

## **Módulo: Servicios de Información Turística + Horas de libre configuración.**

### **Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.**

#### **1. Describe los sistemas de información turística, discriminando las características específicas de éstos según actividades turísticas y territorios.20%**

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado la evolución de las oficinas de información turística dentro de la historia del turismo y su tendencia actual.
- b) Se ha realizado un estudio y análisis comparativo de las legislaciones turísticas y del papel y funciones de las oficinas en los ámbitos comunitarios, estatales y autonómicos.
- c) Se ha analizado la situación actual de las oficinas en España y en cada CC.AA. y se han comparado con el desarrollo experimentado en Europa.
- d) Se han identificado otros organismos oficiales y/o privados que desarrollan tareas de información y promoción turística.
- e) Se han empleado las aplicaciones informáticas para el diseño creativo y la presentación de información de las oficinas en la CC.AA. a partir de datos reales.

#### **2. Define los diferentes tipos de oficinas de información turística reconociendo sus fines específicos.20%**

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las oficinas en origen y en destino, así como otros organismos de información y promoción.
- b) Se han interpretado las diferentes funciones y actividades de los distintos tipos de oficinas.
- c) Se han reconocido los diferentes profesionales de la información turística y sus puestos de trabajo.
- d) Se ha elaborado un esquema de la estructura organizativa de los servicios de información turística.
- e) Se ha descrito la relación con otros agentes turísticos del destino y el modo de colaboración entre ellos.

#### **3. Estructura cada sistema de información turística organizando los recursos necesarios.20%**

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito los distintos espacios de una oficina de información turística en relación a sus funciones.
- b) Se han identificado las fuentes de información necesarias para elaborar un fondo de documentación turística que responda a las necesidades planteadas.
- c) Se han señalado los servicios de información turística, puntos de información y resto de sistemas según la normativa vigente.
- d) Se han utilizado los soportes técnicos e informáticos más adecuados para la gestión y tratamiento de la información.
- e) Se han empleado los medios de elaboración y soportes de difusión de la información turística más apropiados y actuales.
- f) Se ha aplicado el plan de calidad turística vigente en España y en Andalucía a la hora de organizar los sistemas de información turística.

**4. Diseña el plan de atención al público de un sistema de información turística adecuando el organigrama y resto de recursos.20%**

Criterios de evaluación:

- a) Se han planificado los recursos humanos de para atender la organización diseñada.
- b) Se ha analizado la demanda real y potencial para plantear el diseño de oferta de productos y servicios de información que cumplan los estándares de calidad.
- c) Se han descrito las características del plan de atención al público, estableciendo unas pautas básicas de atención diferenciada para cada caso (presencial, por teléfono, e-mail u otras vías).
- d) Se han identificado los horarios más adecuados para atender el servicio de información y para planificar los recursos humanos.
- e) Se han ejecutado las técnicas necesarias para poder solucionar posibles quejas o reclamaciones que se produzcan en los sistemas de información turística.
- f) Se han obtenido las estadísticas e informes necesarios para analizar el funcionamiento de los sistemas de información turística.
- g) Se ha elaborado la documentación interna y externa.

**5. Comunica los productos y servicios de los sistemas de información difundiendo las tareas realizadas por éstos. 20%**

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los instrumentos de comunicación más adecuados para difundir los productos y servicios de los sistemas de información turística.

- b) Se han ejecutado las políticas y programas de identidad corporativa.
- c) Se ha evaluado la posibilidad de venta de servicios opcionales o complementarios en los casos que la legislación lo permita.
- d) Se han desarrollado los instrumentos administrativos para la gestión de datos sobre flujos turísticos que afectan al sistema de información.
- e) Se han determinado posibles vías de colaboración con otras empresas que tienen una relación directa o indirecta con el turismo de la zona.