



PROYECTO CURRICULAR DEL CENTRO
CICLO GRADO SUPERIOR
INFORMACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN TURÍSTICA

IES ESCUELA DE HOSTELERÍA Y TURISMO

ALCALÁ DE HENARES

ÍNDICE

	Pág
1. Competencia general, capacidades profesionales, objetivos generales, unidades de competencia y criterios de evaluación del ciclo formativo adecuando éstos últimos al centro y a las empresas del entorno.	3
2. Metodología (agrupamiento de los alumnos según las posibilidades del centro para desarrollar adecuadamente la competencia profesional y la manera de realizar la simulación con el entorno productivo). Propuesta de temporalización de contenidos por módulo.	5
3. Evaluación.	8

1. Competencia general, capacidades profesionales, objetivos generales, unidades de competencia y criterios de evaluación del ciclo formativo adecuando éstos últimos al centro y a las empresas del entorno.

COMPETENCIA GENERAL	CAPACIDAD PROFESIONAL	OBJETIVOS GENERALES
<p>Comercializar destinos turísticos, crear productos turísticos de base territorial, asistir y guiar grupos y gestionar servicios de información turística.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Detectar oportunidades de conservación y desarrollo local y regional a través de la creación y mejora de productos y servicios turísticos. • Interpretar los planes generales de la empresa o entidad y concretarlos en acciones de información, comercialización y asistencia de grupos. • Organizar, desarrollar y evaluar el servicio de asistencia y guía de grupos turísticos. • Organizar, ejecutar y controlar acciones y programas de comercialización turística. • Actuar en condiciones de posible emergencia transmitiendo con celeridad y serenidad las señales de alarma al grupo que, en su caso esta asistiendo. • Mantener comunicaciones efectivas en el desarrollo de su trabajo y en especial, en servicios que exijan un elevado grado coordinación con otras instituciones o establecimientos. • Reflejar la imagen de la empresa o entidad, tanto en los resultados de su trabajo como en las relaciones que mantenga con el exterior. • Comunicarse al menos en dos lenguas extranjeras. • Optimizar la prestación del servicio según criterios de eficacia, economía y productividad, consiguiendo la satisfacción de las expectativas del cliente. • Poseer una visión global e integrada de la prestación del servicio de información y guía, comprendiendo las dimensiones técnicas, organizativas, económicas y humanas de su trabajo en el proceso. • Adaptarse a nuevas situaciones generadas como consecuencia de los cambios producidos en la técnica y organizaciones utilizadas en el ámbito de los servicios y productos turísticos. • Resolver problemas y tomar decisiones individuales sobre sus actuaciones, identificando y siguiendo las normas establecidas precedentes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar fuentes de información que permitan analizar la oferta y la demanda turística internacional, nacional y local. • Analizar e interpretar la información del mercado turístico identificando y aplicando los procedimientos adecuados para su tramitación conforme a los objetivos que se pretenden. • Evaluar la potencialidad turística de los recursos naturales y culturales de una zona, ruta o localidad. • Evaluar diferentes estrategias de comercialización de productos y dominios turísticos, estimando las acciones que mejor se adaptan a las situaciones concretas. • Analizar, organizar y aplicar procedimientos de planificación, organización y control de los servicios de información turística. • Analizar las distintas modalidades de prestación de los servicios de asistencia y guía turísticas, describiendo y relacionando las principales funciones y los procedimientos de trabajo. • Dominar estrategias de comunicación para transmitir y recibir información correctamente y resolver situaciones conflictivas tanto en el ámbito de las relaciones en el entorno de trabajo como en las relaciones con los clientes, expresándose de forma correcta al menos en dos lenguas extranjeras. • Evaluar las características y comportamientos de los grupos humanos y aplicar técnicas de dinámica de grupos. • Actuar, utilizando con autonomía los conocimientos técnicos y el saber hacer necesarios y proponiendo mejoras en los procedimientos establecidos y soluciones a las contingencias de trabajo. • Comprender el marco legal, económico y organizativo que regula la actividad turística, identificando los derechos y obligaciones que se derivan de las relaciones laborales. • Sensibilizar a los demás respecto de los efectos negativos que determinados modos de trabajo pueden producir sobre la salud personal y colectiva proponiendo medidas correctivas y protecciones adecuadas que mejoren las condiciones de seguridad. • Analizar, adaptar y en su caso generar documentación técnica para la mejor información y orientación de personal colaborador independiente. • Seleccionar y valorar críticamente las diversas fuentes de información relacionadas con su profesión, que le permitan el desarrollo de su capacidad de autoaprendizaje y posibiliten la evolución y adaptación de sus capacidades profesionales a los cambios tecnológicos y organizativos del sector. • Desarrollar la iniciativa y el sentido de la responsabilidad, la identidad y la madurez profesional que permitan mejorar la calidad del trabajo y motivar hacia el perfeccionamiento profesional.

Unidad de Competencia nº 1

Comercializar destinos y crear productos turísticos de base territorial.

Realizaciones

- 1) Buscar y analizar la información necesaria para estudiar el mercado turístico de Alcalá de Henares, su Comunidad Autónoma de pertenencia y Comunidades Autónomas próximas tanto cultural como geográficamente.
- 2) Diseñar y asesorar en el diseño de productos turísticos concretos en la zona mencionada en el punto anterior, de modo que se satisfagan las expectativas de la demanda y se rentabilicen los recursos y la oferta de servicios del entorno de la Escuela.
- 3) Organizar y controlar el desarrollo de los productos turísticos definidos de modo que resulten atractivos para su demanda potencial y se puedan comercializar.
- 4) Organizar, ejecutar y controlar actos y programas de comercialización turística encaminados a la consecución de los objetivos comerciales fijados.
- 5) Evaluar la calidad de los servicios y equipamientos que componen el producto turístico de base territorial y su grado de aceptación.

Unidad de Competencia nº 2.

Asistir y guiar grupos turísticos.

Realizaciones.

- 1) Evaluar y analizar el servicio turístico que debe prestar, comprobando su adaptación a los requerimientos del grupo y determinando sus necesidades o requisitos.
- 2) Gestionar los medios necesarios para la realización del servicio, de modo que se asegure un cumplimiento pleno y atractivo.
- 3) Recoger, acoger, acompañar e informar al grupo logrando que en todo momento se sienta seguro, convenientemente informado, atendido y Entretenido.
- 4) Organizar y vender actividades facultativas de modo que se respete el programa del establecimiento organizador y se amplíe el disfrute y conocimientos de los participantes.
- 5) Evaluar el servicio realizado para comprobar el grado de satisfacción de los clientes y adaptar la programación de futuros servicios.

Unidad de competencia nº 3

Gestionar servicios de información turística.

Realizaciones.

- 1) Obtener, clasificar y procesar información de interés sobre el entorno con vistas a satisfacer las demandas de información turística de los clientes.
- 2) Atender las peticiones de los visitantes y residentes par cubrir sus necesidades de información, consejo y ayuda en relación con aspectos derivados de la actividad turística o de su estancia fuera de su lugar habitual de residencia.
- 3) Planificar y controlar la actividad de una oficina de información turística de modo que se adecue a las características del lugar en que se asienta y se cumplan los objetivos definidos.
- 4) Organizar los recursos necesarios para prestar un servicio de información turística que satisfaga las necesidades de la demanda.

2. Metodología (agrupamiento de los alumnos según las posibilidades del centro para desarrollar adecuadamente la competencia profesional y la manera de realizar la simulación con el entorno productivo). Propuesta de temporalización de contenidos por módulo.

Para desarrollar nuestro propio método de trabajo se propone un sistema de interacción entre los distintos ciclos que lo componen, de forma que los contenidos de los distintos módulos se desarrollen en un entorno **eminente práctico**.

Para llevar a cabo el siguiente Plan de Funcionamiento debemos tener en cuenta que lo más importante es formar parte de un proyecto común sobre el que se trabajará día a día para su adaptación al mundo real. El procedimiento para poder desarrollar este planteamiento, depende de toda la Comunidad educativa y del compromiso de todos sus componentes.

Es importante concienciar a los alumnos desde el comienzo de curso en el compromiso que supone integrarse en esta forma de trabajar propia de nuestro proyecto educativo para que se cumplan de un modo óptimo los objetivos programados.

El Ciclo Superior de Información y Comercialización Turística desarrolla el área profesional de planificación, desarrollo, intermediación, información y animación turísticas, también se encarga de la gestión de reservas de los servicios de restauración, siguiendo las pautas marcadas por el Departamento de Hostelería. Estas actividades se desarrollan estableciendo una conexión entre todos los contenidos que se presentan a lo largo del período en el que se imparte la materia.

Además, se ha de tener en cuenta lo siguiente:

- AGG: Dado que en este ciclo hay un elevado número de actividades extraescolares asignadas principalmente a este módulo y al módulo de Información Turística en Destino, se propone la agrupación de parte de las horas de estos módulos en un día de la semana, a fin de que la actividad extraescolar se realice ese día y no afecte a



otros módulos. Del mismo modo, se cree conveniente que los alumnos que hagan actividades de asistencia o guía de grupos en el centro, terminen su actividad junto con este hasta la despedida de del centro, incluyendo el servicio de almuerzo u otro similar.

- Los alumnos de este ciclo son mayores de edad, salvo excepciones, por lo que se propone que las salidas a Alcalá de Henares y a Madrid capital se puedan desarrollar en transporte público. Esto supondría un ahorro para el centro y para los alumnos, y mayor eficacia para la realización de la actividad
- Se tratará de coordinar con los profesores de Idiomas la realización en inglés y francés de las actividades a desarrollar en los módulos de Asistencia y Guía de Grupos Turísticos e información Turística en Destino. (Visitas guiadas a Alcalá en ambos idiomas, utilización de los mismos en el Punto de Información Turística, etc.)
- Utilización, en la medida que sea posible, tanto en el aula como fuera de ella, de los recursos materiales necesarios empleados en situaciones reales, como prácticas con micrófono en el aula, visionado de películas simulando una visita, etc.
- Fomentar y crear los instrumentos necesarios para la integración real del alumnado de este ciclo en la vida del centro, dado a que se encamina más al sector de hostelería. En este aspecto se pueden crear: protocolos para la visitas al centro y uso de los distintos comedores, creación de una oficina de información turística, publicitar “paquetes turísticos” incluyendo la visita a la ciudad y el almuerzo en el centro, etc. Del mismo modo, si se quiere integrar a este ciclo en a el desarrollo del centro, deberían ir con uniforme, el cual utilizarían en todas aquellas actividades que sean requeridas.

A continuación se ofrece una Temporalización recomendada de los contenidos por módulo, dentro del contexto de la Temporalización hasta aquí expuesta.

TEMPORALIZACIÓN RECOMENDADA DE CONTENIDOS - CICLO SUPERIOR INFORMACION Y COMERCIALIZACIÓN

		FOL	FR	ING	TUT
TRIMESTRE 1º	TRIMESTRE 1º	TRIMESTRE 1º Salud laboral.	TRIMESTRE 1º	TRIMESTRE 1º Lengua oral y escrita Aspectos socioculturales (*Adecuar la temporalización de los contenidos a la temporalización del resto de los módulos, especialmente del Módulo PCA-TC)	TRIMESTRE 1º Plan de acción tutorial
TRIMESTRE 2º	TRIMESTRE 2º	TRIMESTRE 2º Legislación laboral	TRIMESTRE 2º	TRIMESTRE 2º Lengua oral y escrita Aspectos socioculturales (*Adecuar la temporalización de los contenidos a la temporalización del resto de los módulos, especialmente del Módulo PCA-TC)	TRIMESTRE 2º Plan de acción tutorial
TRIMESTRE 3º	TRIMESTRE 3º	TRIMESTRE 3º Orientación e inserción socio-laboral	TRIMESTRE 3º	TRIMESTRE 3º Lengua oral y escrita Aspectos socioculturales (*Adecuar la temporalización de los contenidos a la temporalización del resto de los módulos, especialmente del Módulo PCA-TC)	TRIMESTRE 3º Plan de acción tutorial

CONTENIDOS INTERDISCIPLINARES COMUNES A TODOS LOS MÓDULOS.

Con el objetivo de mejorar las técnicas instrumentales de trabajo y de estudio de los alumnos, junto con la promoción de ciertos contenidos y destrezas profesionales de carácter interdisciplinar; conscientes de que los esfuerzos aislados de los tutores en este terreno son sin lugar a duda estériles, se propone desde este Proyecto Curricular de Ciclo el trabajo coordinado y en grupo por parte de todos los profesores incluyendo los siguientes contenidos dentro de su programación en la medida de lo posible.

Prácticas profesionales:

- ⇒ Adecuada manipulación de alimentos y normas de higiene.
- ⇒ Utilización honrada, rentable y profesional de las instalaciones, equipos, géneros, y elaboraciones.
- ⇒ Normas de saber estar, vestir y protocolo.
- ⇒ Cooperación y trabajo en equipo.

Técnicas instrumentales de trabajo:

- ⇒ Comprensión lectora.
- ⇒ Utilización del vocabulario con propiedad.
- ⇒ Utilizar la sintaxis con propiedad.
- ⇒ Corrección ortográfica.
- ⇒ Puntuación apropiada.
- ⇒ Presentación correcta de ejercicios y trabajos.
- ⇒ Utilización de medios informáticos.

Técnicas activas de estudio:

- ⇒ Subrayado.
- ⇒ Resúmenes.
- ⇒ Esquemas

3. Evaluación.

La evaluación se llevará a cabo partiendo de los criterios de evaluación fijados anteriormente para cada capacidad profesional de cada uno de los ciclos, los cuales nos indicarán qué estamos evaluando en cada uno de ellos.

La evaluación ha de realizarse a través de un seguimiento individualizado, de manera formativa, educativa y orientativa. Será en todo momento integradora, partiendo de la competencia profesional y considerando todas y cada una de las capacidades profesionales fijadas en los títulos de cada ciclo. Se realizará de forma objetiva y rigurosa, empleando toda variedad de instrumentos al alcance del profesorado.

Siendo la evaluación del alumno continua, éste se verá evaluado en todo momento, de una forma compartida por todo el profesorado a través de las sesiones de evaluación trimestral, final y extraordinaria. El proceso de enseñanza y aprendizaje y las programaciones de cada módulo y ciclo también se verán evaluadas de una forma continua.

Evaluamos el grado de consecución, por parte del alumno, de la competencia profesional de cada ciclo, expresada en términos de capacidades profesionales generales de ciclo y concretada en unas capacidades terminales correspondientes a cada módulo. La evaluación de los aprendizajes de los alumnos se realizará tomando como referencia los criterios de evaluación establecidos para cada una de las capacidades terminales que componen los módulos de los ciclos formativos. Los criterios de evaluación establecen el nivel aceptable de consecución de la capacidad correspondiente y, en consecuencia, los resultados mínimos que deben ser alcanzados en el proceso de enseñanza y aprendizaje. Los criterios de evaluación aplicados por los profesores tienen también en cuenta la madurez que alcanza el alumno en relación con las finalidades generales de la formación profesional específica y su madurez en relación con los derechos y deberes que como alumno de este centro ha adquirido.



La evaluación del aprendizaje del alumno en los ciclos formativos será continua realizándose a lo largo de todo el proceso de aprendizaje, lo que nos recuerda que la asistencia del alumno a las actividades lectivas programadas es obligatoria. Se llevará a cabo partiendo, en primer lugar, de los criterios de evaluación fijados para cada capacidad profesional de cada uno de los ciclos y, en segundo lugar, se realizará por módulos profesionales según los criterios de evaluación establecidos para cada capacidad terminal de éstos. Queda a criterio de cada profesor la realización de cuantas pruebas teóricas y prácticas considere necesarias para el control del proceso de aprendizaje, plasmando estas decisiones en sus programaciones de módulo y didácticas correspondientes. La evaluación de las enseñanzas de FPE será continua y tendrá en cuenta el progreso de los alumnos respecto a la formación adquirida en los distintos módulos que componen el ciclo formativo correspondiente. La evaluación será realizada por el conjunto de profesores del respectivo grupo de alumnos, coordinados por el profesor tutor del mismo.

La expresión de cada evaluación trimestral y final de cada módulo profesional se realizará en término de calificaciones, formulándose en cifras del 1 al 10 sin decimales. En el caso de la evaluación final del módulo de FCT se formulará en términos de apto o no apto. La evaluación final del ciclo formativo se formulará en cifras del 1 al 10 y con una sola cifra decimal. Se considerarán positivas las calificaciones iguales o superiores a cinco puntos y negativas las restantes.

Se realizará una sesión de evaluación trimestral con el objeto de contrastar las informaciones proporcionadas por los profesores de los distintos módulos profesionales y valorar de manera colectiva el progreso de los alumnos en la obtención de los objetivos, y en los cursos que promocionen a FCT, se realizará, además de las trimestrales, una evaluación final antes de iniciar la FCT de todos los módulos profesionales realizados en el centro educativo. Al finalizar la FCT se realizará una evaluación final de ciclo formativo completo. A partir de los datos recogidos en las sesiones de evaluación, el tutor elaborará un informe-síntesis que será transmitido a los alumnos o sus representantes legales a través del correspondiente boletín informativo.

