

TABLA GENERAL DE UT, RA, PONDERACIÓN SOBRE LA NOTA FINAL DEL MÓDULO PROFESIONAL Y TEMPORALIZACIÓN.

OG	CPPS		RA (resultados de aprendizaje)	UT (unidad de trabajo)	TRIMESTRE
g	a, k	10%	RA 1: Caracteriza los servicios de asistencia y guía analizando los procesos derivados de estas actividades.	UT1: El profesional de la asistencia y guía a grupos turísticos.	1
		10%		UT2: Caracterización de los servicios de asistencia y guía.	1
e	d, e, g	20%	RA 4: Aplica las técnicas de comunicación y de dinamización, analizándolas y relacionándolas con las diferentes tipologías de grupos.	UT3: Técnicas de comunicación y de dinamización de grupos.	1
a	a	20%	RA 2: Diseña itinerarios, visitas y otros servicios analizando la información y aplicando la metodología de cada proceso.	UT4: Diseño de itinerarios, visitas y otros servicios.	1/2
d, f	d, e, f, h, n	20%	RA 5: Desarrolla las actividades de asistencia y guía, identificando las fases y los procedimientos en cada caso.		
h	d	10%	RA 3: Describe los requisitos inherentes a los desplazamientos de viajeros analizando la normativa aplicable.	UT5: Requisitos inherentes a los desplazamientos de viajeros.	2
h	d, e, g, h, i	10%	RA 6: Controla procedimientos de entradas y salidas de viajeros en terminales de transporte, caracterizando los protocolos de actuación.	UT6: Control de procedimientos en terminales de transporte.	2
TOTAL		100%	TOTAL		

- En las columnas OG (Objetivos Generales), CPPS (Competencias Profesionales Personales y Sociales) y RA (Resultados de Aprendizaje), el número o letra se corresponde con la Orden.
- La asociación de UT con RA, en función de las características del RA y tras valorar su peso formativo, puede ser una UT por cada RA o bien varias UT por cada RA.
- Peso de las UT: las UT pueden tener el mismo peso o valor (la nota trimestral/final será la media aritmética) o no (la nota trimestral/final será la media ponderada). Dependerá de la importancia y el porcentaje del RA al que este asociada.

DETALLE DE LAS UNIDADES DE TRABAJO

UNIDAD TRABAJO 1: El profesional de la asistencia y guía a grupos turísticos.		PONDERACIÓN NOTA FINAL
1. TEMPORALIZACIÓN: 20 HORAS		10%
2. RESULTADO DE APRENDIZAJE RA 1: Caracteriza los servicios de asistencia y guía analizando los procesos derivados de estas actividades.		
3. CONTENIDOS	4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Deontología profesional. Manual de buenas prácticas. ▪ Figuras profesionales. Caracterización de cada figura. 	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.	
5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN, INSTRUMENTOS Y PONDERACIÓN		
Criterio de evaluación	Instrumento de evaluación	Ponderación
RA1 b)	1. Análisis y comparativa de las figuras principales.	20%
RA1 a) b)	2. Prueba de conocimiento sobre los contenidos de la unidad.	20%

UNIDAD TRABAJO 2: Caracterización de los servicios de asistencia y guía.		PONDERACIÓN NOTA FINAL
1. TEMPORALIZACIÓN: 15 HORAS		10%
2. RESULTADO DE APRENDIZAJE RA 1: Caracteriza los servicios de asistencia y guía analizando los procesos derivados de estas actividades.		
3. CONTENIDOS	4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicios de asistencia y guía. Tipos. Caracterización de cada tipo y funciones del guía en cada caso. ▪ La calidad del servicio de asistencia y guía. Concepto y sistemas normalizados específicos. ▪ Regulación de la actividad profesional. ▪ Normativa europea, estatal y autonómica. 	a) Se han descrito los principios éticos y deontológicos de la profesión.	
	c) Se han reconocido los distintos tipos de servicios y caracterizado las funciones a desarrollar en cada uno 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.	

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Regulación del acceso a la condición de guía. ▪ Asociaciones y colegios profesionales. Funciones y utilidades. 	f) Se han identificado las principales asociaciones y colegios profesionales y sus funciones.
---	---

5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN, INSTRUMENTOS Y PONDERACIÓN

Criterio de evaluación	Instrumento de evaluación	Ponderación
RA1 e)	1. Análisis de la normativa reguladora de los guías de turismo en Andalucía.	20%
RA1 a) c) d) e) f)	2. Prueba de conocimiento sobre los contenidos de la unidad.	40%

UNIDAD TRABAJO 3: Técnicas de comunicación y de dinamización de grupos.		PONDERACIÓN
1. TEMPORALIZACIÓN: 15 HORAS		NOTA FINAL
2. RESULTADO DE APRENDIZAJE RA 4: Aplica las técnicas de comunicación y de dinamización, analizándolas y relacionándolas con las diferentes tipologías de grupos.		20%
3. CONTENIDOS <ul style="list-style-type: none"> ▪ La comunicación en el servicio de asistencia y guía. Fases y dificultades del proceso. ▪ Habilidades sociales y técnicas de comunicación específicas para la actividad de asistencia, acompañamiento y guía de grupos turísticos. ▪ Metodología para la comunicación de la interpretación de recursos culturales y naturales. Aplicaciones. ▪ Los grupos turísticos. Caracterización. Comportamientos observables. ▪ Dirección y liderazgo de grupos. Concepto, enfoques y aplicación. ▪ Técnicas de dinamización de grupos en diferentes entornos y distintos segmentos. ▪ Programas de animación y actividades lúdico-recreativas en ruta. 	4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
	a) Se han 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.		

5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN, INSTRUMENTOS Y PONDERACIÓN		
Criterio de evaluación	Instrumento de evaluación	Ponderación
RA4 c) e)	1. Prueba práctica de interpretación de recursos culturales y naturales.	50%
RA1 a) b) c) d) e) f)	2. Prueba de conocimiento sobre los contenidos de la unidad.	50%

UNIDAD TRABAJO 4: Diseño de itinerarios, visitas y otros servicios.		PONDERACIÓN
1. TEMPORALIZACIÓN: 40 HORAS		NOTA FINAL
2. RESULTADO DE APRENDIZAJE RA 2: Diseña itinerarios, visitas y otros servicios analizando la información y aplicando la metodología de cada proceso.		40%
3. CONTENIDOS	4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación de la oferta turística del entorno. ▪ Diseño y programación de los diferentes tipos de servicios. Metodología. Fases. Análisis de viabilidad. ▪ La accesibilidad en los recursos turísticos. ▪ Información adaptada a distintos perfiles de usuarios y/o servicios. Estrategias. ▪ Intermediación del guía con otras entidades y profesionales del sector. ▪ Tipos de contratos, tarifas, comisiones y otros. ▪ Responsabilidades contractuales. ▪ Documentación asociada a los servicios de asistencia y guía. Fichas de recursos, «rooming-list», bonos y expedientes. Caracterización y aplicaciones de uso. ▪ Aplicaciones informáticas. 	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 relativos al registro, emisión y archivo, utilizando medios informáticos.	
2. RESULTADO DE APRENDIZAJE RA 5: Desarrolla las actividades de asistencia y guía, identificando las fases y los procedimientos en cada caso.		
3. CONTENIDOS	4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN	

<ul style="list-style-type: none"> ▪ La servucción en los procesos de asistencia y guía. ▪ Procesos de servicios de asistencia y guía. ▪ Transfer. ▪ Visitas a recursos culturales y naturales. ▪ Excursiones. ▪ Circuitos, rutas e itinerarios. ▪ Otros servicios. ▪ Procedimientos de desarrollo del servicio. ▪ Fases (gestiones previas, presentación, desarrollo y despedida). ▪ Técnicas. ▪ Encuestas y autoevaluación. Tipos y aplicaciones. ▪ La gestión del imprevisto. Técnicas. 	a) Se han comprobado las condiciones de los recursos a utilizar (días de apertura, horarios y otros posibles), 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 han 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.

5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN, INSTRUMENTOS Y PONDERACIÓN

Criterio de evaluación	Instrumento de evaluación	Ponderación
RA2 a) b) c) d) RA5 a) d) e) h) i)	1. Confección, diseño y puesta en práctica de servicios guiados.	40%
RA5 g) h)	2. Gestión de la calidad. Cuestionarios de satisfacción.	20%
RA2 a) b) c) d) e) f) g) RA5 a) b) c) d) e) f) g) h) i) j)	3. Prueba de conocimiento sobre los contenidos de la unidad.	40%

UNIDAD TRABAJO 5: Requisitos inherentes a los desplazamientos de viajeros.		PONDERACIÓN NOTA FINAL
1. TEMPORALIZACIÓN: 20 HORAS		
2. RESULTADO DE APRENDIZAJE RA 3: Describe los requisitos inherentes a los desplazamientos de viajeros analizando la normativa aplicable.		10%
3. CONTENIDOS <ul style="list-style-type: none"> ▪ Viajeros, viajeros en tránsito, fronteras y aduanas. Identificación y conceptos. ▪ Aspectos legales y documentación para la entrada y salida de viajeros. ▪ Moneda y divisa. Normativa internacional y comunitaria sobre cambio y movimiento de moneda. ▪ Consulados y Embajadas. Funciones y servicios. ▪ La salud y la seguridad en los viajes. ▪ Riesgos sanitarios y de otra índole. ▪ Vacunación profiláctica y otros. ▪ Seguros de viajes. Tipos y coberturas. ▪ Actitudes del viajero en determinados destinos. Religión, cultura y tradiciones. ▪ Fuentes de información de utilidad al viajero. 	4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
	a) Se ha identificado e interpretado la normativa sobre movimientos de viajeros en fronteras y aduanas.	
	b) Se han identificado las principales divisas y 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 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.	
	f) Se han reconocido las diferencias religiosas, culturales y otras consideraciones que deben ser tenidas en cuenta en determinados destinos.	
g) Se han utilizado diversas fuentes para la obtención de información de utilidad al viajero.		
5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN, INSTRUMENTOS Y PONDERACIÓN		
Criterio de evaluación	Instrumento de evaluación	Ponderación
RA3 a) b) d) f) g)	1. Proyecto de viaje a un país dado. Planificación de trámites previos.	40%
RA3 a) b) c) d) e) f) g)	2. Prueba de conocimiento sobre los contenidos de la unidad.	60%

UNIDAD TRABAJO 6: Control de procedimientos en terminales de transporte.		PONDERACIÓN NOTA FINAL
1. TEMPORALIZACIÓN: 16 HORAS		
2. RESULTADO DE APRENDIZAJE RA 6: Controla procedimientos de entradas y salidas de viajeros en terminales de transporte, caracterizando los protocolos de actuación.		10%
3. CONTENIDOS <ul style="list-style-type: none"> ▪ Terminales y medios de transporte. Concepto, características, instalaciones, organización y funcionamiento básico. Plan de seguridad. ▪ Derechos y obligaciones de viajeros y transportistas. ▪ Procedimiento de facturación. ▪ Tipos de equipaje y su normativa. ▪ Normas de seguridad y documentación. ▪ Mercancías peligrosas y animales vivos. ▪ Procedimiento de embarque. Características según medio de transporte. ▪ Recogida de equipajes. Características según medio de transporte. ▪ Protocolos de actuación en caso de incidencias. ▪ Overbooking, conexiones, cancelaciones, otros. ▪ Reserva, venta y emisión de títulos en terminales de transporte. ▪ Otras operaciones en terminales de transporte. ▪ Información turística. ▪ Información de la compañía. ▪ Asistencia a colectivos con necesidades específicas. Pasajeros con movilidad reducida y menores no acompañados. ▪ Atención de quejas y reclamaciones. ▪ Otras posibles. ▪ Aplicaciones informáticas. 	4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN <ul style="list-style-type: none"> a) Se han descrito y caracterizado las tipologías de terminales de transporte. b) Se han descrito las instalaciones, el personal y el funcionamiento básico de las terminales de transporte. c) Se ha descrito el contenido de un plan de seguridad en terminales de transporte. 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 analizado los derechos y obligaciones de los viajeros en los medios de transporte, así como los de las empresas transportistas. g) Se han descrito y caracterizado los procesos en los puntos de información turística y atención al cliente en las terminales de transporte. h) Se han descrito y caracterizado los servicios de reserva, venta y emisión de títulos de transporte en diferentes medios usando las aplicaciones informáticas específicas. i) Se han identificado las actividades complementarias susceptibles de ser realizadas por el guía en el ámbito de las terminales de transporte. j) Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente y la gestión de la calidad. 	
5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN, INSTRUMENTOS Y PONDERACIÓN		
Criterio de evaluación	Instrumento de evaluación	Ponderación
RA6 f)	1. Derechos de los viajeros.	20%

RA6 d) e)	2. Análisis y comparativa de los tramites en diferentes terminales de viajeros.	20%
RA6 a) b) c) d) e) f) g) h) i) j)	3. Prueba de conocimiento sobre los contenidos de la unidad.	60%