

	  	UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo El FSE invierte en tu futuro	<b>10/01/2019</b>	
	Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo		<b>MD850202</b>	
<b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b>			<b>Revisión 1 Pág. 1/31</b>	

## PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

**MÓDULO: VENTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS**

**Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos**

**Código:** 0398

**Duración: 126 HORAS**

**PERIODO DE VIGENCIA (4 AÑOS): DESDE EL CURSO 2019/20 HASTA EL CURSO 2022/23**

**FECHA DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN: JUNIO 2019**

**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 se establece el título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos y se fijan sus enseñanzas mínimas

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

### 2. OBJETIVOS GRALES (Orden)

B. 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.

F. Seleccionar servicios turísticos y análogos identificando las necesidades, motivaciones y expectativas de los consumidores para asesorar y proponer la mejor alternativa al cliente, empleando al menos dos idiomas extranjeros.

G. 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.

H. 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.

I. Analizar recursos humanos y materiales caracterizando puestos, funciones del personal y equipamiento para establecer estructuras organizativas y administrar departamentos de agencias de viajes.

J. 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.

K. Caracterizar aplicaciones informáticas y de gestión, así como las TIC reconociendo su utilidad para incrementar la eficacia de los servicios prestados.

L. Caracterizar los procedimientos de los servicios y las actuaciones post-venta seleccionando las técnicas más adecuadas para aplicar protocolos de calidad.

### 3. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES (Orden)

A. Programar y ofertar viajes combinados y otros servicios turísticos complejos que se adecúen en calidad, tiempo y precios a las demandas del cliente.

B. Seleccionar los proveedores, según su relación calidad/ precio, calculando tanto los costes como el beneficio, para fijar el precio final de la oferta.

C. Asesorar y proponer al cliente diferentes alternativas de servicios turísticos y análogos, interpretando sus solicitudes y calibrando sus necesidades, para cubrir sus expectativas.

				UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo El FSE invierte en tu futuro	<b>10/01/2019</b>	
	Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo				<b>MD850202</b>	
	<b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b>				<b>Revisión 1 Pág. 2/31</b>	

D. Reservar los derechos de uso de servicios y productos turísticos, calculando las tarifas a aplicar, emitir los bonos y documentos de confirmación de los mismos.

E. 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.

F. Poner en funcionamiento 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.

G. 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.

#### 4. PROSPECTIVA EN EL SECTOR (RD)

Las Administraciones educativas tendrán en cuenta, al desarrollar el currículo correspondiente, las siguientes consideraciones:

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

#### 5. TABLA GENERAL DE UNIDADES DE TRABAJO

				<b>UNIÓN EUROPEA</b> Fondo Social Europeo El FSE invierte en tu futuro	<b>10/01/2019</b>		
	Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo				<b>MD850202</b>		
	<b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b>				Revisión 1	Pág. 3/31	

OG	CPPS	RA (resultados de aprendizaje)	UT (unidades de trabajo)	TRIME S-TRE	Nº HORAS	%NOTA

			UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo El FSE invierte en tu futuro	<b>10/01/2019</b>		
	Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo			<b>MD850202</b>		
	<b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b>			<b>Revisión 1</b>	<b>Pág. 4/31</b>	

			BLOQUE 1 LA VENTA			
F, G	A, B,C	RA2 Aplica técnicas de venta, identificando sus características, sus procedimientos y su secuenciación	UT1. APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE VENTA	1	10	5
C	B,C	RA3 Realiza la venta de servicios, caracterizando y aplicando los procedimientos asociados.	UT2: REALIZACIÓN DE LA VENTA DE SERVICIOS	1	10	7
L	F	RA4 Realiza operaciones de cierre y post-venta, describiendo y aplicando los procedimientos estandarizados.	UT3.REALIZACIÓN DE OPERACIONES DE CIERRE Y POST-VENTA	1	10	7
			4 UNIDAD DE TRABAJO	1T/2T	96	81
B,F ,G, H, F,K	A,B,C ,D,E	R1. Relaciona distintos tipos de servicios en agencias de viajes analizando y caracterizando los elementos que los componen RA2 Aplica técnicas de venta, identificando sus características, sus procedimientos y su secuenciación RA3 Realiza la venta de servicios, caracterizando y aplicando los procedimientos asociados. RA4 Realiza operaciones de cierre y post-venta, describiendo y aplicando los procedimientos estandarizados.	UT4.A. VENTA DE SERVICIO TRANSPORTE AÉREO		15	9
B,F ,G, H, F,K	A,B,C ,D,E	R1. Relaciona distintos tipos de servicios en agencias de viajes analizando y caracterizando los elementos que los componen RA2 Aplica técnicas de venta, identificando sus características, sus procedimientos y su secuenciación	UT4.B. VENTA DE SERVICIO TRANSPORTE MARITIMO		15	9

	  	UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo El FSE invierte en tu futuro	<b>10/01/2019</b>	
	Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo		<b>MD850202</b>	
	<b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b>		Revisión 1    Pág. 5/31	

		RA3 Realiza la venta de servicios, caracterizando y aplicando los procedimientos asociados. RA4 Realiza operaciones de cierre y post-venta, describiendo y aplicando los procedimientos estandarizados.				
B,F ,G, H, F,K	A,B,C ,D,E	R1. Relaciona distintos tipos de servicios en agencias de viajes analizando y caracterizando los elementos que los componen RA2 Aplica técnicas de venta, identificando sus características, sus procedimientos y su secuenciación RA3 Realiza la venta de servicios, caracterizando y aplicando los procedimientos asociados. RA4 Realiza operaciones de cierre y post-venta, describiendo y aplicando los procedimientos estandarizados.	UT4 C. VENTA DE SERVICIO TRANSPORTE FERROVIARIO		10	9
B,F ,G, H, F,K	A,B,C ,D,E	R1. Relaciona distintos tipos de servicios en agencias de viajes analizando y caracterizando los elementos que los componen RA2 Aplica técnicas de venta, identificando sus características, sus procedimientos y su secuenciación RA3 Realiza la venta de servicios, caracterizando y aplicando los procedimientos asociados. RA4 Realiza operaciones de cierre y post-venta,	UT4D. VENTA DE SERVICIO TRANSPORTE CARRETERA		10	7

				UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo El FSE invierte en tu futuro	<b>10/01/2019</b>	
	Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo				<b>MD850202</b>	
	<b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b>				Revisión 1 Pág. 6/31	

		describiendo y aplicando los procedimientos estandarizados.				
B,F ,G, H, F,K	A,B,C ,D,E	R1. Relaciona distintos tipos de servicios en agencias de viajes analizando y caracterizando los elementos que los componen RA2 Aplica técnicas de venta, identificando sus características, sus procedimientos y su secuenciación RA3 Realiza la venta de servicios, caracterizando y aplicando los procedimientos asociados. RA4 Realiza operaciones de cierre y post-venta, describiendo y aplicando los procedimientos estandarizados.	UT4E VENTA DE SERVICIO ALOJAMIENTO		15	9
B,F ,G, H, F,K	A,B,C ,D,E	R1. Relaciona distintos tipos de servicios en agencias de viajes analizando y caracterizando los elementos que los componen RA2 Aplica técnicas de venta, identificando sus características, sus procedimientos y su secuenciación RA3 Realiza la venta de servicios, caracterizando y aplicando los procedimientos asociados. RA4 Realiza operaciones de cierre y post-venta, describiendo y aplicando los procedimientos estandarizados.	UT4F. VENTA DE SERVICIO VIAJES COMBINADOS		10	9
B,F ,G, H, F,K	A,B,C ,D,E	R1. Relaciona distintos tipos de servicios en agencias de viajes analizando y	UT4G. VENTA DE OTROS SERVICIOS		12	9



	 <p>Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo</p>	10/01/2019		
		MD850202		
		Revisión 1	Pág. 7/31	
<b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b>				

		<p>caracterizando los elementos que los componen</p> <p>RA2 Aplica técnicas de venta, identificando sus características, sus procedimientos y su secuenciación</p> <p>RA3 Realiza la venta de servicios, caracterizando y aplicando los procedimientos asociados.</p> <p>RA4 Realiza operaciones de cierre y post-venta, describiendo y aplicando los procedimientos estandarizados.</p>				
B,F ,G, H, F,K	A,B,C ,D,E	<p>R1. Relaciona distintos tipos de servicios en agencias de viajes analizando y caracterizando los elementos que los componen</p> <p>RA2 Aplica técnicas de venta, identificando sus características, sus procedimientos y su secuenciación</p> <p>RA3 Realiza la venta de servicios, caracterizando y aplicando los procedimientos asociados.</p> <p>RA4 Realiza operaciones de cierre y post-venta, describiendo y aplicando los procedimientos estandarizados.</p>	<p>EXPOSICIÓN</p> <p>PRUEBA FINAL PROCEDIMENTAL</p>		3	10
					3	10
<b>TOTAL</b>					126	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.
- **El profesorado identificará los OG y CPPS que estén directamente relacionados con el RA.** Pueden ser todos los que en la Orden se relacionan con el módulo o alguno/os de ellos (ver puntos 2 y 3 de esta programación).
- **Insertar** tantas filas como sean necesarias para completar los RA.
- La **determinación de las UT** debe realizarse tras un análisis previo del módulo profesional.
- **La asociación de UT con RA**, en función de las características del RA y tras valorar su peso formativo, puede ser:

				UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo El FSE invierte en tu futuro	<b>10/01/2019</b>	
	Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo				<b>MD850202</b>	
	<b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b>				<b>Revisión 1</b>	

- **Una UT por cada RA.**
- **Varias UT por cada RA.**
- **Otros** (Debe ser visado por el Equipo Directivo).
- **Peso de las UT:** las UT pueden tener el mismo peso o valor (la nota trimestral/final será la media aritmética) o no (la nota trimestral/final será la media ponderada)



	  	UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo El FSE invierte en tu futuro	<b>10/01/2019</b>	
	Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo		<b>MD850202</b>	
<b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b>			<b>Revisión 1 Pág. 9/31</b>	

## 6. DETALLE DE LAS UNIDADES DE TRABAJO

El presente curso académico viene marcado por la excepcional circunstancia de la pandemia de COVID-19, esto conlleva que, en algunos aspectos concretos, se tengan que establecer algunas puntualizaciones que contemplen la formación on-line.

<b>MÓDULO: VST</b> <b>UNIDAD TRABAJO 1 : APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE VENTA</b>	
<b>1.TEMPORALIZACIÓN:</b> 10 horas	
<b>2.RESULTADO DE APRENDIZAJE</b> (Orden) Aplica técnicas de venta, identificando sus características, sus procedimientos y su secuenciación.	
<b>3.CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b> (Orden) a) Se han reconocido distintas tipologías de clientes, así como sus distintas necesidades y motivaciones en la compra de servicios turísticos. b) Se han identificado los principios básicos de las técnicas de venta en las agencias de viajes. c) Se han reconocido los procesos en las distintas etapas de la venta de servicios/productos en las agencias de viajes. d) Se ha descrito el proceso de la negociación y aplicado las técnicas apropiadas. e) Se han reconocido los métodos para la venta telefónica. f) Se ha valorado la aplicación de técnicas de ventas como instrumento de la gestión comercial de las agencias de viajes.	<b>4.CONTENIDOS</b> (Orden) 2.1 El cliente. Tipología. Necesidades y motivos de compra.  2.2 Técnicas de venta. Principios básicos. Etapas. - Apertura. Clima adecuado. El lenguaje del cuerpo. - Tensiones y prejuicios. Generación de confianza en el cliente. - Indagación de necesidades y deseos del cliente. - Presentación del producto/servicio.  2.3 La negociación. Proceso y técnicas. Objeciones y dudas.  2.4 Venta telefónica. Procedimiento.  2.5 Valoración de la importancia de las técnicas de venta en la gestión comercial de las agencias de viajes.
<b>5.INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN PONDERADOS Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN</b> TAREA 1 2%MP PRUEBA 3%MP MODIFICABLE POR LA PROGRAMACIÓN DEL AULA E INFORMADO EL ALUMNO A TRAVÉS DE PLATAFORMA MOODLE Y CLASSROOM	

	 <p>Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo</p>	10/01/2019		
		MD850202		
		Revisión 1	Pág. 10/31	
<b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b>				

<b>MÓDULO: VST</b>	
<b>UNIDAD TRABAJO 2 : REALIZACIÓN DE LA VENTA DE SERVICIOS</b>	
<b>1.TEMPORALIZACIÓN:</b> 10 horas	
<b>2.RESULTADO DE APRENDIZAJE</b> (Orden) Realiza la venta de servicios, caracterizando y aplicando los procedimientos asociados.	
<b>3.CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b> (Orden) <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se han identificado y caracterizado diversas fuentes de información utilizadas en la venta de servicios/productos en agencias de viajes.</li> <li>b) Se ha obtenido información sobre servicios/productos, sus condiciones específicas, tarifas y sobre destinos.</li> <li>c) Se ha asesorado al cliente sobre aspectos generales y específicos del producto/servicio o destino.</li> <li>d) Se han caracterizado y aplicado los procesos de reserva y confirmación de servicios turísticos.</li> <li>e) Se ha descrito el procedimiento en caso de no-confirmación y se han ofrecido otras alternativas.</li> <li>f) Se ha seguido el protocolo establecido para la cumplimentación y archivo de la documentación.</li> <li>g) Se ha identificado y aplicado la normativa vigente.</li> <li>h) Se han aplicado sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la gestión de reservas.</li> <li>i) Se han identificado los parámetros de calidad del servicio de atención al cliente en las agencias de viajes.</li> <li>j) Se han aplicado técnicas de comunicación y atención al cliente específicas para la venta de servicios en agencias de viajes.</li> </ul>	<b>4.CONTENIDOS</b> (Orden) <ul style="list-style-type: none"> <li>3.1 Fuentes de información para la venta de los servicios en agencias de viajes. Tipología y uso.</li> <li>3.2 Información y asesoramiento sobre los servicios/productos, condiciones específicas, tarifas y destinos.</li> <li>3.3 Reserva de productos/servicios. Sistemas de reservas. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso.</li> <li>- Procedimiento de reserva y confirmación.</li> <li>- No-confirmación. Alternativas.</li> </ul> </li> <li>3.4 Registro de datos. Soportes documentales. Hoja de reserva, expediente, ficha de cliente y otros. Procedimiento de uso y archivo.</li> <li>3.5 Normativa vigente.</li> <li>3.7 Equipos informáticos, terminales y GDS.</li> <li>3.7 La calidad en la venta de servicios en agencias viajes. Conceptos y estándares.</li> </ul>
<b>5.INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN PONDERADOS Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN</b> TAREA 2%MP PRUEBA 5%MP MODIFICABLE POR LA PROGRAMACIÓN DEL AULA E INFORMADO EL ALUMNO A TRAVÉS DE PLATAFORMA MOODLE Y CLASSROOM	

	 <p>Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo</p>	<b>10/01/2019</b>		
		<b>MD850202</b>		
<b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b>		<b>Revisión 1</b>	<b>Pág. 11/31</b>	

<b>MÓDULO: VST</b> <b>UNIDAD TRABAJO 3: REALIZACIÓN DE OPERACIONES DE CIERRE Y POST-VENTA</b>	
<b>1.TEMPORALIZACIÓN:</b> 10 horas	
<b>2.RESULTADO DE APRENDIZAJE</b> (Orden) Realiza operaciones de cierre y post-venta, describiendo y aplicando los procedimientos estandarizados.	
<b>3.CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b> (Orden) <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se han caracterizado los diferentes tipos de documentos emitidos por las agencias para los prestatarios de los servicios.</li> <li>b) Se ha gestionado y emitido la documentación relativa a la venta de los servicios/productos turísticos.</li> <li>c) Se ha formalizado el procedimiento de facturación de los servicios y emisión de la documentación relacionada.</li> <li>d) Se han caracterizado diversos sistemas y formas de cobro de servicios.</li> <li>e) Se han reconocido las variables que influyen en la política de crédito, teniendo en cuenta los posibles riesgos.</li> <li>f) Se ha identificado el procedimiento para la gestión de cancelaciones teniendo en cuenta la normativa vigente.</li> <li>g) Se ha caracterizado la información/instrucciones previas al viaje o servicio.</li> <li>h) Se han identificado los procesos relativos a la postventa y a la fidelización de clientes.</li> <li>i) Se han aplicado y utilizado sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la emisión de la documentación.</li> </ul>	<b>4.CONTENIDOS</b> (Orden) <ul style="list-style-type: none"> <li>4.1 Documentos para prestación de servicios. Tipología.</li> <li>4.2 Procedimientos de emisión de bonos, billetes, pasajes y títulos de transporte. Localizadores.</li> <li>4.3 Procedimiento de facturación. Documentos de venta. Tipología y Funciones. Gastos de gestión.</li> <li>4.4 Sistemas y formas de cobro de servicios. Características y tipos .Políticas de crédito. Riesgos.</li> <li>4.5 Cancelaciones. Procedimiento. Aplicación de la normativa vigente.</li> <li>4.6 Información/instrucciones previas al servicio/viaje.</li> <li>4.7 Procesos de post-venta y valoración desde un punto de vista comercial y de fidelización.</li> <li>4.8 Aplicaciones informáticas, terminales y GDS.</li> </ul>
<b>5.INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN PONDERADOS Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN</b> TAREA 2%MP PRUEBA 5%MP MODIFICABLE POR LA PROGRAMACIÓN DEL AULA E INFORMADO EL ALUMNO A TRAVÉS DE PLATAFORMA MOODLE Y CLASSROOM	

	 <p>Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo</p>	<b>10/01/2019</b>		
	<b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b>		<b>MD850202</b>	
			<b>Revisión 1</b>	

<b>MÓDULO: VST</b>	
<b>UNIDAD TRABAJO 4A : VENTA DE SERVICIO TRANSPORTE AÉREO</b>	
<b>1.TEMPORALIZACIÓN:</b> 15 horas	
<b>2.RESULTADO DE APRENDIZAJE</b> (Orden)	
<p>R1 Relaciona distintos tipos de servicios en agencias de viajes analizando y caracterizando los elementos que los componen.</p> <p>R2 Aplica técnicas de venta, identificando sus características, sus procedimientos y su secuenciación.</p> <p>R3 Realiza la venta de servicios, caracterizando y aplicando los procedimientos asociados.</p> <p>R4 Realiza operaciones de cierre y post-venta, describiendo y aplicando los procedimientos estandarizados</p>	
<b>3.CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b> (Orden)	<b>4.CONTENIDOS</b> (Orden)
<p>R1</p> <p>a) Se han identificado y caracterizado los distintos medios de transporte susceptibles de ser vendidos en las agencias de viajes.</p> <p>b) Se han identificado los principales proveedores de transporte y los productos/servicios que ofertan.</p> <p>c) Se han analizado las principales tarifas y las condiciones del servicio, así como los impuestos y tasas que se les aplican.</p> <p>d) Se ha interpretado la normativa vigente aplicable al transporte de personas en diversos medios.</p> <p>i) Se han reconocido los principales sistemas globales de distribución.</p> <p>j) Se ha analizado la venta de servicios turísticos a través de internet y la función de las agencias virtuales.</p>	<p>1.1 Intermediación en la venta del transporte aéreo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Concepto de transporte, tipología y caracterización.</li> <li>- Proveedores. Productos y servicios que ofertan.</li> <li>- Principales tarifas. Condiciones del transporte, impuestos y tasas.</li> <li>- Normativa vigente del transporte.</li> <li>- Derechos y deberes de usuarios y transportistas.</li> </ul> <p>1.5 Sistemas globales de distribución.</p> <p>1.6 Venta por internet. Agencias virtuales.</p>
R3	<b>4.CONTENIDOS</b> (Orden)
<p>a) Se han identificado y caracterizado diversas fuentes de información utilizadas en la venta de servicios/productos en agencias de viajes.</p> <p>b) Se ha obtenido información sobre servicios/productos, sus condiciones específicas, tarifas y sobre destinos.</p> <p>c) Se ha asesorado al cliente sobre aspectos generales y específicos del producto/servicio o destino.</p> <p>d) Se han caracterizado y aplicado los procesos de reserva y confirmación de servicios turísticos.</p> <p>e) Se ha descrito el procedimiento en caso de no-confirmación y se han ofrecido otras alternativas.</p> <p>f) Se ha seguido el protocolo establecido</p>	<p>3.1 Fuentes de información para la venta de los servicios en agencias de viajes. Tipología y uso.</p> <p>3.2 Información y asesoramiento sobre los servicios/productos, condiciones específicas, tarifas y destinos.</p> <p>3.3 Reserva de productos/servicios. Sistemas de reservas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso.</li> <li>- Procedimiento de reserva y confirmación.</li> <li>- No-confirmación. Alternativas.</li> </ul> <p>3.4 Registro de datos. Soportes documentales. Hoja de reserva, expediente, ficha de cliente y otros. Procedimiento de uso y archivo.</p>

	 <p>Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo</p>	10/01/2019		
		MD850202		
		Revisión 1	Pág. 13/31	
<b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b>				

<p>para la cumplimentación y archivo de la documentación.</p> <p>g) Se ha identificado y aplicado la normativa vigente.</p> <p>h) Se han aplicado sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la gestión de reservas.</p> <p>i) Se han identificado los parámetros de calidad del servicio de atención al cliente en las agencias de viajes.</p> <p>j) Se han aplicado técnicas de comunicación y atención al cliente específicas para la venta de servicios en agencias de viajes.</p>	<p>3.5 Normativa vigente.</p> <p>3.7 Equipos informáticos, terminales y GDS.</p> <p>3.7 La calidad en la venta de servicios en agencias viajes. Conceptos y estándares.</p>
<p>R4</p> <p>a) Se han caracterizado los diferentes tipos de documentos emitidos por las agencias para los prestatarios de los servicios.</p> <p>b) Se ha gestionado y emitido la documentación relativa a la venta de los servicios/productos turísticos.</p> <p>c) Se ha formalizado el procedimiento de facturación de los servicios y emisión de la documentación relacionada.</p> <p>d) Se han caracterizado diversos sistemas y formas de cobro de servicios.</p> <p>e) Se han reconocido las variables que influyen en la política de crédito, teniendo en cuenta los posibles riesgos.</p> <p>f) Se ha identificado el procedimiento para la gestión de cancelaciones teniendo en cuenta la normativa vigente.</p> <p>g) Se ha caracterizado la información/instrucciones previas al viaje o servicio.</p> <p>h) Se han identificado los procesos relativos a la postventa y a la fidelización de clientes.</p> <p>i) Se han aplicado y utilizado sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la emisión de la documentación.</p>	<p><b>CONTENIDOS</b> (Orden)</p> <p>4.1 Documentos para prestación de servicios. Tipología.</p> <p>4.2 Procedimientos de emisión de bonos, billetes, pasajes y títulos de transporte. Localizadores.</p> <p>4.3 Procedimiento de facturación. Documentos de venta. Tipología y Funciones. Gastos de gestión.</p> <p>4.4 Sistemas y formas de cobro de servicios. Características y tipos .Políticas de crédito. Riesgos.</p> <p>4.5 Cancelaciones. Procedimiento. Aplicación de la normativa vigente.</p> <p>4.6 Información/instrucciones previas al servicio/viaje.</p> <p>4.7 Procesos de post-venta y valoración desde un punto de vista comercial y de fidelización.</p> <p>4.8 Aplicaciones informáticas, terminales y GDS.</p>
<p><b>5. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN PONDERADOS Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN</b></p> <p>TAREA 1 RA1 2%MP  TAREA 2 RA 3 RA 4 3% MP REALIZACIÓN DE UNA VENTA Y UN EXPEDIENTE SERVICIOS  PRUEBA 4%MP  MODIFICABLE POR LA PROGRAMACIÓN DEL AULA E INFORMADO EL ALUMNO A TRAVÉS DE PLATAFORMA MOODLE Y CLASSROOM</p>	



	  	UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo El FSE invierte en tu futuro	<b>10/01/2019</b>	
	Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo		<b>MD850202</b>	
<b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b>			<b>Revisión 1</b>	<b>Pág. 14/31</b>

<b>MÓDULO: VST</b>	
<b>UNIDAD TRABAJO 4B : VENTA DE SERVICIO TRANSPORTE MARÍTIMO</b>	
<b>1.TEMPORALIZACIÓN:</b> 15 horas	
<b>2.RESULTADO DE APRENDIZAJE</b> (Orden)	
<p>R1 Relaciona distintos tipos de servicios en agencias de viajes analizando y caracterizando los elementos que los componen.</p> <p>R2 Aplica técnicas de venta, identificando sus características, sus procedimientos y su secuenciación.</p> <p>R3 Realiza la venta de servicios, caracterizando y aplicando los procedimientos asociados.</p> <p>R4 Realiza operaciones de cierre y post-venta, describiendo y aplicando los procedimientos estandarizados</p>	
<b>3.CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b> (Orden)	<b>4.CONTENIDOS</b> (Orden)
<p>R1</p> <p>a) Se han identificado y caracterizado los distintos medios de transporte susceptibles de ser vendidos en las agencias de viajes.</p> <p>b) Se han identificado los principales proveedores de transporte y los productos/servicios que ofertan.</p> <p>c) Se han analizado las principales tarifas y las condiciones del servicio, así como los impuestos y tasas que se les aplican.</p> <p>d) Se ha interpretado la normativa vigente aplicable al transporte de personas en diversos medios.</p> <p>i) Se han reconocido los principales sistemas globales de distribución.</p> <p>j) Se ha analizado la venta de servicios turísticos a través de internet y la función de las agencias virtuales.</p>	<p>1.1 Intermediación en la venta del transporte aéreo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Concepto de transporte, tipología y caracterización.</li> <li>- Proveedores. Productos y servicios que ofertan.</li> <li>- Principales tarifas. Condiciones del transporte, impuestos y tasas.</li> <li>- Normativa vigente del transporte.</li> <li>- Derechos y deberes de usuarios y transportistas.</li> </ul> <p>1.5 Sistemas globales de distribución.</p> <p>1.6 Venta por internet. Agencias virtuales.</p>
<p>R3</p> <p>a) Se han identificado y caracterizado diversas fuentes de información utilizadas en la venta de servicios/productos en agencias de viajes.</p> <p>b) Se ha obtenido información sobre servicios/productos, sus condiciones específicas, tarifas y sobre destinos.</p> <p>c) Se ha asesorado al cliente sobre aspectos generales y específicos del producto/servicio o destino.</p> <p>d) Se han caracterizado y aplicado los procesos de reserva y confirmación de servicios turísticos.</p> <p>e) Se ha descrito el procedimiento en caso de no-confirmación y se han ofrecido otras alternativas.</p> <p>f) Se ha seguido el protocolo establecido para la cumplimentación y archivo de la</p>	<p><b>4.CONTENIDOS</b> (Orden)</p> <p>3.1 Fuentes de información para la venta de los servicios en agencias de viajes. Tipología y uso.</p> <p>3.2 Información y asesoramiento sobre los servicios/productos, condiciones específicas, tarifas y destinos.</p> <p>3.3 Reserva de productos/servicios. Sistemas de reservas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso.</li> <li>- Procedimiento de reserva y confirmación.</li> <li>- No-confirmación. Alternativas.</li> </ul> <p>3.4 Registro de datos. Soportes documentales. Hoja de reserva, expediente, ficha de cliente y otros. Procedimiento de uso y archivo.</p> <p>3.5 Normativa vigente.</p>

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

<p>documentación.</p> <p>g) Se ha identificado y aplicado la normativa vigente.</p> <p>h) Se han aplicado sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la gestión de reservas.</p> <p>i) Se han identificado los parámetros de calidad del servicio de atención al cliente en las agencias de viajes.</p> <p>j) Se han aplicado técnicas de comunicación y atención al cliente específicas para la venta de servicios en agencias de viajes.</p>	<p>3.7 Equipos informáticos, terminales y GDS.</p> <p>3.7 La calidad en la venta de servicios en agencias viajes. Conceptos y estándares.</p>
<p>R4</p> <p>a) Se han caracterizado los diferentes tipos de documentos emitidos por las agencias para los prestatarios de los servicios.</p> <p>b) Se ha gestionado y emitido la documentación relativa a la venta de los servicios/productos turísticos.</p> <p>c) Se ha formalizado el procedimiento de facturación de los servicios y emisión de la documentación relacionada.</p> <p>d) Se han caracterizado diversos sistemas y formas de cobro de servicios.</p> <p>e) Se han reconocido las variables que influyen en la política de crédito, teniendo en cuenta los posibles riesgos.</p> <p>f) Se ha identificado el procedimiento para la gestión de cancelaciones teniendo en cuenta la normativa vigente.</p> <p>g) Se ha caracterizado la información/instrucciones previas al viaje o servicio.</p> <p>h) Se han identificado los procesos relativos a la postventa y a la fidelización de clientes.</p> <p>i) Se han aplicado y utilizado sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la emisión de la documentación.</p>	<p><b>CONTENIDOS</b> (Orden)</p> <p>4.1 Documentos para prestación de servicios. Tipología.</p> <p>4.2 Procedimientos de emisión de bonos, billetes, pasajes y títulos de transporte. Localizadores.</p> <p>4.3 Procedimiento de facturación. Documentos de venta. Tipología y Funciones. Gastos de gestión.</p> <p>4.4 Sistemas y formas de cobro de servicios. Características y tipos .Políticas de crédito. Riesgos.</p> <p>4.5 Cancelaciones. Procedimiento. Aplicación de la normativa vigente.</p> <p>4.6 Información/instrucciones previas al servicio/viaje.</p> <p>4.7 Procesos de post-venta y valoración desde un punto de vista comercial y de fidelización.</p> <p>4.8 Aplicaciones informáticas, terminales y GDS.</p>
<p><b>5. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN PONDERADOS Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN</b></p> <p>TAREA 1 RA1 2%MP  TAREA 2 RA 3 RA 4 3% MP REALIZACIÓN DE UNA VENTA Y UN EXPEDIENTE SERVICIOS  PRUEBA 4%MP  MODIFICABLE POR LA PROGRAMACIÓN DEL AULA E INFORMADO EL ALUMNO A TRAVÉS DE PLATAFORMA MOODLE Y CLASSROOM</p>	



	  	UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo El FSE invierte en tu futuro	<b>10/01/2019</b>	
	Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo		<b>MD850202</b>	
<b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b>			<b>Revisión 1</b>	<b>Pág. 16/31</b>

<b>MÓDULO: VST</b>	
<b>UNIDAD TRABAJO 4 C : VENTA DE SERVICIO TRANSPORTE FERROVIARIO</b>	
<b>1.TEMPORALIZACIÓN:</b> 10 horas	
<b>2.RESULTADO DE APRENDIZAJE</b> (Orden)	
<p>R1 Relaciona distintos tipos de servicios en agencias de viajes analizando y caracterizando los elementos que los componen.</p> <p>R2 Aplica técnicas de venta, identificando sus características, sus procedimientos y su secuenciación.</p> <p>R3 Realiza la venta de servicios, caracterizando y aplicando los procedimientos asociados.</p> <p>R4 Realiza operaciones de cierre y post-venta, describiendo y aplicando los procedimientos estandarizados</p>	
<b>3.CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b> (Orden)	<b>4.CONTENIDOS</b> (Orden)
<p>R1</p> <p>a) Se han identificado y caracterizado los distintos medios de transporte susceptibles de ser vendidos en las agencias de viajes.</p> <p>b) Se han identificado los principales proveedores de transporte y los productos/servicios que ofertan.</p> <p>c) Se han analizado las principales tarifas y las condiciones del servicio, así como los impuestos y tasas que se les aplican.</p> <p>d) Se ha interpretado la normativa vigente aplicable al transporte de personas en diversos medios.</p> <p>i) Se han reconocido los principales sistemas globales de distribución.</p> <p>j) Se ha analizado la venta de servicios turísticos a través de internet y la función de las agencias virtuales.</p>	<p>1.1 Intermediación en la venta del transporte aéreo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Concepto de transporte, tipología y caracterización.</li> <li>- Proveedores. Productos y servicios que ofertan.</li> <li>- Principales tarifas. Condiciones del transporte, impuestos y tasas.</li> <li>- Normativa vigente del transporte.</li> <li>- Derechos y deberes de usuarios y transportistas.</li> </ul> <p>1.5 Sistemas globales de distribución.</p> <p>1.6 Venta por internet. Agencias virtuales.</p>
<p>R3</p> <p>a) Se han identificado y caracterizado diversas fuentes de información utilizadas en la venta de servicios/productos en agencias de viajes.</p> <p>b) Se ha obtenido información sobre servicios/productos, sus condiciones específicas, tarifas y sobre destinos.</p> <p>c) Se ha asesorado al cliente sobre aspectos generales y específicos del producto/servicio o destino.</p> <p>d) Se han caracterizado y aplicado los procesos de reserva y confirmación de servicios turísticos.</p> <p>e) Se ha descrito el procedimiento en caso de no-confirmación y se han ofrecido otras alternativas.</p> <p>f) Se ha seguido el protocolo establecido para la cumplimentación y archivo de la documentación.</p>	<p><b>4.CONTENIDOS</b> (Orden)</p> <p>3.1 Fuentes de información para la venta de los servicios en agencias de viajes. Tipología y uso.</p> <p>3.2 Información y asesoramiento sobre los servicios/productos, condiciones específicas, tarifas y destinos.</p> <p>3.3 Reserva de productos/servicios. Sistemas de reservas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso.</li> <li>- Procedimiento de reserva y confirmación.</li> <li>- No-confirmación. Alternativas.</li> </ul> <p>3.4 Registro de datos. Soportes documentales. Hoja de reserva, expediente, ficha de cliente y otros. Procedimiento de uso y archivo.</p> <p>3.5 Normativa vigente.</p>

	 <p>Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo</p>	10/01/2019		
		MD850202		
		Revisión 1	Pág. 17/31	
<b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b>				

<p>g) Se ha identificado y aplicado la normativa vigente.</p> <p>h) Se han aplicado sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la gestión de reservas.</p> <p>i) Se han identificado los parámetros de calidad del servicio de atención al cliente en las agencias de viajes.</p> <p>j) Se han aplicado técnicas de comunicación y atención al cliente específicas para la venta de servicios en agencias de viajes.</p>	<p>3.7 Equipos informáticos, terminales y GDS.</p> <p>3.7 La calidad en la venta de servicios en agencias viajes. Conceptos y estándares.</p>
<p>R4</p> <p>a) Se han caracterizado los diferentes tipos de documentos emitidos por las agencias para los prestatarios de los servicios.</p> <p>b) Se ha gestionado y emitido la documentación relativa a la venta de los servicios/productos turísticos.</p> <p>c) Se ha formalizado el procedimiento de facturación de los servicios y emisión de la documentación relacionada.</p> <p>d) Se han caracterizado diversos sistemas y formas de cobro de servicios.</p> <p>e) Se han reconocido las variables que influyen en la política de crédito, teniendo en cuenta los posibles riesgos.</p> <p>f) Se ha identificado el procedimiento para la gestión de cancelaciones teniendo en cuenta la normativa vigente.</p> <p>g) Se ha caracterizado la información/instrucciones previas al viaje o servicio.</p> <p>h) Se han identificado los procesos relativos a la postventa y a la fidelización de clientes.</p> <p>i) Se han aplicado y utilizado sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la emisión de la documentación.</p>	<p><b>CONTENIDOS</b> (Orden)</p> <p>4.1 Documentos para prestación de servicios. Tipología.</p> <p>4.2 Procedimientos de emisión de bonos, billetes, pasajes y títulos de transporte. Localizadores.</p> <p>4.3 Procedimiento de facturación. Documentos de venta. Tipología y Funciones. Gastos de gestión.</p> <p>4.4 Sistemas y formas de cobro de servicios. Características y tipos .Políticas de crédito. Riesgos.</p> <p>4.5 Cancelaciones. Procedimiento. Aplicación de la normativa vigente.</p> <p>4.6 Información/instrucciones previas al servicio/viaje.</p> <p>4.7 Procesos de post-venta y valoración desde un punto de vista comercial y de fidelización.</p> <p>4.8 Aplicaciones informáticas, terminales y GDS.</p>
<p><b>5. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN PONDERADOS Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN</b></p> <p>TAREA 1 RA1 2%MP  TAREA 2 RA 3 RA 4 3% MP REALIZACIÓN DE UNA VENTA Y UN EXPEDIENTE SERVICIOS  PRUEBA 4%MP  MODIFICABLE POR LA PROGRAMACIÓN DEL AULA E INFORMADO EL ALUMNO A TRAVÉS DE PLATAFORMA MOODLE Y CLASSROOM</p>	

	 <p>Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo</p>	<b>10/01/2019</b>		
		<b>MD850202</b>		
<b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b>		<b>Revisión 1</b>	<b>Pág. 18/31</b>	

<b>MÓDULO: VST</b>	
<b>UNIDAD TRABAJO 4D : VENTA DE SERVICIO TRANSPORTE POR CARRETERA</b>	
<b>1.TEMPORALIZACIÓN:</b> 10 horas	
<b>2.RESULTADO DE APRENDIZAJE</b> (Orden)	
<p>R1 Relaciona distintos tipos de servicios en agencias de viajes analizando y caracterizando los elementos que los componen.</p> <p>R2 Aplica técnicas de venta, identificando sus características, sus procedimientos y su secuenciación.</p> <p>R3 Realiza la venta de servicios, caracterizando y aplicando los procedimientos asociados.</p> <p>R4 Realiza operaciones de cierre y post-venta, describiendo y aplicando los procedimientos estandarizados</p>	
<b>3.CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b> (Orden)	<b>4.CONTENIDOS</b> (Orden)
<p>R1</p> <p>a) Se han identificado y caracterizado los distintos medios de transporte susceptibles de ser vendidos en las agencias de viajes.</p> <p>b) Se han identificado los principales proveedores de transporte y los productos/servicios que ofertan.</p> <p>c) Se han analizado las principales tarifas y las condiciones del servicio, así como los impuestos y tasas que se les aplican.</p> <p>d) Se ha interpretado la normativa vigente aplicable al transporte de personas en diversos medios.</p> <p>i) Se han reconocido los principales sistemas globales de distribución.</p> <p>j) Se ha analizado la venta de servicios turísticos a través de internet y la función de las agencias virtuales.</p>	<p>1.1 Intermediación en la venta del transporte aéreo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Concepto de transporte, tipología y caracterización.</li> <li>- Proveedores. Productos y servicios que ofertan.</li> <li>- Principales tarifas. Condiciones del transporte, impuestos y tasas.</li> <li>- Normativa vigente del transporte.</li> <li>- Derechos y deberes de usuarios y transportistas.</li> </ul> <p>1.5 Sistemas globales de distribución.</p> <p>1.6 Venta por internet. Agencias virtuales.</p>
<p>R3</p> <p>a) Se han identificado y caracterizado diversas fuentes de información utilizadas en la venta de servicios/productos en agencias de viajes.</p> <p>b) Se ha obtenido información sobre servicios/productos, sus condiciones específicas, tarifas y sobre destinos.</p> <p>c) Se ha asesorado al cliente sobre aspectos generales y específicos del producto/servicio o destino.</p> <p>d) Se han caracterizado y aplicado los procesos de reserva y confirmación de servicios turísticos.</p> <p>e) Se ha descrito el procedimiento en caso de no-confirmación y se han ofrecido otras alternativas.</p> <p>f) Se ha seguido el protocolo establecido para la cumplimentación y archivo de la documentación.</p> <p>g) Se ha identificado y aplicado la normativa</p>	<p><b>4.CONTENIDOS</b> (Orden)</p> <p>3.1 Fuentes de información para la venta de los servicios en agencias de viajes. Tipología y uso.</p> <p>3.2 Información y asesoramiento sobre los servicios/productos, condiciones específicas, tarifas y destinos.</p> <p>3.3 Reserva de productos/servicios. Sistemas de reservas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso.</li> <li>- Procedimiento de reserva y confirmación.</li> <li>- No-confirmación. Alternativas.</li> </ul> <p>3.4 Registro de datos. Soportes documentales. Hoja de reserva, expediente, ficha de cliente y otros. Procedimiento de uso y archivo.</p> <p>3.5 Normativa vigente.</p> <p>3.7 Equipos informáticos, terminales y GDS.</p>

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

<p>vigente.</p> <p>h) Se han aplicado sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la gestión de reservas.</p> <p>i) Se han identificado los parámetros de calidad del servicio de atención al cliente en las agencias de viajes.</p> <p>j) Se han aplicado técnicas de comunicación y atención al cliente específicas para la venta de servicios en agencias de viajes.</p>	<p>3.7 La calidad en la venta de servicios en agencias viajes. Conceptos y estándares.</p>
<p>R4</p> <p>a) Se han caracterizado los diferentes tipos de documentos emitidos por las agencias para los prestatarios de los servicios.</p> <p>b) Se ha gestionado y emitido la documentación relativa a la venta de los servicios/productos turísticos.</p> <p>c) Se ha formalizado el procedimiento de facturación de los servicios y emisión de la documentación relacionada.</p> <p>d) Se han caracterizado diversos sistemas y formas de cobro de servicios.</p> <p>e) Se han reconocido las variables que influyen en la política de crédito, teniendo en cuenta los posibles riesgos.</p> <p>f) Se ha identificado el procedimiento para la gestión de cancelaciones teniendo en cuenta la normativa vigente.</p> <p>g) Se ha caracterizado la información/instrucciones previas al viaje o servicio.</p> <p>h) Se han identificado los procesos relativos a la postventa y a la fidelización de clientes.</p> <p>i) Se han aplicado y utilizado sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la emisión de la documentación.</p>	<p><b>CONTENIDOS</b> (Orden)</p> <p>4.1 Documentos para prestación de servicios. Tipología.</p> <p>4.2 Procedimientos de emisión de bonos, billetes, pasajes y títulos de transporte. Localizadores.</p> <p>4.3 Procedimiento de facturación. Documentos de venta. Tipología y Funciones. Gastos de gestión.</p> <p>4.4 Sistemas y formas de cobro de servicios. Características y tipos .Políticas de crédito. Riesgos.</p> <p>4.5 Cancelaciones. Procedimiento. Aplicación de la normativa vigente.</p> <p>4.6 Información/instrucciones previas al servicio/viaje.</p> <p>4.7 Procesos de post-venta y valoración desde un punto de vista comercial y de fidelización.</p> <p>4.8 Aplicaciones informáticas, terminales y GDS.</p>
<p><b>5. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN PONDERADOS Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN</b></p> <p>TAREA 1 RA1 2%MP  TAREA 2 RA 3 RA 4 3% MP REALIZACIÓN DE UNA VENTA Y UN EXPEDIENTE SERVICIOS  PRUEBA 2%MP  MODIFICABLE POR LA PROGRAMACIÓN DEL AULA E INFORMADO EL ALUMNO A TRAVÉS DE PLATAFORMA MOODLE Y CLASSROOM</p>	

	  	UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo El FSE invierte en tu futuro	<b>10/01/2019</b>	
	Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo		<b>MD850202</b>	
<b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b>			<b>Revisión 1</b>	<b>Pág. 20/31</b>

UNIDAD TRABAJO 4E : VENTA DEL SERVICIO ALOJAMIENTO	
<b>1.TEMPORALIZACIÓN:</b> 15 horas	
<b>2.RESULTADO DE APRENDIZAJE</b> (Orden) Relaciona distintos tipos de servicios en agencias de viajes analizando y caracterizando los elementos que los componen. Aplica técnicas de venta, identificando sus características, sus procedimientos y su secuenciación. Realiza la venta de servicios, caracterizando y aplicando los procedimientos asociados. Realiza operaciones de cierre y post-venta, describiendo y aplicando los procedimientos estandarizados	
<b>3.CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b> (Orden)	<b>4.CONTENIDOS</b> (Orden)
e) Se han identificado y caracterizado los servicios/productos que ofertan y las tarifas que se aplican en el alojamiento turístico.  f) Se ha interpretado la normativa básica de regulación de alojamientos turísticos.  i) Se han reconocido los principales sistemas globales de distribución.  j) Se ha analizado la venta de servicios turísticos a través de internet y la función de las agencias virtuales.	1.1 Intermediación en la venta de alojamiento turístico. - Concepto de alojamiento turístico. Tipología y caracterización. Productos y servicios que ofertan. - Tarifas. - Normativa vigente del alojamiento turístico.  1.5 Sistemas globales de distribución. 1.6 Venta por internet. Agencias virtuales.
R3 a) Se han identificado y caracterizado diversas fuentes de información utilizadas en la venta de servicios/productos en agencias de viajes. b) Se ha obtenido información sobre servicios/productos, sus condiciones específicas, tarifas y sobre destinos. c) Se ha asesorado al cliente sobre aspectos generales y específicos del producto/servicio o destino. d) Se han caracterizado y aplicado los procesos de reserva y confirmación de servicios turísticos. e) Se ha descrito el procedimiento en caso de no-confirmación y se han ofrecido otras alternativas. f) Se ha seguido el protocolo establecido para la cumplimentación y archivo de la documentación. g) Se ha identificado y aplicado la normativa vigente. h) Se han aplicado sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la gestión de reservas.	<b>4.CONTENIDOS</b> (Orden) 3.1 Fuentes de información para la venta de los servicios en agencias de viajes. Tipología y uso. 3.2 Información y asesoramiento sobre los servicios/productos, condiciones específicas, tarifas y destinos. 3.3 Reserva de productos/servicios. Sistemas de reservas.           - Proceso.           - Procedimiento de reserva y confirmación.           - No-confirmación. Alternativas. 3.4 Registro de datos. Soportes documentales. Hoja de reserva, expediente, ficha de cliente y otros. Procedimiento de uso y archivo. 3.5 Normativa vigente. 3.7 Equipos informáticos, terminales y GDS. 3.7 La calidad en la venta de servicios en agencias viajes. Conceptos y estándares.



	 <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><b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b></p>	<p>MD850202</p>	

<p>i) Se han identificado los parámetros de calidad del servicio de atención al cliente en las agencias de viajes.</p> <p>j) Se han aplicado técnicas de comunicación y atención al cliente específicas para la venta de servicios en agencias de viajes.</p>	
<p>R4</p> <p>a) Se han caracterizado los diferentes tipos de documentos emitidos por las agencias para los prestatarios de los servicios.</p> <p>b) Se ha gestionado y emitido la documentación relativa a la venta de los servicios/productos turísticos.</p> <p>c) Se ha formalizado el procedimiento de facturación de los servicios y emisión de la documentación relacionada.</p> <p>d) Se han caracterizado diversos sistemas y formas de cobro de servicios.</p> <p>e) Se han reconocido las variables que influyen en la política de crédito, teniendo en cuenta los posibles riesgos.</p> <p>f) Se ha identificado el procedimiento para la gestión de cancelaciones teniendo en cuenta la normativa vigente.</p> <p>g) Se ha caracterizado la información/instrucciones previas al viaje o servicio.</p> <p>h) Se han identificado los procesos relativos a la postventa y a la fidelización de clientes.</p> <p>i) Se han aplicado y utilizado sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la emisión de la documentación.</p>	<p><b>CONTENIDOS</b> (Orden)</p> <p>4.1 Documentos para prestación de servicios. Tipología.</p> <p>4.2 Procedimientos de emisión de bonos, billetes, pasajes y títulos de transporte. Localizadores.</p> <p>4.3 Procedimiento de facturación. Documentos de venta. Tipología y Funciones. Gastos de gestión.</p> <p>4.4 Sistemas y formas de cobro de servicios. Características y tipos .Políticas de crédito. Riesgos.</p> <p>4.5 Cancelaciones. Procedimiento. Aplicación de la normativa vigente.</p> <p>4.6 Información/instrucciones previas al servicio/viaje.</p> <p>4.7 Procesos de post-venta y valoración desde un punto de vista comercial y de fidelización.</p> <p>4.8 Aplicaciones informáticas, terminales y GDS.</p>
<p><b>5. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN PONDERADOS Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN</b></p> <p>TAREA 1 RA1 2%MP</p> <p>TAREA 2 RA 3 RA 4 3% MP REALIZACIÓN DE UNA VENTA Y UN EXPEDIENTE SERVICIOS</p> <p>PRUEBA 4%MP</p> <p>MODIFICABLE POR LA PROGRAMACIÓN DEL AULA E INFORMADO EL ALUMNO A TRAVÉS DE PLATAFORMA MOODLE Y CLASSROOM</p>	

<p><b>MÓDULO: VST</b></p> <p><b>UNIDAD TRABAJO 4F :VENTA VIAJES COMBINADOS</b></p> <p><b>1.TEMPORALIZACIÓN: 10 horas</b></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><b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b></p>	<p>MD850202</p>	

## 2.RESULTADO DE APRENDIZAJE (Orden)

Relaciona distintos tipos de servicios en agencias de viajes analizando y caracterizando los elementos que los componen.

Aplica técnicas de venta, identificando sus características, sus procedimientos y su secuenciación.

Realiza la venta de servicios, caracterizando y aplicando los procedimientos asociados.

Realiza operaciones de cierre y post-venta, describiendo y aplicando los procedimientos estandarizados

## 3.CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Orden)

g) Se ha caracterizado la venta de viajes combinados, así como los principales proveedores y productos del mercado.

i) Se han reconocido los principales sistemas globales de distribución.

j) Se ha analizado la venta de servicios turísticos a través de internet y la función de las agencias virtuales.

## 4.CONTENIDOS (Orden)

1.3 Intermediación en la venta de viajes combinados. Principales productos y proveedores.

1.5 Sistemas globales de distribución.

1.6 Venta por internet. Agencias virtuales.

R3

a) Se han identificado y caracterizado diversas fuentes de información utilizadas en la venta de servicios/productos en agencias de viajes.

b) Se ha obtenido información sobre servicios/productos, sus condiciones específicas, tarifas y sobre destinos.

c) Se ha asesorado al cliente sobre aspectos generales y específicos del producto/servicio o destino.

d) Se han caracterizado y aplicado los procesos de reserva y confirmación de servicios turísticos.

e) Se ha descrito el procedimiento en caso de no-confirmación y se han ofrecido otras alternativas.

f) Se ha seguido el protocolo establecido para la cumplimentación y archivo de la documentación.

g) Se ha identificado y aplicado la normativa vigente.

h) Se han aplicado sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la gestión de reservas.

i) Se han identificado los parámetros de calidad del servicio de atención al cliente en las agencias de viajes.

j) Se han aplicado técnicas de comunicación y atención al cliente específicas para la venta de servicios en agencias de viajes.

## 4.CONTENIDOS (Orden)

3.1 Fuentes de información para la venta de los servicios en agencias de viajes. Tipología y uso.

3.2 Información y asesoramiento sobre los servicios/productos, condiciones específicas, tarifas y destinos.

3.3 Reserva de productos/servicios. Sistemas de reservas.

- Proceso.
- Procedimiento de reserva y confirmación.
- No-confirmación. Alternativas.

3.4 Registro de datos. Soportes documentales. Hoja de reserva, expediente, ficha de cliente y otros. Procedimiento de uso y archivo.

3.5 Normativa vigente.

3.8 Equipos informáticos, terminales y GDS.

3.7 La calidad en la venta de servicios en agencias de viajes. Conceptos y estándares.

R4

## CONTENIDOS (Orden)



	  	<b>10/01/2019</b>		
	Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo		<b>MD850202</b>	
	<b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b>		<b>Revisión 1</b>	

<p>a) Se han caracterizado los diferentes tipos de documentos emitidos por las agencias para los prestatarios de los servicios.</p> <p>b) Se ha gestionado y emitido la documentación relativa a la venta de los servicios/productos turísticos.</p> <p>c) Se ha formalizado el procedimiento de facturación de los servicios y emisión de la documentación relacionada.</p> <p>d) Se han caracterizado diversos sistemas y formas de cobro de servicios.</p> <p>e) Se han reconocido las variables que influyen en la política de crédito, teniendo en cuenta los posibles riesgos.</p> <p>f) Se ha identificado el procedimiento para la gestión de cancelaciones teniendo en cuenta la normativa vigente.</p> <p>g) Se ha caracterizado la información/instrucciones previas al viaje o servicio.</p> <p>h) Se han identificado los procesos relativos a la postventa y a la fidelización de clientes.</p> <p>i) Se han aplicado y utilizado sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la emisión de la documentación.</p>	<p>4.1 Documentos para prestación de servicios. Tipología.</p> <p>4.2 Procedimientos de emisión de bonos, billetes, pasajes y títulos de transporte. Localizadores.</p> <p>4.3 Procedimiento de facturación. Documentos de venta. Tipología y Funciones. Gastos de gestión.</p> <p>4.4 Sistemas y formas de cobro de servicios. Características y tipos .Políticas de crédito. Riesgos.</p> <p>4.5 Cancelaciones. Procedimiento. Aplicación de la normativa vigente.</p> <p>4.6 Información/instrucciones previas al servicio/viaje.</p> <p>4.7 Procesos de post-venta y valoración desde un punto de vista comercial y de fidelización.</p> <p>4.8 Aplicaciones informáticas, terminales y GDS.</p>
--	--

### 5. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN PONDERADOS Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

TAREA 1 RA1 2%MP

TAREA 2 RA 3 RA 4 3% MP REALIZACIÓN DE UNA VENTA Y UN EXPEDIENTE SERVICIOS

PRUEBA 2%MP

MODIFICABLE POR LA PROGRAMACIÓN DEL AULA E INFORMADO EL ALUMNO A TRAVÉS DE PLATAFORMA MOODLE Y CLASSROOM

<b>MÓDULO: VST</b>
<b>UNIDAD TRABAJO: VENTA DE OTROS SERVICIOS</b>
<b>1. TEMPORALIZACIÓN:</b> 12horas
<b>2. RESULTADO DE APRENDIZAJE (Orden)</b>
Relaciona distintos tipos de servicios en agencias de viajes analizando y caracterizando los elementos

	 <p>Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo</p>	10/01/2019		
		MD850202		
		Revisión 1	Pág. 24/31	
<b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b>				

que los componen.

Aplica técnicas de venta, identificando sus características, sus procedimientos y su secuenciación.

Realiza la venta de servicios, caracterizando y aplicando los procedimientos asociados.

Realiza operaciones de cierre y post-venta, describiendo y aplicando los procedimientos estandarizados

### 3.CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Orden)

h) Se han caracterizado otros servicios susceptibles de ser vendidos en las agencias de viajes, sus tarifas y condiciones.

i) Se han reconocido los principales sistemas globales de distribución.

j) Se ha analizado la venta de servicios turísticos a través de internet y la función de las agencias virtuales.

### 4.CONTENIDOS (Orden)

1.4 Intermediación en la venta de otros servicios turísticos.

- Alquiler de vehículos, seguros de viaje, forfait de nieve, venta de excursiones y entradas de espectáculos, guías, otros. Caracterización, tarifas y condiciones.

1.5 Sistemas globales de distribución.

1.6 Venta por internet. Agencias virtuales.

### 5.INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN PONDERADOS Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

TAREA 1 RA1 2%MP

TAREA 2 RA 3 RA 4 3% MP REALIZACIÓN DE UNA VENTA Y UN EXPEDIENTE SERVICIOS

PRUEBA 6%MP

MODIFICABLE POR LA PROGRAMACIÓN DEL AULA E INFORMADO EL ALUMNO A TRAVÉS DE PLATAFORMA MOODLE Y CLASSROOM

**MÓDULO: VST  
UNIDAD TRABAJO 0**

**1.TEMPORALIZACIÓN: 12 HORAS**

	 <p>Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo</p>	10/01/2019		
		MD850202		
		Revisión 1	Pág. 25/31	
<b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b>				

## 2.RESULTADO DE APRENDIZAJE (Orden)

R1R2R3R4

### INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN PONDERADOS Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

MENOS REALIZARÁ DOS PRESENTACIONES ALEATORIAS Y ASISTIRÁ A LAS DE SUS COMPAÑEROS DE LA UNIDADES ANTERIORES 10%MP  
PRUEBA FINAL -PRACTICA R1-R2 R3-R4

## 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.
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.

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

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

- Búsqueda y análisis de información relativa a los servicios y productos turísticos de los proveedores de servicios, así como aquella que sea de interés al cliente ante la perspectiva de un viaje.
- Análisis de las tarifas, condiciones y características de los proveedores de servicios turísticos.
- Análisis de las técnicas de venta y post-venta.
- Gestión de los procesos administrativos derivados de la reserva y venta de servicios turísticos.
- La aplicación de las nuevas tecnologías y aplicaciones informáticas específicas de gestión de agencias de viajes, sistemas globales de distribución y aplicaciones de proveedores de servicios.

La función de la venta de servicios turísticos en agencias de viajes incluye aspectos como:

- La información, asesoramiento y la atención al cliente.
- La venta de servicios de transporte, alojamiento, viajes combinados y otros servicios turísticos.
- El uso de las nuevas tecnologías: programas de gestión específicos de las agencias de viajes, sistemas globales de distribución, terminales y programas de proveedores de servicios de transporte y ofimática.

	 <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><b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b></p>		<p>MD850202</p>		
			<p>Revisión 1</p>	<p>Pág. 26/31</p>	

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

– Los procesos de venta de servicios, información y atención al cliente en agencias de viajes minoristas y mayoristas-minoristas.

## 9. METODOLOGÍA

La enseñanza *online*, también conocida como *e-learning*, tiene como base un software que permite el desarrollo normal de las clases a través, habitualmente, de un campus virtual en nuestro caso classroom de google suite o la Moodle de la Junta de Andalucía. En este *Learning Management System (LMS)* el profesor sube cada unidad de trabajo con los materiales necesarios para el alumno, o con sus correspondientes foros de debate y/o de dudas, así como las tareas que los alumnos deben resolver. Las exposiciones si son online se harán a través de meet o herramienta similar.

El LMS se compone de herramientas de autor, de publicación y de colaboración, y es que la **interacción es uno de los factores más importantes en un aula virtual**, tanto entre profesor-alumno como entre los propios alumnos. Del mismo modo, como en las clases presenciales, el calendario académico existe. Este calendario deberá cumplirse para todos por igual.

Una de las dudas más frecuentes tiene que ver con el sistema de evaluación, y al igual que ocurre con las clases presenciales u *offline*. *La evaluación es de forma continua*, a través de la realización de tareas, ejercicios o test y un examen final.

La metodología de enseñanza *online* se basa, fundamentalmente, en los siguientes elementos:

- **Materiales que puedes consultar y tratar de forma virtual** (por ejemplo subrayándolos). Además, suelen estar disponibles en varios formatos y son descargables a través de la plataforma classroom o Moodle de Seneca.
- **Video-learning**: debemos aprovechar el tirón que tiene este formato para aplicarlo al aprendizaje mediante clases o conferencias a través de meet que los profesores imparten -graban y después cuelgan en el aula virtual.
- Por otra parte, están los webinar, seminarios *online* o conferencias web que se asemejan más a una clase al uso porque se desarrollan en tiempo real. Normalmente, para intervenir hay un chat a disposición de los participantes.
- **Correo electrónico**, donde llega toda la información relativa al desarrollo del curso. Normalmente las instituciones facilitan al alumno una dirección propia con el dominio de la institución que suele estar vinculado al calendario académico.
- **Tablón de anuncios** en el que colgar toda la información de interés relativa tanto al desarrollo del curso como referente al sector en cuestión.
- Chats y mensajes privados, para comunicarte tanto con tus compañeros como con tus profesores

	  	UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo El FSE invierte en tu futuro	<b>10/01/2019</b>	
	Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo		<b>MD850202</b>	
	<b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b>		<b>Revisión 1</b>	

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 criterios de evaluación y los resultados de aprendizaje. Se definirán para las UT en la Programación de Aula diversos tipos:

- 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 con algún procedimiento para evaluar (Ej. informe del alumnado sobre la actividad, debate, cuestionario...).
- Actividades individuales y en grupo.

**4. Espacios.** Aula ordinaria (X horas/semana), aula de gestión (X horas/semana), aula-taller (X horas/semana)...

#### EJEMPLOS DE METODOLOGIA

- Los distintos medios de comunicación, no sólo la prensa especializada, recogen a diario numerosas noticias de carácter económico y comercial relacionadas con las empresas de hostelería y turismo. Ello permite seleccionar las noticias, datos e indicadores publicados relevantes para el tema que se trate en ese momento y adoptar una metodología activa en la clase.
- El profesor dirigirá parte del aprendizaje con una adecuada combinación de estrategias expositivas, promoviendo el aprendizaje significativo acompañado de actividades y trabajos complementarios, con las estrategias de indagación o descubrimiento dirigido.
- Se formularán situaciones problemáticas, ayudando al alumno/a a adquirir los conocimientos que permitan abordar esas situaciones.
- El profesor dirigirá el proceso de aprendizaje a captar las ideas fundamentales (sin menoscabo de otros contenidos de menor importancia).
- Se destacará la funcionalidad y la repercusión de este tipo de contenidos en la vida activa.
- También se resaltarán la importancia de ciertos contenidos cuando ello sea necesario para un adecuado proceso de enseñanza-aprendizaje.



	  	UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo El FSE invierte en tu futuro	<b>10/01/2019</b>	
	Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo		<b>MD850202</b>	
<b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b>			<b>Revisión 1</b>	<b>Pág. 28/31</b>

- Es importante tener en cuenta las preconcepciones del alumno (ideas previas, lenguaje, términos, etc.) ya que hay que aprovechar los conocimientos previos y rentabilizarlos.
- Potenciaremos la participación del alumno en las tareas de clase, a partir de informaciones en bruto, para que las estructure y saque conclusiones.
- El contraste de ideas facilita la comprensión de los contenidos (realización de esquemas de ventajas y desventajas de un determinado problema). Para ello los trabajos en grupo nos permiten gozar de situaciones privilegiadas.

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. Este curso académico, debemos tener en cuenta que, cuando el alumnado matriculado sea superior a 15 el grupo se desdobra, dando lugar a **semipresencialidad** en semanas alternas de los grupos. En estos casos, las estrategias de enseñanza-aprendizaje se adaptarán de tal modo que el alumnado que esté en casa pueda seguir su formación a través de las tareas, ejercicios, actividades, etc. planteadas por cada profesor/a en la plataforma educativa.

Cada profesor/a, si lo estima conveniente, establecerá en su programación de aula un anexo, adenda o epígrafe en el que detalle las variaciones a contemplar en el desarrollo de su programación en la formación on-line con respecto a los distintos elementos curriculares (objetivos, contenidos, metodología y evaluación) o instrumentos a utilizar.

## 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 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 posterior a 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.

	 <p>Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo</p>	<b>10/01/2019</b>		
	<b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b>		<b>MD850202</b>	
			<b>Revisión 1</b>	

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.

1. 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.

### 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 aritmética/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. **DESARROLLADO EN LA PROGRAMACION DE AULA**
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 mantendrá la nota más alta considerando la que obtuvo en un primer momento y la que ha obtenido en este 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.



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

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.

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

El RA1 tendrá el 40% del peso.
R3 R4 tendrá el mismo peso en la calificación final del alumno/a (17.5%)
R2 5 %
EXPOSICIÓN R1 R2 R3 R4 10%
PRUEBA FINAL R1-R2-R3-R4 10 %
Todos los CE tendrán el mismo peso en la evaluación de cada RA.

## 11. APOYO, REFUERZO Y RECUPERACIÓN

Se recogerán en la Programación de Aula las actividades de refuerzo, recuperación o mejora de los RA y CE previstos a lo largo del proceso de enseñanza-aprendizaje:

- A lo largo del curso.
- Especialmente en el periodo entre la última evaluación parcial (3ª en 1º y 2ª en 2º) y la final para permitir al alumnado la superación del módulo pendiente de evaluación positiva o, en su caso, mejorar la calificación obtenida en el mismo.

Después de cada sesión de evaluación se informará sobre los procedimientos e instrumentos de evaluación necesarios para recuperar los RA no superados

## 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 para subir nota** 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 curricular no significativa o de acceso al currículum**: 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,

	  	UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo El FSE invierte en tu futuro	<b>10/01/2019</b>	
	Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo		<b>MD850202</b>	
	<b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b>		<b>Revisión 1</b>	

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

Libro de Texto de consulta

Venta De Servicios Turísticos, editorial síntesis

Asesoramiento, venta y comercialización de productos y servicios turísticos.

HOTG0208 Manuel Pérez Serradilla ic [editorial](#)

Webs: proveedores de servicios turísticos aéreas, marítimas, ferroviarias, rent a car, alojamiento, seguros etc

Revistas especializadas del sector Hosteltur

Material en copias facilitado por los profesores.

Publicaciones de prensa nacional y estadísticas.

Consulta puntual a direcciones de páginas web recomendadas por los profesores.

Cañón y ordenador.

Material audiovisual: transparencias, vídeo, DVD, etc.

### 14. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

Se proponen, entre otras, para este módulo las siguientes:

ACTIVIDAD	RA o CE	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
Organizar Fitur	RA 1,2,3,4	Lista de cotejo
Coloquio sobre creación de productos	RA 1	Participación del alumnado
Visita a una agencia de viajes.	RA 1.2.3.4	Cuestionario para el alumno

En todo caso, estas actividades y otras que puedan plantearse se aprobarán en reunión de Equipo Docente y de Departamento a principios de cada curso escolar.

### 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.