente folletos turísticos sobre la zona o sobre actividades que se realizan en la misma.

Resultado de aprendizaje 10:
a) Se ha traducido a la lengua extranjera los folletos de información.

Resultado de aprendizaje 11:
a) Se han estudiado diferentes páginas web de hoteles y otras empresas relacionadas

Resultado de aprendizaje 12:
a) Se han realizado congresos simulados.
b) Se han estudiado los diferentes servicios que puede ofrecer un hotel en dichos eventos.

BIBLIOGRAFÍA Y MATERIALES RECOMENDADOS

- Dussac, E. (2017). Bon voyage! Français du tourisme. Clé International.
- Corbeau, S., Dubois, C. et Penfornis, JC. (2013). Tourisme.com. Français Professionnel. Anaya.
- Para trabajar la conjugación: www.bescherelle.com
- Para escuchar la radio en directo: www.rfi.fr

- Para ver la televisión por internet: www.tv5monde.com
- Para trabajar el francés:
- www.bonjourdefrance.com
- http://www.lepointdufle.net/
- Diccionarios en línea:
- https://www.dictionnaire-academie.fr
- https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais
- www.wordreference.com
- Para aprender más sobre civilización:
- http://cabouge.tv5monde.com/
- Para profundizar sobre el tema del turismo:
- https://savoirs.rfi.fr/fr/le-français-du-tourisme
- https://apprendre.tv5monde.com/fr/exercices/tourisme-en-france

LUGAR DE EXAMEN:
AULA CHALET 1

Examen
Aula Chalet 1

COLEGIO 4. Edificio Utilizado por AFANNES

Entrada

Avda. de Europa

LEYENDA

- LLAVE DE CORTE
- CONTADOR GENERAL
- RED DE ALCANTARILLADO
- RED DE SANEAMIENTO
- ARQUETA ELECTRICA
- ARQUETA
- C.T.I
- TRANSFORMADOR
- HIDRANTE
- ACCESOS GALERIAS SUBTERRÁNEAS

0 10 20 30 40m

Junta de Comunidades de Castilla - La Mancha
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y CIENCIA

CATÁLOGO DE CENTROS PÚBLICOS DE ENSEÑANZA

N° PLANO 2.1

I.E.S. UNIVERSIDAD LABORAL PARCELA ESCOLAR

TOLEDO

AUTOR: UTE FERROVIAL SERVICIOS S.A.- ECA S.A.U

e: 1/1500

OCTUBRE 2006