

	 <p>Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo</p>	<p>10/01/2019</p>	
	<p>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</p>	<p>MD850202</p>	

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA SEMIPRESENCIAL-ONLINE

MÓDULO: GESTIÓN DE PRODUCTOS TURÍSTICOS 2º T.S. AGENCIAS DE VIAJES Y GESTIÓN DE EVENTOS (AVGE)

Código: 0397

Duración: 168 horas

PERIODO DE VIGENCIA (4 AÑOS): Desde el curso 2019/2020 hasta el curso 2023/2024

FECHA DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN: Septiembre 2020

ABREVIATURAS: CF: ciclo formativo, RA: resultados de aprendizaje, CE: criterios de evaluación, UT: unidades de trabajo

1. REGULACIÓN DEL TÍTULO

Real Decreto 1254/2009, de 24 de julio, por el que establece el título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos y se fijan sus enseñanzas mínimas (BOE 5-09-2009).

ORDEN de 13 de octubre de 2010, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos. (BOJA 25-11-2010).

2. OBJETIVOS GENERALES (Orden)

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales del CF relacionados a continuación:

- Identificar y seleccionar información sobre los consumidores, la competencia y la evolución del sector aplicando las técnicas de investigación apropiadas para reconocer las oportunidades de negocio.
- Analizar información sobre proveedores de servicios, estándares de calidad, precios de mercado y demanda de clientes, aplicando procedimientos establecidos y la normativa vigente para programar y ofertar viajes combinados y otros servicios turísticos complejos.
- Analizar información sobre el mercado de reuniones y demanda de clientes, determinando los recursos propios y ajenos y las necesidades de coordinación para programar y ofertar servicios para congresos, convenciones, ferias y otros eventos.
- Valorar variables económicas y de calidad, aplicando diferentes métodos para seleccionar los proveedores.
- Identificar tarifas de diferentes servicios y proveedores, cotizando y/o calculando el importe teniendo en cuenta la normativa vigente para reservar los derechos de uso de servicios y productos turísticos.
- Caracterizar la documentación propia de las agencias de viajes y de los proveedores de servicios, aplicando diversos procedimientos para emitir la documentación oportuna relativa a viajes y otros servicios.
- Analizar los procesos de facturación y liquidación con clientes y proveedores, identificando los requisitos legales, económicos y empresariales para desarrollar las tareas de administración en las agencias de viajes y la gestión de eventos.
- Caracterizar aplicaciones informáticas y de gestión, así como las TIC, reconociendo su utilidad para incrementar la eficacia de los servicios prestados.
- Caracterizar los procedimientos de los servicios y las actuaciones post-venta, seleccionando las técnicas más adecuadas para aplicar protocolos de calidad.
- Reconocer e identificar posibilidades de negocio analizando el mercado y estudiando la viabilidad de los proyectos para mantener el espíritu empresarial.

				UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo El FSE invierte en tu futuro	10/01/2019	
	Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo					
	MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL				MD850202	

3. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES (Orden)

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de éste título que se relacionan a continuación:

- a) Analizar el mercado turístico para conocer las necesidades de los consumidores, las estrategias de los competidores y la evolución del sector, con objeto de encontrar oportunidades de negocio.
- b) Programar y ofertar viajes combinados y otros servicios turísticos complejos que se adecúen en calidad, tiempo y precios a las demandas del cliente.
- c) Programar y ofertar servicios para congresos, convenciones, ferias y otros eventos, que se adecúen a las expectativas y necesidades de los clientes.
- d) Seleccionar los proveedores, según su relación calidad/ precio, calculando tanto los costes como el beneficio, para fijar el precio final de la oferta.
- i) Aplicar asiduamente las diferentes herramientas de las tecnologías de la información y comunicación propias del sector en el desempeño de las tareas, así como mantenerse continuamente actualizado en las mismas.
- j) Implementar un servicio post-venta aparejado a la oferta y atender el cliente para dar respuesta a sus solicitudes y/o reclamaciones asegurando su satisfacción y la calidad de los servicios.
- m) Desarrollar tareas de administración para cumplir los requisitos legales, económicos y empresariales incluyendo operaciones de facturación, cobros y pagos y así poder liquidar económicamente con clientes y proveedores.

	 <p>Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo</p>	10/01/2019		
	<p align="center">MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</p>	<p align="center">MD850202</p>	<p>Revisión 2</p>	

4. PROSPECTIVA EN EL SECTOR (RD)

1. PROSPECTIVA EN EL SECTOR

Los profesionales de Agencias de Viajes y Gestión de Eventos tendrán que tener en cuenta:

- a) El sector de la intermediación de viajes, lejos de ser una actividad en retroceso, ha experimentado un crecimiento importante en los últimos años. Pero el futuro para las agencias pasa por la especialización, la inversión en personal cualificado, el uso de Internet y el incremento de las actividades de asesoría y asistencia a los viajeros. Las agencias de viajes deben afrontar el reto de las nuevas tecnologías, aprovechándolas al máximo, como herramientas básicas de un servicio que debe apostar por la calidad y, por tanto, por la formación, para sacar el máximo partido a la enorme información disponible también para el cliente. Por lo que se refiere a los proveedores, sin duda, la agencia sigue siendo una pieza clave de su red de ventas y de promoción comercial.
- b) Las agencias de viaje, por definición, son, básicamente, valor añadido, poniendo en relación a proveedores y clientes. Para ello, deben ofrecer un servicio de calidad, que no puede limitarse al billete cada vez más accesible para el consumidor final (páginas web de proveedores, agencias on-line, etc.). Es preciso que se profundice en lo que constituye el eje básico de la agencia, explotando el elemento «seguridad-confianza» que aporta el agente que se encarga de buscar la mejor alternativa, lo más adaptado a los gustos del cliente y con la mejor garantía. Éste es el elemento diferencial respecto de otros canales alternativos a la agencia. Las agencias se deben centrar en su hecho diferenciador como especialistas en viajes y asesoramiento para discernir entre la gran variedad de productos y servicios turísticos disponibles, asegurando la calidad.
- c) Por último, el sector de eventos se ha convertido en uno de los de mejor proyección y que experimentará un mayor crecimiento en los próximos años, al convertirse en una de las herramientas de marketing más rentables para las empresas. En relación con esto, es necesario poner de relieve que España se ha erigido en uno de los principales destinos de convenciones. Entre las tendencias del sector, destacan la especialización, la concentración, la diferenciación, el asesoramiento y la complejidad. La creatividad y la profesionalidad son el factor más demandado por los clientes, siempre deseosos de novedades y calidad en los servicios.

	 <p>Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo</p>	10/01/2019		
	MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL	MD850202		
		Revisión 2	Pág. 4/17	

5. TABLA GENERAL DE UNIDADES DE TRABAJO, RA Y TEMPORALIZACIÓN

OG	CPPS	RA (resultados de aprendizaje)	UT (unidades de trabajo)	TRIMESTRE	Nº HORAS	%NOTA
a d h	a	RA1. Analiza viajes combinados identificando su mercado y los elementos que los caracterizan	1. Análisis de los viajes combinados: Definición y caracterización.	1	32	15
b,d,g ,h,k,l	b,c,j	RA2Diseña y cotiza viajes combinados analizando la información y aplicando la metodología adecuada en cada proceso	2. Diseño y cotización de viajes combinados.	1	64	30
g,h,j, k,l	b,c,j	RA3Coordina los viajes combinados con los prestatarios de los servicios utilizando sistemas globales de distribución	3. Coordinación de viajes combinados con los prestatarios de servicios.	1	16	10
a,c,d	a	RA4. Identifica el mercado de eventos analizando su tipología y los servicios más característicos.	4. Identificación del Mercado de Eventos	2	16	15
d,g,h ,k,l	c,f,j	RA5. Organiza diversos tipos de eventos caracterizando la planificación, programación y dirección de los mismos	5. Organización de Eventos	2	24	20
h,j,l	j	RA6. Supervisa los diversos tipos de eventos coordinando y controlando el desarrollo de la prestación de los servicios	6. Supervisión de Eventos	2	16	10
TOTAL						100%

- **OG=Objetivos generales. CPPS=Competencias profesionales, personales y sociales.**
- En las columnas **OG, CPPS y RA**, el número o letra se corresponde con la Orden.
-

	 <p>Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo</p>	<p>10/01/2019</p>	
	<p>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</p>	<p>MD850202</p>	
		<p>Revisión 2</p>	<p>Pág. 5/17</p>

6. DETALLE DE LAS UNIDADES DE TRABAJO

MÓDULO: GESTIÓN DE PRODUCTOS TURÍSTICOS	
UNIDAD TRABAJO 1: ANÁLISIS DE VIAJES COMBINADOS: DEFINICIÓN Y CARACTERIZACIÓN	
1. TEMPORALIZACIÓN: 32 horas	
2. RESULTADO DE APRENDIZAJE	
RA1. Analiza viajes combinados identificando su mercado y los elementos que los caracterizan	
3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN <ol style="list-style-type: none"> Se han definido y clasificado los viajes combinados atendiendo a diferentes parámetros. Se ha reconocido y analizado la normativa aplicable a los viajes combinados. Se han descrito los servicios turísticos principales y accesorios que conforman los viajes combinados Se han identificado y descrito los elementos, contenidos y cláusulas que deben contener los programas y contratos de viajes combinados. Se ha caracterizado la tipología y definido las funciones de los intermediarios de transporte y alojamiento y las relaciones profesionales que se establecen con los organizadores de viajes combinados. Se han reconocido las relaciones profesionales, económicas y contractuales que se establecen entre los organizadores de viajes, los detallistas y los prestatarios de los servicios. Se han analizado las condiciones para la elección de los proveedores de servicios. Se han caracterizado las condiciones de los acuerdos/convenios entre prestatario del servicio y organizador. Se han descrito y analizado las funciones que deben desempeñar las agencias receptoras y los corresponsales. Se ha analizado el mercado de viajes combinados, las tendencias actuales y previsiones de este tipo de producto turístico. 	4. CONTENIDOS <ul style="list-style-type: none"> - Viajes combinados. Tipología y normativa. (a,b) - Elementos de los viajes combinados. Básicos y complementarios. (c) - El programa de viajes combinados. (d) <ul style="list-style-type: none"> - El contenido. - El contrato de viajes combinados. Forma y contenido. - Los seguros de viajes combinados. Coberturas y cláusulas. - El mercado de viajes combinados. Tendencias actuales y previsible evolución. (j) - Intermediarios. (e,g,h) <ul style="list-style-type: none"> - Tipología. - Condiciones para su elección. - Funciones y relaciones con los organizadores de viajes Combinados. - Relaciones profesionales entre organizador, detallista y proveedores de servicios. (f) <ul style="list-style-type: none"> - Convenios de colaboración y términos de retribución. (f) - Agencias receptoras y corresponsales. Funciones. (i)
5. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN PONDERADOS Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	
Pruebas: test, preguntas de desarrollo y preguntas cortas: 20 % (plantilla de corrección y/o rubrica)	
Tareas: Informes: resúmenes, mapas conceptuales, esquemas..... 80 % (lista de cotejo y/o rubrica)	

	 <p>Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo</p>	<p>10/01/2019</p>	
	<p>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</p>	<p>MD850202</p>	

MÓDULO: GESTIÓN DE PRODUCTOS TURÍSTICOS UNIDAD TRABAJO 2 : DISEÑO Y COTIZACIÓN DE VIAJES COMBINADOS	
1.TEMPORALIZACIÓN: 64horas	
2.RESULTADO DE APRENDIZAJE RA2 Diseña y cotiza viajes combinados analizando la información y aplicando la metodología adecuada en cada proceso	
3.CRITERIOS DE EVALUACIÓN <ul style="list-style-type: none"> a) Se han aplicado técnicas de investigación de mercado previas al diseño de viajes combinados. b) Se ha justificado la selección de los componentes principales y accesorios de los viajes combinados. c) Se han definido las condiciones y acuerdos de la negociación con proveedores en base a diferentes criterios. d) Se han analizado las tarifas, impuestos, tasas y otras condiciones especiales que se aplican a los servicios de transporte, alojamiento y de otra índole en los viajes combinados. e) Se ha aplicado la metodología para la cotización de los servicios y el cálculo de los costes, descuentos, comisiones, margen de beneficio, umbral de rentabilidad, impuestos y precio de venta. f) Se han cumplimentado los documentos relativos al diseño y cotización de los viajes combinados. g) Se han utilizado aplicaciones informáticas específicas para la búsqueda de información, el diseño y la cotización de viajes combinados. h) Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente y la gestión de la calidad. 	4.CONTENIDOS <ul style="list-style-type: none"> -Aplicación de técnicas de investigación de mercado. (a) -Análisis de la demanda, oferta y distribución actual del mercado. (a) <ul style="list-style-type: none"> – Diseño del viaje combinado. Componentes. Fases y secuenciación. (g,h) - Elección de destinos e itinerarios. - Fijación de calendarios, temporadas y fechas. - Selección de los servicios básicos. Alojamiento y transporte. - Determinación de servicios complementarios. - Excursiones, traslados, guías, visitas y otros. – Cotización de los servicios. (d,e,f) <ul style="list-style-type: none"> - Componentes del precio. Transporte, alojamiento y otros servicios turísticos complementarios. - Tarifas y condiciones especiales, descuentos, gratuidades y otros. - Costes. Margen de beneficio y punto muerto. - Suplementos y comisiones a detallistas. - Impuestos y tasas. - Cálculo del precio de venta final. Documentación derivada del diseño y cotización de viajes combinados. – La calidad en los viajes combinados. Concepto y estándares de servicio. (h) – Aplicaciones informáticas (g)
5. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN PONDERADOS Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	
Pruebas: test, preguntas de desarrollo y preguntas cortas:20 % (plantilla de corrección y/o rubrica)	
Tareas: Informes: resúmenes, mapas conceptuales, esquemas (lista de cotejo y/o rubrica)	
Método del caso: cotización-presupuestos de viajes combinados.80 % (plantilla de corrección)	

	 <p>Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo</p>	<p>10/01/2019</p>	
	<p>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</p>	<p>MD850202</p>	

MÓDULO: GESTIÓN DE PRODUCTOS TURÍSTICOS UNIDAD TRABAJO 3: COORDINACIÓN DE LOS VIAJES COMBINADOS CON LOS PRESTATARIOS DE LOS SERVICIOS	
<p>1.TEMPORALIZACIÓN: 16 horas</p>	
<p>2.RESULTADO DE APRENDIZAJE R.A.3 Coordina los viajes combinados con los prestatarios de los servicios utilizando sistemas globales de distribución</p>	
<p>3.CRITERIOS DE EVALUACIÓN</p> <ol style="list-style-type: none"> Se han identificado y definido las fases y procesos de la operación y reserva de los viajes combinados Se han reconocido las operaciones de reservas de transporte, alojamiento y otros servicios complementarios. Se ha caracterizado la coordinación de la prestación del servicio con los proveedores. Se ha caracterizado y analizado la documentación requerida para la prestación de los servicios. Se han utilizado aplicaciones Informáticas para la gestión y reserva de servicios. 	<p>4.CONTENIDOS</p> <p>Coordinación de viajes combinados con los prestatarios de los servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Operación y reserva de los viajes combinados. Fases. Procesos. (a) – Organización y reserva de los servicios de transporte, alojamiento y otros servicios complementarios. (b) – Coordinación con los proveedores y las agencias receptoras. (c) – Documentación. Tipo, finalidad y emisión. (d) – Aplicaciones informáticas específicas de gestión y reserva de servicios turísticos.(e)
<p>5. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN PONDERADOS Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN</p> <p>Pruebas: test, preguntas de desarrollo y preguntas cortas: 20 % (plantilla de corrección y/o rubrica)</p> <p>Ejercicios y Actividades de enseñanza aprendizaje: exposición oral (plantilla de corrección-ficha rubrica pechakucha)</p> <p>Tareas: Informes: resúmenes, mapas conceptuales, esquemas..... 80 % (lista de cotejo y/o rubrica)</p>	

	 <p>Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo</p>	<p>10/01/2019</p>	
	<p>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</p>	<p>MD850202</p>	

MÓDULO: GESTIÓN DE PRODUCTOS TURÍSTICOS UNIDAD TRABAJO 4: IDENTIFICACIÓN DEL MERCADO DE EVENTOS	
1. TEMPORALIZACIÓN: 16 horas	
2. RESULTADO DE APRENDIZAJE R.A 4. Identifica el mercado de eventos analizando su tipología y los servicios más característicos	
3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN <ol style="list-style-type: none"> Se han descrito y caracterizado diferentes tipos de eventos, así como la tipología de actos. Se ha analizado la oferta turística necesaria para el desarrollo de eventos. Se han enumerado y caracterizado los diferentes tipos de servicios que suelen ser requeridos en los eventos. Se han identificado y analizado la tipología y las funciones de los organismos y empresas públicas y privadas relacionadas con la captación de eventos. Se ha descrito la función de los patrocinadores y entidades colaboradoras en la celebración de eventos. Se ha analizado el mercado actual de eventos y su previsible evolución. Se ha analizado el impacto económico y social que producen los eventos en los destinos especializados. Se han aplicado diversos sistemas informáticos para la búsqueda de información. 	4. CONTENIDOS Identificación del mercado de eventos: <ul style="list-style-type: none"> – Los eventos. Tipología. Concepto y función. Tipos de actos en función del tipo de evento. (a) – Oferta turística necesaria para el desarrollo de eventos. (b) – Servicios demandados según la tipología de eventos. (c) <ul style="list-style-type: none"> - Secretaría técnica y científica. - Servicios turísticos. - Servicios de interpretación/traducción. - Servicios de imagen, sonido y TIC. - Servicios de montaje de stands, decoración y señalización. - Servicios de animación, espectáculos, guías y azafatas. - Servicios de diseño e impresión de materiales gráficos. - Servicios de seguridad. - Otros posibles. – Mercado actual y previsible evolución del sector. Impacto económico y social en los destinos. (f,g) – La captación de eventos. Organismos y empresas públicas y privadas intervinientes. (d) – Patrocinadores y entidades colaboradoras. (e) – Aplicaciones informáticas de información (h)
5. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN PONDERADOS Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	
Pruebas: test, preguntas de desarrollo y preguntas cortas: 20 % (plantilla de corrección y/o rubrica)	
Ejercicios y Actividades de enseñanza aprendizaje: exposición oral (plantilla de corrección-ficha rubrica pechakucha)	
Tareas: Informes: resúmenes, mapas conceptuales, ANALISIS..... 80 % (lista de cotejo y/o rubrica)	

	 <p>Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo</p>	<p>10/01/2019</p>	
	<p>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</p>	<p>MD850202</p>	

MÓDULO: GESTIÓN DE PRODUCTOS TURÍSTICOS UNIDAD TRABAJO 5 : ORGANIZACIÓN DE EVENTOS	
1.TEMPORALIZACIÓN: 24 horas	
2.RESULTADO DE APRENDIZAJE RA 5 Organiza diversos tipos de eventos caracterizando la planificación, programación y dirección de los mismos	
3.CRITERIOS DE EVALUACIÓN <ul style="list-style-type: none"> a) Se ha caracterizado la metodología para elaborar proyectos de eventos. b) Se han definido las funciones de la organización contratante y del organizador del evento. c) Se han previsto los recursos humanos, los equipos técnicos y el material necesario en función del tipo de evento. d) Se han seleccionado proveedores de servicios y personal en función del acto a organizar. e) Se han elaborado presupuestos desglosados por servicios y calculado el precio, los costes y el margen de beneficio. f) Se han coordinado los servicios con los proveedores, personal de asistencia y el cliente. g) Se han tenido en cuenta las medidas de seguridad previstas en casos de emergencias en espacios y locales cerrados. h) Se han seguido los protocolos de gestión documental establecidos. i) Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente y la gestión de la calidad. 	4.CONTENIDOS Organización de eventos: – Proyecto. Fases y metodología para su desarrollo. Contenidos del proyecto. (a,d), – Recursos humanos, técnicos y materiales para la organización de eventos. (b,c,i) – Formalización de la documentación.(h) – Cálculo de costes. Presupuestos, valoración y margen de beneficios. (e) – Coordinación entre clientes y organizador del evento. Características y funciones. (f,i) – Plan de seguridad. Coordinación de situaciones de emergencia. (g) – Gestión de la documentación del evento. (h) – Aplicaciones informáticas de gestión de eventos (e,f,h)
5. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN PONDERADOS Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	
Pruebas: test, preguntas de desarrollo y preguntas cortas: 20 % (plantilla de corrección y/o rubrica)	
Ejercicios y Actividades de enseñanza aprendizaje: METODO DEL CASO: COTIZACIÓN-PRESUPUESTOS DE EVENTOS: (plantilla de corrección)	
Tareas: Informes: resúmenes, mapas conceptuales, 80 % (lista de cotejo y/o rubrica)	

	 <p>Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo</p>	<p>10/01/2019</p>	
	<p>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</p>	<p>MD850202</p>	

MÓDULO: GESTIÓN DE PRODUCTOS TURÍSTICOS UNIDAD TRABAJO 6: SUPERVISIÓN DE EVENTOS	
1. TEMPORALIZACIÓN: 16 horas	
2. RESULTADO DE APRENDIZAJE RA 6 Supervisa los diversos tipos de eventos coordinando y controlando el desarrollo de la prestación de los servicios.	
3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN <ul style="list-style-type: none"> a) Se han coordinado los recursos humanos durante el evento asignando funciones y localización. b) Se ha supervisado la ubicación y disposición de equipos, mobiliario y otros elementos. c) Se ha supervisado el funcionamiento de los equipos técnicos. d) Se ha gestionado la documentación del evento: carpetas, credenciales y otros. e) Se han reconocido normas de protocolo referidas a los asistentes, las instalaciones y objetos usados para este fin. f) Se han definido y caracterizado los diferentes soportes publicitarios y su ubicación durante el desarrollo del evento. g) Se han identificado los procedimientos de atención al cliente en la acogida, durante el evento y a la finalización del mismo. h) Se han tenido en cuenta las actitudes propias del personal de asistencia en este tipo de actos. i) Se ha aplicado el procedimiento para elaborar la factura del servicio y para el pago a proveedores y personal contratado. j) Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente y la gestión de la calidad. 	4. CONTENIDOS Supervisión de eventos: <ul style="list-style-type: none"> - Coordinación y control durante el evento(a,b,c,d h) - Personal. Funciones y ubicación. - Equipos técnicos, mobiliario y material diverso. - Documentación del evento. Carpetas, credenciales y otros. - Aplicación de normas de protocolo en diversos tipos de actos. (e,h) - Soportes publicitarios e informativos en eventos. Tipo y funciones. Ubicación. (f) - Acogida, atención durante el evento y despedida. Procedimiento. (g,h) - Facturación a clientes. Pago a proveedores de servicios y personal contratado. Procedimiento. (i) - La calidad en los servicios de eventos. Concepto y estándares de servicio. (j)
5. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN PONDERADOS Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	
Pruebas: test, preguntas de desarrollo y preguntas cortas:20 % (plantilla de corrección y rubrica)	
Ejercicios y Actividades de enseñanza aprendizaje: exposición oral (plantilla de corrección-ficha rubrica pechakucha)	
Tareas: Informes: resúmenes, mapas conceptuales,80 % (lista de cotejo y rubrica)	

	 <p>Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo</p>	<p>10/01/2019</p>	
	<p>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</p>	<p>MD850202</p>	

7. CONTENIDOS TRANSVERSALES

Además de los contenidos propios del módulo, deberán incluirse contenidos y actividades para la educación en valores y la atención a la cultura andaluza, según se establece en la Ley 17/2007 de Educación en Andalucía (art.39 y 40).

1. Educación moral y cívica: derechos humanos, valores de una sociedad libre y democrática.
2. Educación para la igualdad: respeto a la interculturalidad, a la diversidad.
3. Educación para la igualdad en ambos sexos.
4. Educación para la paz: no violencia, resolución de conflictos, respeto y tolerancia.
5. Educación para la salud: hábitos de vida saludable y deportiva. **IMPORTANCIA POR LA CRISIS DE COVID-19**
6. Educación para el consumo: consumo responsable y conocimiento de los derechos del consumidor.
7. Educación ambiental: cuidado con el medio ambiente.
8. Educación vial: seguridad y respeto a las normas.
9. Educación para el ocio: utilización responsable del tiempo libre y del ocio.
10. Cultura andaluza: el medio natural, la historia, la cultura y otros hechos diferenciadores de Andalucía

Se concretarán en la Programación de Aula.

8. ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS Y LÍNEAS DE ACTUACIÓN EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE (Orden)

Orientaciones pedagógicas.

Este módulo contiene la formación necesaria para gestionar viajes combinados y organizar eventos de diferente tipología.

Las funciones de la gestión de viajes combinados y organización de eventos incluyen aspectos como:

- Caracterización de los viajes combinados.
- Diseño y cotización de viajes combinados.
- Comercialización y distribución de viajes combinados.
- Organización de eventos.
- Desarrollo y control de eventos.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- Aplicar la metodología para planificar y elaborar viajes combinados de diferente tipología.
- Trabajar la planificación y la organización de eventos mediante elaboración de proyectos, presupuestos y diseño de actos.
- Aplicar conceptos de módulos como Marketing, Protocolo y relaciones públicas y Dirección de agencias de viajes.
- Incidir en las actitudes de atención al cliente y en las de organización del trabajo y presentación de documentos.
- Utilizar aplicaciones informáticas de información y de gestión específica de eventos y GDS.

	  	UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo El FSE invierte en tu futuro	10/01/2019	
	Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo			
		Revisión 2	Pág. 12/ 17	

9.METODOLOGÍA

Las decisiones que debemos adoptar respecto a la metodología de este módulo en cada UT tendrán en cuenta:

1. Los aprendizajes derivados de los CE pueden ser de tres tipos: saber, saber hacer y saber ser/estar. Dependiendo del tipo de aprendizaje se elegirá la metodología más adecuada. Así, por ejemplo:

- Saber: transmisión de información por el profesorado o el alumnado, búsqueda de información por parte del alumnado...
- Saber hacer: demostraciones prácticas, resolución de problemas prácticos...
- Saber ser/estar: Definición de pautas relacionadas con actitudes (responsabilidad, participación, iniciativa...).

2. Estrategias de enseñanza-aprendizaje. La exposición por parte del profesor, con protagonismo del docente, se usará cuando sea estrictamente necesario. El eje fundamental son las actividades vinculadas con los RA y los CE, en las que el alumno es el protagonista y responsable de su aprendizaje.

3. Tipos de actividades. Las actividades deben adecuarse a los tipos de contenidos, los CE y RA. Se definirán para las UT en la Programación de Aula diferentes tipos de actividades:

- Actividades de introducción (diagnósticas o motivadoras), de desarrollo (actividades en clase o en casa) y de síntesis (resumen global, ideas o conclusiones principales) en el transcurso de cada UT.
- Actividades de ampliación (para avanzados) y refuerzo (para los que tengan dificultad), para atender a la diversidad.
- Complementarias o extraescolares: viajes, visitas, conferencias, vídeos... Siempre planificadas y en el caso de las complementarias, con algún procedimiento para evaluar (Ej. informe del alumnado sobre la actividad, debate, cuestionario...).
- Actividades individuales y en grupo.

4. Espacios. Aula ordinaria, aula de gestión, aula-taller...

En caso de **semipresencialidad**:

Se utilizan los espacios siguiendo las instrucciones del protocolo covid del centro educativo. Los alumnos asistirán cada dos semanas, simultaneando la semana que tienen que asistir presencialmente con la semana que reciben la clase en casa. Se llevará a cabo, bien en modalidad online (streaming en el mismo horario a través de videoconferencia por Moodle) o bien a través de tutoría en tiempo y horario de clase (sin retransmisión audio-visual) con seguimiento a través de Moodle

En caso de confinamiento y tener que ser **online** todo el grupo:

Los alumnos NO ASISTEN a clases. Se llevará a cabo en modalidad online. El profesor/a realiza a solas las sesiones desde el centro educativa en su aula o bien desde casa (en caso de confinamiento decretado por las autoridades). Las sesiones se llevarán a cabo in streaming es decir con retransmisión en directo con el total del grupo y a ser posible en el mismo horario de clase a través de videoconferencia por Moodle) o bien a través de Moodle en tiempo y horario de clase pero sin retransmisión audio-visual y con seguimiento a través de Moodle o correo

	 <p>Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo</p>	<p>10/01/2019</p>	
	<p>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</p>	<p>MD850202</p>	

10. EVALUACIÓN

10.1. CONSIDERACIONES GENERALES

1. La evaluación se realiza teniendo en cuenta los RA y los CE, así como las competencias y objetivos generales del Ciclo Formativo asociados al módulo y establecidos en la normativa.
2. Es una evaluación continua. Para aplicar la evaluación continua se requiere la asistencia **(según se ha determinado en el apartado 9.4. de esta programación)** regular a clase del alumno/a y su participación en las actividades programadas.
3. No se pueden poner mínimos en la nota de un instrumento de evaluación (por ejemplo, un mínimo de 3 en el examen para hacer media con trabajos, ejercicios de clase...).
4. Las ausencias del alumno/a, con carácter general, tendrán como consecuencia la imposibilidad de evaluar con determinados CE a dicho alumno/a en el proceso de evaluación continua, cuando dichas ausencias coincidan con la aplicación de actividades de evaluación relacionadas con determinados CE que no vuelvan a ser evaluados durante el curso
5. En estos casos los alumnos/as tendrán derecho a ser evaluados aplicando dichos CE en el **periodo de recuperación/mejora de la calificación**:
 - a. **En 1º** en el periodo de recuperación/mejora entre la 3ª evaluación parcial y la final.
 - b. **En 2º** en el periodo de recuperación/mejora entre la 2ª evaluación parcial y la final.

10.2. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

1. En todo momento, se garantizará una variedad suficiente de instrumentos de evaluación para poder aplicar correctamente los CE asociados a cada RA. Se diseñan diversos instrumentos y el peso de la calificación se reparte, sin que se de relevancia excesiva a unos sobre otros, para favorecer la evaluación continua.
2. Los instrumentos de evaluación utilizados para comprobar y medir los aprendizajes se elegirán y diseñarán en función de los RA y CE. Usaremos:
 - Para observación: fichas de observación...
 - Para tareas: plantillas de corrección, fichas de autoevaluación/coevaluación...
 - Para trabajos: Plantillas de corrección, listas de chequeo...
 - Para exámenes: prueba escrita (test, preguntas cortas, desarrollo), prueba oral, prueba de ejecución...con sus plantillas de corrección.
3. Los instrumentos de evaluación se concretan para cada UT.
4. Todas las calificaciones se recogen en el Cuaderno del Profesor, donde aparecen reflejadas todas las variables a evaluar y su correspondiente calificación.
5. Todos los documentos, incluidos los instrumentos, utilizados en el proceso de evaluación del alumno/a estarán a disposición del mismo o de sus representantes legales en caso de minoría de edad. Se facilitará copia de los mismos si los solicita el alumno/a o sus representantes legales en caso de minoría de edad.

	  	UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo El FSE invierte en tu futuro	
	Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo	10/01/2019	
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL		MD850202	Pág. 14/ 17
		Revisión 2	

10.3. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

1. Todas las UT/RA no tendrán el mismo peso (según programación). Ver tabla de UT en apartado 5.
2. Todos los CE no tendrán el mismo peso (según programación). Ver tabla de UT en apartado 6.
3. La calificación del MP será la media ponderada (según programación) de las calificaciones de cada uno de los RA, observando siempre que se hayan superado todos los RA.
4. Para superar el MP el alumno/a deberá alcanzar todos los RA asociados al módulo, cada uno con una calificación igual o superior a 5, entendida para cada RA como evidencia de la adquisición del mismo.
5. Para superar un RA se hará la media ponderada (según programación) de las calificaciones de cada CE. Se superará con calificación mayor o igual a 5.
6. En caso de no superar el RA sí se considerarán superados los CE de dicho RA con calificación mayor o igual a 5.
7. En el **periodo ordinario de evaluación** los criterios de calificación se establecerán para cada UT/RA ligados a los instrumentos de evaluación utilizados. Ej.: Observación, tareas y trabajos (80%), Exámenes (20%). Ver tablas 6 de cada Unidad de trabajo
8. No se puede incluir % de actitud (competencias personales y sociales) de manera independiente con un peso en la nota global. Pueden valorarse en los distintos instrumentos de evaluación.
9. Las calificaciones que obtenga el alumnado en la recuperación sustituirán a las calificaciones anteriores. Por consiguiente, dichas calificaciones, junto con las que obtuvo en los criterios de evaluación que sí superó en su momento, generarán una nueva calificación final del MP que será la que aparecerá como nota de evaluación final.
10. En el caso del alumnado que quiera mejorar su calificación se tomará en consideración las notas que obtiene en el proceso de mejora de calificación. Por consiguiente, dichas calificaciones, junto con las que obtuvo en los criterios de evaluación que no han sido objeto de mejora, generarán una nueva calificación final del MP que aparecerá como nota de evaluación final.
11. La nota trimestral será la media ponderada (según programación) de las UT/RA del trimestre. La nota final será la media ponderada (según programación) de todas las UT/RA.
12. Las notas trimestrales y finales se redondean.
13. En aquellos MMPP que tengan un carácter de progresividad en los aprendizajes, la adquisición de RA que impliquen necesariamente la adquisición de RA anteriores, supondrá que dichos RA anteriores han sido adquiridos aun si dichos RA no fueron adquiridos en su momento. Cuando se dé esta circunstancia para ciertos RA, será recogida en la programación.
14. Los módulos de Libre Configuración de 2º se evalúan de forma independiente en el primer y segundo trimestre y aparecen en Séneca con una calificación individual como un módulo más en cada trimestre. En la evaluación final, la calificación de la libre configuración supondrá un 15% de la calificación del módulo al que va asociada.

	 <p>Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo</p>	<p>10/01/2019</p>	
	<p>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</p>	<p>MD850202</p>	
		<p>Revisión 2</p>	<p>Pág. 15/ 17</p>

11. APOYO, REFUERZO Y RECUPERACIÓN

- Se recogerán en la Programación de Aula las actividades de refuerzo, recuperación o mejora de los RA y CE según lo previsto en la Orden de 29 de septiembre de 2010 que regula la evaluación, en el apartado c) del artículo 2: *“Dichas actividades se realizarán en primer curso durante el periodo comprendido entre la última evaluación parcial y la evaluación final y, en segundo curso durante el periodo comprendido entre la sesión de evaluación previa a la realización del módulo profesional de formación en centros de trabajo y la sesión de evaluación final. La Programación de Aula recogerá el detalle del plan de trabajo y los procedimientos e instrumentos de evaluación, así como los criterios de calificación para ese periodo”.*
- Las actividades de refuerzo, recuperación o mejora de los RA y CE previstas para el periodo de recuperación/mejora se recogerán específicamente en el Plan Individualizado de Recuperación/Mejora.
- Al inicio de ese periodo de recuperación/mejora, el profesor entregará a cada alumno/a un plan individualizado de recuperación/mejora (ver modelo en el Cuaderno del Profesor) que recogerá:*
 - Detalle de los RA y CE no superados/mejorables*
 - Plan de trabajo*
 - Momentos e instrumentos de evaluación*
 - Criterios de calificación*
 - Detalle del horario y calendario*
 - Información de la obligatoriedad de asistir a las clases de ese periodo*

- Nota:** No se harán recuperaciones de unidades de trabajo que no correspondan a un resultado de aprendizaje completo. Es decir, dicho de otro modo: no se harán recuperaciones de unidades de trabajo que forma parte de un resultado de aprendizaje. Los distintos instrumentos de evaluación (trabajos o tareas, pruebas y observación) quedarán con la nota obtenida y no habrá posibilidad de repetirlos. Se hará media ponderada con la o las unidades de trabajo que formen la otra parte del resultado de aprendizaje.

- EL ALUMNO DEBE ALCANZAR LA CALIFICACION DE UN 5 EN CADA RESULTADO DE APRENDIZAJE No habrá recuperación de unidades independientes, a menos que esa unidad corresponda en su totalidad a un resultado de aprendizaje. Si un alumno suspende una unidad o parte de ella, se hará la ponderación con el resto de la unidad y con las otras unidades de trabajo del resultado de aprendizaje completo. En el caso que, aun aplicando la media entre los instrumentos de evaluación de las unidades didácticas, la nota del bloque o Resultado de Aprendizaje no supere el 5, el alumno debe recuperar con un instrumento de evaluación que se adecue a los criterios de evaluación que no haya superado.

- El alumno que no ha podido realizar una actividad en clase o un examen, perderá el derecho a recuperarlo. En el caso que presentara un justificante medico u otro documento que justifique la ausencia se le podrá hacer.

	 <p>Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo</p>	<p>10/01/2019</p>	
	<p>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</p>	<p>MD850202</p>	

12. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Para los alumnos que tengan dificultades con la materia se realizarán actividades de refuerzo tales como: sesiones de resolución de dudas previas a los exámenes, agrupamiento con compañeros aventajados en actividades de trabajo de los alumnos en clase, actividades en grupo para fomentar la colaboración y cooperación de los alumnos con mayor nivel de conocimientos con los que presenten un nivel más bajo, etc. Se recogerán en la Programación de Aula.

Se podrán proponer actividades de ampliación destinadas al alumnado con mayor nivel o implicación. Se recogerán en la Programación de Aula.

En el caso de que haya alumnado con discapacidad reconocida se podrá realizar una adaptación de acceso al curriculum: no se adaptarán objetivos, contenidos ni criterios de evaluación, pero se podrán adaptar materiales, metodología y procedimientos de evaluación (más tiempo para la realización de exámenes, cambio en el tipo de prueba como por ejemplo, oral en lugar de escrita para un alumno con problemas de motricidad, etc.). La adaptación queda en un documento escrito consensuado por el Equipo Docente y en la Programación de Aula se adecuarán las actividades formativas y los procedimientos de evaluación (art. 2.5.e. de Orden de 29-9-2010 evaluación en FP).

13. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

Los materiales y recursos didácticos principales son:

- Gallego-Nicasio Manzano, Mario. (2020) **Gestión de productos turísticos**. Madrid. **Ed. Paraninfo**
- Apuntes elaborados por el profesor y entregados al alumnado a través de plataformas educativas que permiten compartir documentación (**principalmente Moodle**)
- Revistas y prensa especializada del sector: Hosteltur, Agenttravel, 02b.com, Nexotur...
- Programa de gestión de AAVV: Ofivaje
- Folleto y programas de Turoperización de mayoristas
- Material de trabajo de AAVV.
- Consulta de páginas especializadas en sector de intermediación en Internet
- Visitas educativas a empresas del sector
- Participación en la organización, desarrollo y puesta en escena de actividades y/o eventos realizados en el Centro o en Organismos o Empresas del sector relacionadas con la temática del módulo profesional
- Pizarra, cañón y ordenadores en el aula

	 <p>Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo</p>		10/01/2019	
	MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL		MD850202 Revisión 2 Pág. 17/ 17	

14. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

EN EL CASO DE CONFINAMIENTO SE SUSPENDERÁN LAS ACTIVIDADES PROPUESTAS

Las actividades complementarias son las organizadas en horario escolar y podrán ser evaluables, por lo tanto, habrá que relacionarlas con un RA o CE en la programación de aula.

Siempre que se pueda y se vea oportuno se deben establecer procedimientos/instrumentos de evaluación para medir los aprendizajes relacionándolos con los RA y CE.

Las actividades extraescolares tendrán carácter voluntario, se realizarán fuera del horario lectivo y, en ningún caso formarán parte del proceso de evaluación.

Las actividades complementarias y extraescolares del módulo se determinarán a principio de curso en sesión de evaluación inicial, sometidas al consenso del Equipo Docente y serán aprobadas en reunión del Departamento a principios de curso.

- Visita a empresas de Granada y otras provincias relacionadas con el sector
- Participación en la organización, desarrollo y puesta en escena de actividades y/o eventos realizados en el Centro o en Organismos o Empresas del sector relacionadas con la temática del módulo profesional

15. PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL SEGUIMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN

Esta programación, que forma parte del Proyecto Funcional, tendrá una vigencia de 4 años desde su elaboración. No obstante, lo anterior, anualmente y antes del 31 de octubre, las programaciones podrán ser revisadas y modificadas si procede.

Cada trimestre se revisará el cumplimiento de la programación y se aplicarán las medidas correctoras pertinentes.

En la Memoria Final se recogerán las variaciones para el curso siguiente.