

1º CURSO DE TÉCNICO SUPERIOR EN GUÍA, INFORMACIÓN Y ASISTENCIAS TURÍSTICAS (GIAT)**1. Módulo Profesional: Inglés**

La competencia general de este título consiste en planificar, promocionar e informar sobre destinos turísticos de base territorial, guiando y asistiendo a viajeros y clientes en los mismos, así como en terminales, medios de transporte, eventos y otros destinos turísticos. Se impartirán **128 horas** de la asignatura de Inglés.

2. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Reconoce 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.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado la idea principal del mensaje.
- b) Se ha reconocido la finalidad de mensajes radiofónicos y de otro material grabado o retransmitido pronunciado en lengua estándar identificando el estado de ánimo y el tono del hablante.
- c) Se ha extraído información de grabaciones en lengua estándar relacionadas con la vida social, profesional o académica.
- d) Se han identificado los puntos de vista y las actitudes del hablante.
- e) Se han identificado las ideas principales de declaraciones y mensajes sobre temas concretos y abstractos, en lengua estándar y con un ritmo normal.
- f) Se ha comprendido con todo detalle lo que se le dice en lengua estándar, incluso en un ambiente con ruido de fondo.
- 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. Interpreta información profesional contenida en textos escritos complejos, analizando de forma comprensiva sus contenidos.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha leído con un alto grado de independencia, adaptando el estilo y la velocidad de la lectura a distintos textos y finalidades y utilizando fuentes de referencia apropiadas de forma selectiva.

- b) Se ha interpretado la correspondencia relativa a su especialidad, captando fácilmente el significado esencial.
 - c) Se han interpretado, con todo detalle, textos extensos y de relativa complejidad, relacionados o no con su especialidad, siempre que pueda volver a leer las secciones difíciles.
 - d) Se ha relacionado el texto con el ámbito del sector a que se refiere.
 - e) Se ha identificado con rapidez el contenido y la importancia de noticias, artículos e informes sobre una amplia serie de temas profesionales y decide si es oportuno un análisis más profundo.
 - f) Se han interpretado instrucciones que estén dentro de su especialidad.
3. Emite 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 identificado los registros utilizados para la emisión del mensaje.
 - b) 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.
 - c) Se ha comunicado espontáneamente, adoptando un nivel de formalidad adecuado a las circunstancias.
 - d) Se han utilizado normas de protocolo en presentaciones formales e informales.
 - e) Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión.
 - f) Se han expresado y defendido puntos de vista con claridad, proporcionando explicaciones y argumentos adecuados.
 - g) Se ha descrito y secuenciado un proceso de trabajo de su competencia.
 - h) Se ha argumentado con todo detalle la elección de una determinada opción o procedimiento de trabajo elegido.
 - i) Se ha solicitado la reformulación del discurso o parte del mismo cuando se ha considerado necesario.
4. Elabora documentos e informes propios del sector o de la vida académica y cotidiana, relacionando los recursos lingüísticos con el propósito del mismo.

Criterios de evaluación:

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

- b) Se ha organizado la información de manera coherente y cohesionada.
 - c) Se han redactado informes, destacando los aspectos significativos y ofreciendo detalles relevantes que sirvan de apoyo.
 - d) Se ha cumplimentado documentación específica de su campo profesional.
 - e) Se han aplicado las fórmulas establecidas y el vocabulario específico en la cumplimentación de documentos.
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 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.

3. Contenidos básicos

- **Análisis de mensajes orales:**

- Obtención de información global y específica de conferencias y discursos sobre temas concretos y con cierta abstracción.
- Estrategias para comprender e inferir significados no explícitos. Ideas principales. Claves contextuales en textos orales sobre temas diversos o para comprobar la comprensión.
- Comprensión global de un mensaje, sin necesidad de entender todos y cada uno de los elementos del mismo.
- Comprensión de mensajes profesionales y cotidianos.
- Mensajes directos, telefónicos, radiofónicos, grabados.
- Terminología específica del sector turístico (actividades de guía, información y asistencia turística)
- Ideas principales y secundarias. Identificación del propósito comunicativo de los elementos del discurso oral.
- Recursos gramaticales. Tiempos verbales, preposiciones, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos preposicionales, verbos modales y otros.
- Otros recursos lingüísticos. Gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, instrucciones, acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.
- Diferentes acentos de lengua oral.
- Identificación de registros con mayor o menor grado de formalidad en función de la intención comunicativa y del contexto de comunicación.
- Utilización de estrategias para comprender e inferir significados por el contexto de palabras, expresiones desconocidas e información implícita en textos orales sobre temas profesionales.

- **Interpretación de mensajes escritos:**

- Predicción de información a partir de elementos textuales y no textuales en textos escritos sobre temas diversos.
- Recursos digitales, informáticos y bibliográficos, para solucionar problemas de comprensión o para buscar información, ideas y opiniones necesarias para la realización de una tarea.

- Comprensión de mensajes, textos, artículos básicos profesionales y cotidianos.
 - Soportes telemáticos: Fax, e-mail, burofax.
 - Terminología específica del sector turístico. Análisis de los errores más frecuentes. Sinónimos y antónimos, adjetivos descriptivos.
 - Idea principal e ideas secundarias. Identificación del propósito comunicativo de los elementos textuales y de la forma de organizar la información distinguiendo las partes del texto.
 - Recursos gramaticales. Tiempos verbales, preposiciones, verbos preposicionales, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales, verbos seguidos de infinitivo o formas en –“ing”, uso de las formas en “-ing” después de ciertos verbos, preposiciones y con función de sujeto, participios en “-ing”, on en “-ed” y otros.
 - Relaciones lógicas. Oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.
 - Relaciones temporales. Anterioridad, posterioridad, simultaneidad.
 - Comprensión de sentidos implícitos, posturas o puntos de vista en artículos e informes referidos a temas profesionales concretos o de actualidad.
 - Estrategias de lectura según el género textual, el contexto de comunicación y la finalidad que se persiga.
- **Producción de mensajes orales:**
 - Registros utilizados en la emisión de mensajes orales según el grado de formalidad.
 - Terminología específica del sector turístico.
 - Expresiones de uso frecuente y expresiones idiomáticas en el ámbito profesional.
 - Fórmulas básicas de interacción socio-profesional en el ámbito internacional.
 - Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, verbos preposicionales, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales y otros.
 - Otros recursos lingüísticos. Gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, instrucciones, acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.

- Fonética. Sonidos y fonemas vocálicos y sus combinaciones y sonidos y fonemas consonánticos y sus agrupaciones.
- Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.
- Mantenimiento y seguimiento del discurso oral:
- Conversaciones informales improvisadas sobre temas cotidianos y de su ámbito profesional.
- Participación. Opiniones personales. Intercambio de información de interés personal.
- Recursos utilizados en la planificación del mensaje oral para facilitar la comunicación. Secuenciación. Uso de circunloquios y paráfrasis para suplir carencias lingüísticas y mecanismos para dar coherencia y cohesión al discurso.
- Discurso oral y medios para expresar lo que se quiere comunicar. Adaptación a la situación y al receptor, adoptando un registro adecuado.
- Estrategias para participar y mantener la interacción y para negociar significados. Elementos paratextuales, aclarar opiniones, resumir, preguntar o repetir con otras palabras parte de lo dicho para confirmar la comprensión mutua.
- Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.
- Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, otros.
- Entonación como recurso de cohesión del texto oral. Uso de los patrones de entonación.

- **Emisión de textos escritos:**

- Composición de una variedad de textos de cierta complejidad. Planificación y revisión. Uso de mecanismos de organización, articulación y cohesión del texto.
- Expresión y cumplimentación de mensajes y textos profesionales y cotidianos.
- Currículum vitae y soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.
- Terminología específica del sector turístico.
- Idea principal e ideas secundarias. Propósito comunicativo de los elementos textuales y de la forma de organizar la información distinguiendo las partes del texto.
- Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, verbos preposicionales, verbos modales, locuciones, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto. Nexos (“Because of”, “since”, “although”, “even if”, “in spite of”, “despite”, “however”, “in contrast” y otros).
- Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado, consecuencia.
- Secuenciación del discurso escrito (first, after, then, finally).
- Derivación. Sufijos para formar adjetivos y sustantivos.
- Relaciones temporales. Anterioridad, posterioridad, simultaneidad.
- Coherencia textual:
- Adecuación del texto al contexto comunicativo.
- Tipo y formato de texto.
- Variedad de lengua. Registro. Uso apropiado al lector al que va dirigido el texto.
- Selección léxica, de estructuras sintácticas y de contenido relevante.
- Estructuras formales en los textos escritos. Selección y aplicación.
- Ordenación lógica de frases y párrafos. Textos coherentes. Elementos de enlace adecuados.
- Inicio del discurso e introducción del tema. Desarrollo y expansión. Ejemplificación.
- Conclusión y /o resumen del discurso.
- Uso de los signos de puntuación.

- Redacción, en soporte papel y digital, de textos de cierta complejidad o instrucciones, con claridad, razonable corrección gramatical y adecuación léxica al tema.
- Argumentos. Razonamientos a favor o en contra de un punto de vista concreto y explicación de las ventajas y desventajas de varias opciones.
- Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países de lengua extranjera (inglesa)
- 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.
- Reconocimiento de la lengua extranjera para profundizar en conocimientos que resulten de interés a lo largo de la vida personal y profesional.
- 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.

4. Unidades didácticas

UNIT 1: At the Travel Agency / Planning a Holiday	- <i>Vocabulary Builder</i> : números ordinales, meses del año, viajes, vacaciones, lugares de una ciudad - <i>Grammar</i> : <i>to be</i> , <i>have got</i> , pronombres, posesivos
UNIT 2: Booking a Flight / Airport Procedures	- <i>Vocabulary Builder</i> : reserva de vuelos, el aeropuerto - <i>Grammar</i> : <i>Present Simple</i> , el imperativo, <i>Let's</i>
UNIT 3: On the Flight / At the Airport	- <i>Vocabulary Builder</i> : vocabulario relacionado con los vuelos, los medios de transporte, el aeropuerto - <i>Grammar</i> : <i>Present Continuous</i> , <i>Present Continuous / Present Simple</i>
UNIT 4: Renting a Car / Changing Money	- <i>Vocabulary Builder</i> : coches, cambio de divisas, la moneda - <i>Grammar</i> : <i>There is / There are</i> , cuantificadores y determinantes, <i>How much / How many</i> , el verbo <i>to be</i> en pasado, <i>There was / There were</i>
UNIT 5: Booking a Room / Checking in	- <i>Vocabulary Builder</i> : vocabulario relacionado con los hoteles y los registros de entrada de clientes, países y nacionalidades

	- <i>Grammar: Past Simple</i>
UNIT 6: Getting Around the Hotel / Hotel Facilities	- <i>Vocabulary Builder:</i> los hoteles y sus instalaciones, expresiones para dar indicaciones - <i>Grammar: be going to, Present Continuous</i> con valor de futuro, futuro con <i>will</i>
UNIT 7: The Hotel Room / Housekeeping	- <i>Vocabulary Builder:</i> la habitación de hotel, el servicio de limpieza - <i>Grammar:</i> primer condicional, condicional cero, compuestos con <i>some / any / no</i>
UNIT 8: Calls to Hotel Services / Taking Phone Messages	- <i>Vocabulary Builder:</i> el servicio de habitaciones, artículos de cortesía, recepción de llamadas, cambios de fecha y/u hora de reuniones - <i>Grammar:</i> los verbos modales (<i>can, could, must, mustn't, should</i>)
UNIT 9: Making Recommendations / Giving Directions	- <i>Vocabulary Builder:</i> lugares para salir en una ciudad, expresiones para dar indicaciones sobre cómo llegar a ellos - <i>Grammar: have to / don't have to, don't have to / mustn't, may / might,</i> repaso de los verbos modales
UNIT 10: Staff Safety / Emergencies	- <i>Vocabulary Builder:</i> vocabulario relacionado con la prevención de accidentes en la cocina, situaciones de emergencia en los hoteles - <i>Grammar:</i> adjetivos comparativos y superlativos
UNIT 11: At the Tourist Information Office / Booking Tickets	- <i>Vocabulary Builder:</i> visitas a monumentos, adjetivos para describir lugares turísticos, rutas para ver los lugares más destacados de una ciudad - <i>Grammar:</i> comparación de los adjetivos, adverbios de modo y de intensidad
UNIT 12: Organising a Tour / On Tour	- <i>Vocabulary Builder:</i> itinerarios de viajes, climatología, viajes organizados, prendas de vestir - <i>Grammar: Past Continuous, Past Simple / Past Continuous</i>
UNIT 13: Describing Places / Giving Information on Tourist Attractions	- <i>Vocabulary Builder:</i> viajes, adjetivos para describir lugares turísticos, monumentos - <i>Grammar: Present Perfect Simple</i>
UNIT 14: Hotel Security /	- <i>Vocabulary Builder:</i> la seguridad en los hoteles, las

Complaints and Cancellations	cancelaciones, adjetivos para describir cómo ha sido el servicio, la comida o la gente a la hora de hacer reclamaciones en un hotel - <i>Grammar: Present Perfect Simple / Past Simple, used to</i>
UNIT 15: At the Restaurant / Training Staff	- <i>Vocabulary Builder:</i> alimentos y bebidas, adjetivos para describir comidas, utensilios de cocina, tareas propias de los empleados de un restaurante - <i>Grammar: Past Perfect Simple</i>
UNIT 16: Improving a Restaurant / Employee Evaluation	- <i>Vocabulary Builder:</i> propuestas para mejorar un restaurante, la comida, la evaluación de empleados, el lugar de trabajo - <i>Grammar:</i> oraciones de relativo
UNIT 17: Preparing for a Conference / Organising an Event	- <i>Vocabulary Builder:</i> la organización de actos para empresas, la organización de bodas - <i>Grammar:</i> estilo indirecto
UNIT 18: Taking Inventory / Ordering Supplies	- <i>Vocabulary Builder:</i> elaboración de un inventario, pedidos a empresas proveedoras de hoteles - <i>Grammar:</i> la voz pasiva
UNIT 19: Applying for a Job / Interviewing	- <i>Vocabulary Builder:</i> solicitudes de empleo, adjetivos, condiciones laborales, entrevistas - <i>Grammar:</i> segundo condicional, tercer condicional
UNIT 20: Preparing a CV / Writing a CV	- <i>Vocabulary Builder:</i> redacción de un CV - <i>Grammar:</i> repaso gramatical

5. Secuenciación temporal

Primer trimestre: Unidades 1 a 7

Segundo trimestre: Unidades 8 a 14

Tercer trimestre: Unidades 15 a 20

La consecución de la secuenciación temporal de las diferentes unidades estará condicionada por factores diversos, así pues dependerá del ritmo de trabajo y de las circunstancias que puedan producirse a lo largo del curso (vacaciones, visitas fuera del centro, fiestas locales, etc.).

6. Metodología

Al tratarse de un Ciclo Superior integrado en el plan de bilingüismo, las clases se imparten en inglés, debiendo también los alumnos utilizar dicha lengua durante la clase.

Tras celebrarse la evaluación inicial del grupo, se suele detectar que el nivel de los alumnos es algo dispar, destacando casos, poco habituales, de algún alumno que nunca ha estudiado inglés. Dado que se trata de un Ciclo Superior, se presupone un dominio de la lengua inglesa a nivel de Bachillerato (B1-B2), por lo que el hecho de no poseer dicho nivel podría repercutir negativamente en la adquisición y mejora de destrezas por parte del alumno.

Por lo que respecta a la tipología de ejercicios a realizar tanto en clase como en casa, se tomarán como referencia los temas propuestos en el libro de texto, que se trabajarán en clase y también en casa (mediante el libro del alumno). Además de esto, la profesora propondrá actividades de ampliación y/o refuerzo a estos temas, así como cualquier otro material adicional que considere oportuno, que pondrá a disposición de los alumnos a través de la plataforma 'Google Classroom'.

Además de esto, los alumnos experimentarán una exposición continua a las nuevas tecnologías de la Información y la Comunicación, tanto para la asignación de tareas por parte de la profesora, visionado de vídeos, ejercicios de comprensión oral a partir de escuchas realizadas en clase o en casa, como también para la búsqueda de información en Internet sobre diversos temas, la preparación y posterior presentación de diversos proyectos (utilizando *Powerpoint u otros soportes*) por parte de los alumnos sobre diferentes temas y situaciones estudiadas, etc.

Las tareas asignadas a través de la plataforma Google Classroom tendrán una fecha de entrega límite, debiendo los alumnos subir la tarea en cuestión antes de dicha fecha y hora. **Todas las actividades entregadas después de la fecha límite serán susceptibles de ser evaluadas con '0' puntos o bien se restará un porcentaje de la nota máxima de la actividad en cuestión**, según lo establezca la profesora.

7. Evaluación de resultados

Los alumnos deben mostrar una adecuada adquisición y mejora de destrezas en todas las producciones. Además, también deben demostrar que poseen una adecuada capacidad para comunicarse en lengua inglesa y desarrollar las competencias orales y escritas para producir y entender textos sobre los diferentes temas que se trabajan durante el curso. Los alumnos son evaluados cada trimestre, de producciones y comprensiones -orales y escritas- que ayudan a determinar su evolución.

Los contenidos de vocabulario funcional, uso de estructuras y producción original de ítems escritos pertinentes se evaluarán mediante la realización de diferentes pruebas escritas, en las que el alumno deberá demostrar su implicación diaria en su proceso de aprendizaje. En ellas se pretende evaluar que el alumno se mantenga al día en su trabajo y muestre un interés diario por su evolución académica. Se realizarán al menos dos pruebas escritas por trimestre.

En el ámbito oral, se evaluarán las capacidades del alumno a la hora de expresarse en la lengua inglesa en diferentes contextos. La participación en clase, las preguntas planteadas por la profesora y los ejercicios de lectura, escucha y comprensión y expresión oral en el aula serán elementos básicos a considerar. Además, cada trimestre, los alumnos deberán trabajar y exponer de forma oral un proyecto con soporte PowerPoint o similar. Puntualmente, y si el número de alumnos es elevado, dichas exposiciones se llevarán a cabo en formato grupal o por parejas o bien se subirán a la plataforma. Asimismo, siguiendo los patrones que se han trabajado en el aula en diversos contextos, se realizarán pruebas orales con formato Roleplay, las cuales permitirán evaluar la destreza oral del alumno de forma integrada e interactiva.

La evaluación de la producción oral del alumno y la evaluación de la producción escrita tendrán un valor equivalente, es decir, se puntuará con un 50% de la calificación final cada una de dichas partes.

De esta forma, el desglose de la calificación obtenida en cada trimestre queda como sigue:

- o ***Exámenes escritos: 50%**
- o ***Creación y producción original de textos orales, combinados con el manejo de las Nuevas Tecnologías (Presentaciones en clase y/o vídeos y audios enviados a través de la plataforma Google Classroom o expuestos en clase): 30%**
- o ***Producciones orales y escritas resultantes de ejercicios monitorizados en clase, participación en clase e interacción: 20%.**

En lo que se refiere a la evolución del alumno, se llevará a cabo la evaluación continua y sumativa de todos los contenidos. El resultado final de la evaluación Ordinaria será la suma de las tres evaluaciones trimestrales, con la siguiente distribución:

Primera evaluación: 30% de la calificación final

Segunda evaluación: 30% de la calificación final

Tercera evaluación: 40% de la calificación final

8. Prueba de Recuperación

Si el resultado de la Evaluación Ordinaria no ha sido de un mínimo de 5, el alumno tendrá opción a presentarse a la Prueba de Recuperación para la Evaluación Extraordinaria, cuya fecha y formato serán comunicados al alumno el día posterior a la Sesión de Evaluación desarrollada por el Equipo Educativo correspondiente.

La Prueba de Recuperación para la Evaluación Ordinaria constará de las siguientes partes:

1-Prueba escrita

De una duración máxima de dos horas, versará sobre los contenidos trabajados durante el curso, tanto en el *Student's Book* y en el *Workbook* como en las diferentes actividades realizadas en el aula o asignadas a través de la plataforma Google Classroom. En toda la prueba se demostrará el dominio por parte del alumno de las estructuras y léxico específicos en cada apartado.

Puntuación: 50% del total de la prueba extraordinaria. El alumno debe obtener un mínimo de 5 en este examen escrito.

En caso de que el alumno no obtenga una calificación de 5 o más en su examen escrito, no tendrá opción a realizar la segunda parte de la Prueba de Recuperación para la Evaluación Extraordinaria, y su calificación final será la puntuación que obtenga en la prueba escrita.

2-Prueba oral

Esta prueba se divide en **tres** partes:

a) **Test de pronunciación.** Lectura de diez oraciones de entre las vistas en clase en los distintos temas (Student's Book y Workbook) para valorar la pronunciación de las palabras y expresiones, así como la entonación. Las oraciones serán elegidas por la profesora de forma aleatoria.

Puntuación: 10 % del total de la prueba extraordinaria.

b) **Exposición sobre tema libre** a elegir de entre los diferentes bloques trabajados durante el curso (Travel Agency / Tour guide / Hotel Reception / Tourist Information Office / Car Rental / Housekeeping at the hotel / Currency Exchange / Travelling by plane / Staff safety / Training manual for kitchen staff). Duración estimada: 3-5 minutos.

Puntuación: 15% del total de la prueba extraordinaria.

c) **Improvisación** sobre un máximo de 5 situaciones planteadas por la profesora. En este ejercicio el alumno responderá utilizando el léxico y las estructuras pertinentes según modelos estudiados durante el curso, tales como llamadas de teléfono, información turística, quejas, direcciones sobre un mapa y/o dentro de un edificio, recomendaciones, consejos, reglas, requisitos, asistencia en recepción de hotel, etc.

Puntuación: 25% del total de la prueba extraordinaria.