

MÓDULO PROFESIONAL PROCESOS DE GUÍA Y ASISTENCIA TURÍSTICA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE PONDERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RESULTADO DE APRENDIZAJE	PONDERACIÓN NOTA FINAL
RA 1: Caracteriza los servicios de asistencia y guía analizando los procesos derivados de estas actividades.	20%
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	UT
a) Se han descrito los principios éticos y deontológicos de la profesión.	UT 1-2
b) Se han descrito las distintas modalidades y perfiles profesionales de la actividad de asistencia y guía de grupos turísticos.	UT 1
c) Se han reconocido los distintos tipos de servicios y caracterizado las funciones a desarrollar en cada uno de ellos.	UT 2
d) Se ha caracterizado y relacionado los aspectos de calidad y atención al cliente en los servicios de asistencia y guía.	UT 2
e) Se han interpretado las disposiciones legales vigentes que afectan a la actividad de asistencia y guía.	UT 2
f) Se han identificado las principales asociaciones y colegios profesionales y sus funciones.	UT 2

RESULTADO DE APRENDIZAJE	PONDERACIÓN NOTA FINAL
RA 2: Diseña itinerarios, visitas y otros servicios analizando la información y aplicando la metodología de cada proceso.	20%
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	UT
a) Se han identificado los componentes de la oferta turística de un ámbito territorial y temporal determinado.	UT 4
b) Se han diseñado itinerarios, rutas y visitas a recursos turísticos, caracterizando los diversos métodos y fases.	UT 4

c) Se ha justificado la viabilidad comercial, técnica y, en su caso, ambiental del itinerario, ruta o visita diseñada.	UT 4
d) Se han identificado las posibles dificultades para personas con discapacidad o necesidades específicas.	UT 4
e) Se han caracterizado y seleccionado las estrategias adecuadas para adaptar la información al perfil del usuario.	UT 4
f) Se ha caracterizado la intermediación habitual del guía con prestatarios de los recursos y servicios turísticos y otros guías.	UT 4
g) Se han seguido los protocolos establecidos para la gestión de la documentación relativos al registro, emisión y archivo, utilizando medios informáticos.	UT 4

RESULTADO DE APRENDIZAJE	PONDERACIÓN NOTA FINAL
RA 3: Describe los requisitos inherentes a los desplazamientos de viajeros analizando la normativa aplicable.	10%
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	UT
a) Se ha identificado e interpretado la normativa sobre movimientos de viajeros en fronteras y aduanas.	UT 5
b) Se han identificado las principales divisas y caracterizado la operativa del cambio y el movimiento de divisas.	UT 5
c) Se han descrito las funciones y servicios que prestan los Consulados y Embajadas.	UT 5
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.	UT 5
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.	UT 5
f) Se han reconocido las diferencias religiosas, culturales y otras consideraciones que deben ser tenidas en cuenta en determinados destinos.	UT 5
g) Se han utilizado diversas fuentes para la obtención de información de utilidad al viajero.	UT 5

RESULTADO DE APRENDIZAJE	PONDERACIÓN NOTA FINAL
RA 4: Aplica las técnicas de comunicación y de dinamización, analizándolas y relacionándolas con las diferentes tipologías de grupos.	20%
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	UT
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.	UT 3
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.	UT 3
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.	UT 3
d) Se han descrito los comportamientos que se pueden encontrar en grupos de viajeros y se han identificado los problemas de relación que plantean.	UT 3
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.	UT 3
f) Se han planificado diferentes programas y actividades de animación y actividades lúdico-recreativas dependiendo del servicio y de las características del grupo.	UT 3

RESULTADO DE APRENDIZAJE	PONDERACIÓN NOTA FINAL
RA 5: Desarrolla las actividades de asistencia y guía, identificando las fases y los procedimientos en cada caso.	20%
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	UT
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.	UT 4
b) Se ha comprobado la documentación de viaje que aportan las agencias y mayoristas para el guía y los prestatarios de los servicios.	UT 4
c) Se han anticipado posibilidades de cambios en el viaje, ruta, itinerario o visita por imprevistos.	UT 4
d) Se han desarrollado las exposiciones adaptando el mensaje en función del tipo de cliente.	UT 4

e) Se han tenido en cuenta las condiciones de accesibilidad y las barreras arquitectónicas para personas con necesidades específicas.	UT 4
f) Se han desarrollado las relaciones interprofesionales.	UT 4
g) Se han aplicado las técnicas para la autoevaluación de la práctica profesional.	UT 4
h) Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente, la seguridad y la gestión de la calidad.	UT 4
i) Se ha realizado la factura teniendo en cuenta las tarifas vigentes.	UT 4
j) Se han aplicado técnicas para la gestión de situaciones de tensión, resolución de conflictos individuales o de grupo y de imprevistos.	UT 4

RESULTADO DE APRENDIZAJE	PONDERACIÓN NOTA FINAL
RA 6: Controla procedimientos de entradas y salidas de viajeros en terminales de transporte, caracterizando los protocolos de actuación.	10%
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	UT
a) Se han descrito y caracterizado las tipologías de terminales de transporte.	UT 6
b) Se han descrito las instalaciones, el personal y el funcionamiento básico de las terminales de transporte.	UT 6
c) Se ha descrito el contenido de un plan de seguridad en terminales de transporte.	UT 6
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	UT 6
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.	UT 6
f) Se han analizado los derechos y obligaciones de los viajeros en los medios de transporte, así como los de las empresas transportistas.	UT 6
g) Se han descrito y caracterizado los procesos en los puntos de información turística y atención al cliente en las terminales de transporte.	UT 6
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.	UT 6

i) Se han identificado las actividades complementarias susceptibles de ser realizadas por el guía en el ámbito de las terminales de transporte.	UT 6
j) Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente y la gestión de la calidad.	UT 6