

		10/01/2019		 Junta de Andalucía
	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL	MD850202		
		Revisión 1	Pág. 1/33	

<b>PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA</b>	
<b>VENTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS</b>	
<b><i>Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos</i></b>	
Código: <b>0398</b>	Duración: 126 HORAS
<b>PERIODO DE VIGENCIA (4 AÑOS): Desde el curso 2023-2024 hasta el curso 2026/ 2027</b>	
<b>FECHA DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN: OCTUBRE 2023</b>	

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 GENERALES (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.

		10/01/2019		 Junta de Andalucía
	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL	MD850202		
		Revisión 1	Pág. 2/33	

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

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

	 <b>UNIÓN EUROPEA</b> Fondo Social Europeo El FSE invierte en tu futuro	 <b>GOBIERNO DE ESPAÑA</b> <b>MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL</b>	<b>10/01/2019</b>		 <b>Junta de Andalucía</b>	
	<b>PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b>			<b>MD850202</b>		
				<b>Revisión 1</b>		<b>Pág. 3/33</b>

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

OG	CPPS	RA (resultados de aprendizaje)	UT (unidades de trabajo)	TRIMESTRES-TRE	Nº HORAS	%NOTA
			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 RA3 Realiza la venta de servicios,	UT4.B. VENTA DE SERVICIO TRANSPORTE MARITIMO		15	9

	 UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo El FSE invierte en tu futuro	 GOBIERNO DE ESPAÑA  MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL	10/01/2019	 Junta de Andalucía
	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL		MD850202	
			Revisión 1 Pág. 4/33	

		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, describiendo y aplicando los procedimientos estandarizados.	UT4D. VENTA DE SERVICIO TRANSPORTE CARRETERA		10	7
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.	UT4E VENTA DE SERVICIO ALOJAMIENTO		15	9

		10/01/2019		 Junta de Andalucía
	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL	MD850202		
		Revisión 1	Pág. 5/33	

		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	<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>	UT4F. VENTA DE SERVICIO VIAJES COMBINADOS		10	9
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>	UT4G. VENTA DE OTROS SERVICIOS		12	9
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</p>	<p>EXPOSICIÓN</p> <p>PRUEBA FINAL PROCEDIMENTA L</p>		3	10
					3	10

	 UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo El FSE invierte en tu futuro	 GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL	<b>10/01/2019</b>	 Junta de Andalucía	
	<b>PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b>				<b>MD850202</b>
					<b>Revisión 1</b>

		estandarizados.				
				TOTAL	126	100%
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>OG=Objetivos generales. CPPS=Competencias profesionales, personales y sociales.</b></li> <li>● En las columnas <b>OG, CPPS y RA</b>, el número o letra se corresponde con la Orden.</li> <li>● <b>El profesorado identificará los OG y CPPS que estén directamente relacionados con el RA.</b> 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).</li> <li>● <b>Insertar</b> tantas filas como sean necesarias para completar los RA.</li> <li>● La <b>determinación de las UT</b> debe realizarse tras un análisis previo del módulo profesional.</li> <li>● <b>La asociación de UT con RA</b>, en función de las características del RA y tras valorar su peso formativo, puede ser:           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Una UT por cada RA.</b></li> <li>○ <b>Varias UT por cada RA.</b></li> <li>○ <b>Otros</b> (Debe ser visado por el Equipo Directivo).</li> </ul> </li> <li>● <b>Peso de las UT:</b> 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)</li> </ul>						

	 <b>UNIÓN EUROPEA</b> Fondo Social Europeo El FSE invierte en tu futuro	 <b>GOBIERNO DE ESPAÑA</b> <b>MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL</b>	<b>10/01/2019</b>	 Junta de Andalucía
	<b>PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b>		<b>MD850202</b>	
			<b>Revisión 1</b>	

## 6. DETALLE DE LAS UNIDADES DE TRABAJO

<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 PLATAFORAMA CLASSROM	

	 <b>UNIÓN EUROPEA</b> Fondo Social Europeo El FSE invierte en tu futuro	 <b>GOBIERNO DE ESPAÑA</b> <b>MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL</b>	<b>10/01/2019</b>	 <b>Junta de Andalucía</b>
	<b>PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b>		<b>MD850202</b>	
			<b>Revisión 1 Pág. 8/33</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) <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 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>	<b>4.CONTENIDOS</b> (Orden) <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. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso.</li> <li>- Procedimiento de reserva y confirmación.</li> <li>- No-confirmación. Alternativas.</li> </ul> </p> <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>3.7 La calidad en la venta de servicios en agencias viajes. Conceptos y estándares.</p>
<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	



	 <b>UNIÓN EUROPEA</b> Fondo Social Europeo El FSE invierte en tu futuro	 <b>GOBIERNO DE ESPAÑA</b> <b>MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL</b>	<b>10/01/2019</b>	 <b>Junta de Andalucía</b>
	<b>PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b>		<b>MD850202</b>	
			Revisión 1	

PLATAFORAMA CLASSROM

<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	

	 UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo El FSE invierte en tu futuro	 GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL	10/01/2019	 Junta de Andalucía	
	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL				MD850202
					Revisión 1

PLATAFORAMA CLASSROM

<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) R1 Relaciona distintos tipos de servicios en agencias de viajes analizando y caracterizando los elementos que los componen. R2 Aplica técnicas de venta, identificando sus características, sus procedimientos y su secuenciación. R3 Realiza la venta de servicios, caracterizando y aplicando los procedimientos asociados. R4 Realiza operaciones de cierre y post-venta, describiendo y aplicando los procedimientos estandarizados	
<b>3.CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b> (Orden) R1 a) Se han identificado y caracterizado los distintos medios de transporte susceptibles de ser vendidos en las agencias de viajes. b) Se han identificado los principales proveedores de transporte y los productos/servicios que ofertan. c) Se han analizado las principales tarifas y las condiciones del servicio, así como los impuestos y tasas que se les aplican. d) Se ha interpretado la normativa vigente aplicable al transporte de personas en diversos medios. 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.	<b>4.CONTENIDOS</b> (Orden) 1.1 Intermediación en la venta del transporte aéreo. - Concepto de transporte, tipología y caracterización. - Proveedores. Productos y servicios que ofertan. - Principales tarifas. Condiciones del transporte, impuestos y tasas. - Normativa vigente del transporte.  - Derechos y deberes de usuarios y transportistas.  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.	<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.

		10/01/2019		 Junta de Andalucía
	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL	MD850202		
		Revisión 1	Pág. 11/33	

<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 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>3.4 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>3.8 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</p> <p>TAREA 2 RA 3 RA 4 3% MP REALIZACIÓN DE UNA VENTA Y UN EXPEDIENTE SERVICIOS</p> <p>PRUEBA 4%MP</p>	

		10/01/2019		 Junta de Andalucía
	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL	MD850202		
		Revisión 1	Pág. 12/33	

MODIFICABLE POR LA PROGRAMACIÓN DEL AULA E INFORMADO EL ALUMNO A TRAVÉS DE PLATAFORAMA CLASSROM

<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>1.2 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</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> </ul>

		10/01/2019		 Junta de Andalucía
	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL	MD850202		
		Revisión 1	Pág. 13/33	

<p>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 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>- No-confirmación. Alternativas.</p> <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>3.9 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</p>	

		10/01/2019		 Junta de Andalucía
	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL	MD850202		
		Revisión 1	Pág. 14/33	

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  
 PLATAFORAMA CLASSROM

<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) R1 Relaciona distintos tipos de servicios en agencias de viajes analizando y caracterizando los elementos que los componen. R2 Aplica técnicas de venta, identificando sus características, sus procedimientos y su secuenciación. R3 Realiza la venta de servicios, caracterizando y aplicando los procedimientos asociados. R4 Realiza operaciones de cierre y post-venta, describiendo y aplicando los procedimientos estandarizados	
<b>3.CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b> (Orden) R1 a) Se han identificado y caracterizado los distintos medios de transporte susceptibles de ser vendidos en las agencias de viajes. b) Se han identificado los principales proveedores de transporte y los productos/servicios que ofertan. c) Se han analizado las principales tarifas y las condiciones del servicio, así como los impuestos y tasas que se les aplican. d) Se ha interpretado la normativa vigente aplicable al transporte de personas en diversos medios. 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.	<b>4.CONTENIDOS</b> (Orden) 1.3 Intermediación en la venta del transporte aéreo. - Concepto de transporte, tipología y caracterización. - Proveedores. Productos y servicios que ofertan. - Principales tarifas. Condiciones del transporte, impuestos y tasas. - Normativa vigente del transporte. - Derechos y deberes de usuarios y transportistas. 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	<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.

		10/01/2019		 Junta de Andalucía
	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL	MD850202		
		Revisión 1	Pág. 15/33	

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.

- 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.

3.10 Equipos informáticos, terminales y GDS.

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

R4

a) Se han caracterizado los diferentes tipos de documentos emitidos por las agencias para los prestatarios de los servicios.

b) Se ha gestionado y emitido la documentación relativa a la venta de los servicios/productos turísticos.

c) Se ha formalizado el procedimiento de facturación de los servicios y emisión de la documentación relacionada.

d) Se han caracterizado diversos sistemas y formas de cobro de servicios.

e) Se han reconocido las variables que influyen en la política de crédito, teniendo en cuenta los posibles riesgos.

f) Se ha identificado el procedimiento para la gestión de cancelaciones teniendo en cuenta la normativa vigente.

g) Se ha caracterizado la información/instrucciones previas al viaje o servicio.

h) Se han identificado los procesos relativos a la postventa y a la fidelización de clientes.

i) Se han aplicado y utilizado sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la emisión de la documentación.

**CONTENIDOS** (Orden)

4.1 Documentos para prestación de servicios. Tipología.

4.2 Procedimientos de emisión de bonos, billetes, pasajes y títulos de transporte. Localizadores.

4.3 Procedimiento de facturación. Documentos de venta. Tipología y Funciones. Gastos de gestión.

4.4 Sistemas y formas de cobro de servicios. Características y tipos. Políticas de crédito. Riesgos.

4.5 Cancelaciones. Procedimiento. Aplicación de la normativa vigente.

4.6 Información/instrucciones previas al servicio/viaje.

4.7 Procesos de post-venta y valoración desde un punto de vista comercial y de fidelización.

4.8 Aplicaciones informáticas, terminales y GDS.

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

TAREA 1 RA1 2%MP

	 UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo El FSE invierte en tu futuro	 GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL	10/01/2019	 Junta de Andalucía
	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL		MD850202	
			Revisión 1	

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 PLATAFORAMA CLASSROM

MÓDULO: VST	
<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>1.4 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><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> </ul>



		<b>10/01/2019</b>		 <b>Junta de Andalucía</b>
	<b>PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b>	<b>MD850202</b>		
		<b>Revisión 1</b>	<b>Pág. 17/33</b>	

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.

- 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.

3.11 Equipos informáticos, terminales y GDS.

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

R4

a) Se han caracterizado los diferentes tipos de documentos emitidos por las agencias para los prestatarios de los servicios.

b) Se ha gestionado y emitido la documentación relativa a la venta de los servicios/productos turísticos.

c) Se ha formalizado el procedimiento de facturación de los servicios y emisión de la documentación relacionada.

d) Se han caracterizado diversos sistemas y formas de cobro de servicios.

e) Se han reconocido las variables que influyen en la política de crédito, teniendo en cuenta los posibles riesgos.

f) Se ha identificado el procedimiento para la gestión de cancelaciones teniendo en cuenta la normativa vigente.

g) Se ha caracterizado la información/instrucciones previas al viaje o servicio.

h) Se han identificado los procesos relativos a la postventa y a la fidelización de clientes.

i) Se han aplicado y utilizado sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la emisión de la documentación.

**CONTENIDOS** (Orden)

4.1 Documentos para prestación de servicios. Tipología.

4.2 Procedimientos de emisión de bonos, billetes, pasajes y títulos de transporte. Localizadores.

4.3 Procedimiento de facturación. Documentos de venta. Tipología y Funciones. Gastos de gestión.

4.4 Sistemas y formas de cobro de servicios. Características y tipos. Políticas de crédito. Riesgos.

4.5 Cancelaciones. Procedimiento. Aplicación de la normativa vigente.

4.6 Información/instrucciones previas al servicio/viaje.

4.7 Procesos de post-venta y valoración desde un punto de vista comercial y de fidelización.

4.8 Aplicaciones informáticas, terminales y GDS.

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

		<b>10/01/2019</b>		 Junta de Andalucía
	<b>PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b>	<b>MD850202</b>		
		<b>Revisión 1</b>	<b>Pág. 18/33</b>	

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 PLATAFORAMA CLASSROM

<b>MÓDULO: VST</b>	
<b>UNIDAD TRABAJO 4E : VENTA DEL SERVICIO ALOJAMIENTO</b>	
<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.	1.5 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.
<b>R3</b> 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	<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.

		10/01/2019		 Junta de Andalucía
	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL	MD850202		
		Revisión 1	Pág. 19/33	

<p>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 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>3.4 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>3.12 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>

## 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

		<b>10/01/2019</b>		 Junta de Andalucía
	<b>PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b>	<b>MD850202</b>		
		<b>Revisión 1</b>	<b>Pág. 20/33</b>	

PRUEBA 4%MP  
 MODIFICABLE POR LA PROGRAMACIÓN DEL AULA E INFORMADO EL ALUMNO A TRAVÉS DE PLATAFORAMA CLASSROM

<b>MÓDULO: VST</b>	
<b>UNIDAD TRABAJO 4F :VENTA VIAJES COMBINADOS</b>	
<b>1.TEMPORALIZACIÓN:</b> 10 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) 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.	<b>4.CONTENIDOS</b> (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.
<b>R3</b> 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	<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.

		<b>10/01/2019</b>		 Junta de Andalucía
	<b>PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b>	<b>MD850202</b>		
		<b>Revisión 1</b>	<b>Pág. 21/33</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>3.13 Equipos informáticos, terminales y GDS.</p> <p>3.7 La calidad en la venta de servicios en agencias viajes. Conceptos y estándares.</p>
<p><b>R4</b></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 PRUEBA 2%MP</p> <p>MODIFICABLE POR LA PROGRAMACIÓN DEL AULA E INFORMADO EL ALUMNO A TRAVÉS DE PLATAFORAMA CLASSROM</p>	

		10/01/2019		 Junta de Andalucía
	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL	MD850202		
		Revisión 1	Pág. 22/33	

<b>MÓDULO: VST</b>	
<b>UNIDAD TRABAJO: VENTA DE OTROS SERVICIOS</b>	
<b>1. TEMPORALIZACIÓN:</b> 12 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) 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.	<b>4. CONTENIDOS</b> (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.
<b>5. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN PONDERADOS Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN</b>  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 PLATAFORAMA CLASSROM	

<b>MÓDULO: VST</b>	
<b>UNIDAD TRABAJO 0</b>	
<b>1. TEMPORALIZACIÓN:</b> 12 HORAS	
<b>2. RESULTADO DE APRENDIZAJE</b> (Orden) R1R2R3R4	
<b>INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN PONDERADOS Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN</b> 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	

		10/01/2019		 Junta de Andalucía
	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL	MD850202		
		Revisión 1	Pág. 23/33	

## 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.

Se concretarán en la Programación de Aula.

## CONTENIDOS RELATIVOS AL COMPORTAMIENTO RESPONSABLE EN LÍNEA

El comportamiento responsable en entornos en línea es fundamental para garantizar el respeto a los derechos de autor y la protección de la privacidad y seguridad de las personas. En este sentido, es importante trabajar en este módulo profesional con contenidos relacionados con las normas de propiedad intelectual y de copyright, así como de comportamiento responsable y seguro cuando se utilizan los medios digitales.

Es necesario que los estudiantes comprendan que cualquier obra que se encuentre en Internet, como imágenes, textos, videos, música, etc., está protegida por derechos de propiedad intelectual, y que su uso sin la debida autorización puede incurrir en un delito de violación de los derechos de autor.

Para evitar este tipo de situaciones, es importante que los estudiantes aprendan acerca de los distintos tipos de licencias:

- Licencias Creative Commons (CC), licencias flexibles que permiten a los creadores de contenido compartir su obra de manera gratuita y legal con condiciones específicas. En este sentido, es necesario explicar las diferentes licencias CC y sus características, para que los estudiantes sepan identificar y utilizar adecuadamente las obras con licencias libres: condiciones

		10/01/2019		 Junta de Andalucía
	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL	MD850202		
		Revisión 1	Pág. 24/33	

que establecen para la utilización de la obra, como la atribución al autor, la no modificación de la obra original, la prohibición de uso comercial, entre otros.

- Copyright: es una forma de protección de los derechos de autor que establece que cualquier obra original está protegida desde el momento en que se crea, sin necesidad de registro ni formalidad alguna. Los derechos de autor permiten a los autores controlar la forma en que se utiliza su obra y autorizar su uso por parte de terceros.
- Licencias GPL (GNU General Public License): son licencias de software libre que permiten a los usuarios ejecutar, copiar, distribuir y modificar el software. El software que se distribuye bajo una licencia GPL es de acceso libre y gratuito, y cualquier modificación o mejora que se realice debe compartirse también bajo la misma licencia.
- Licencias de dominio público: son licencias que permiten la libre utilización y modificación de la obra sin restricciones. En otras palabras, el autor renuncia a sus derechos de propiedad intelectual y cede la obra al dominio público.
- Licencias de software propietario: son licencias que establecen restricciones sobre el uso y distribución del software, limitando las posibilidades de copia, modificación o redistribución del mismo.

Asimismo, es fundamental que los estudiantes aprendan a utilizar bancos de imágenes libres de copyright para evitar cualquier tipo de infracción. En este sentido, se trabajará en cómo buscar y descargar imágenes de bancos de imágenes gratuitos que respeten los derechos de autor. Por otro lado, es importante que los estudiantes aprendan a citar correctamente las fuentes y realizar atribuciones a las autorías, para dar el crédito correspondiente a los creadores de los contenidos que utilicen.

Finalmente, es necesario concienciar y aprender acerca de los riesgos que conlleva un uso inadecuado de los medios digitales. Así, se incluirán medidas preventivas para el uso responsable y seguro de los medios digitales y evitar riesgos, tanto para la seguridad personal como para la privacidad y la reputación en línea. Algunos de los riesgos más comunes son:

- **Ciberacoso:** el acoso y la intimidación a través de medios digitales pueden ser más fáciles de ocultar y, por lo tanto, más difíciles de detectar. El ciberacoso puede tener un impacto negativo en la autoestima, la salud mental y el rendimiento académico o laboral.
- **Phishing:** El phishing es un tipo de estafa que intenta obtener datos, contraseñas, cuentas bancarias, números de tarjetas de crédito o del documento nacional de identidad de la víctima mediante engaño para utilizarlos en el robo o sustracción de fondos de sus cuentas. Generalmente se obtienen estos datos solicitando al usuario datos personales haciéndose pasar por una empresa o entidad pública con la excusa de comprobarlos o actualizarlos. Esta petición de datos se suele realizar a través de un SMS, whatsapp, una llamada telefónica, un correo electrónico o una ventana emergente durante la navegación por Internet.



		10/01/2019		 Junta de Andalucía
	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL	MD850202		
		Revisión 1	Pág. 25/33	

- Exposición a **contenido inapropiado**: los jóvenes pueden estar expuestos a contenido inapropiado en línea, como pornografía o violencia, que puede ser perjudicial para su desarrollo.
- **Adicción a la tecnología**: el uso excesivo de dispositivos digitales puede llevar a una adicción a la tecnología, lo que puede afectar negativamente la salud mental y el bienestar.
- Compras de juegos en línea: Son una actividad recurrente entre los jóvenes. Los riesgos se encuentran en las estafas o robos cuando se adquieren estos juegos en plataformas de dudosa procedencia.
- Apuestas en línea: Son una serie de actividades virtuales que generan adicción en adultos, como adolescentes. Estas están relacionadas con los juegos de azar.
- Fuga de información: compartir información personal en línea puede llevar a la fuga de información, lo que puede tener consecuencias negativas para la privacidad y la seguridad.
- Sexting: el envío de mensajes o imágenes sexualmente explícitas a través de medios digitales puede tener graves consecuencias, como el acoso, la difamación o incluso el acoso sexual.
- Virus y software malicioso. Alumnado y profesorado utilizan a diario los equipos informáticos de nuestro Centro para desarrollar diferentes tareas, ya sean académicas, evaluativas o administrativas. Por ello, es esencial llevar a cabo una serie de consejos para garantizar la seguridad de los datos y la protección frente a troyanos, gusanos, spyware, malware, adware, ransomware o apps maliciosas.

Es importante que los usuarios de medios digitales conozcan estos riesgos y tomen medidas para proteger su seguridad y privacidad en línea, como el uso de contraseñas seguras, la verificación de la autenticidad de los mensajes y la limitación del tiempo de uso de los dispositivos digitales.

**Nuestro Centro cuenta con el Manual del buen uso del equipamiento informático, donde se puede ahondar en esta materia.**

		10/01/2019		 Junta de Andalucía
	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL	MD850202		
		Revisión 1	Pág. 26/33	

## 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.

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

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

		<b>10/01/2019</b>		 Junta de Andalucía
	<b>PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b>	<b>MD850202</b>		
		<b>Revisión 1</b>	<b>Pág. 27/33</b>	

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.
- Es importante tener en cuenta las preconcepciones del alumno (ideas previas, lenguaje, términos, etc.) ya que hay que aprovechar los conocimientos previos y rentabilizarlos.

		<b>10/01/2019</b>		 <b>Junta de Andalucía</b>
	<b>PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b>	<b>MD850202</b>		
		<b>Revisión 1</b>	<b>Pág. 28/33</b>	

- 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.
5. Recursos educativos abiertos

En esta programación didáctica se contempla la integración y uso de recursos educativos abiertos (REA) en diferentes momentos del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Un recurso educativo abierto (REA) es un material didáctico que se encuentra disponible de forma gratuita y en línea, permitiendo que cualquier docente pueda acceder, utilizar, modificar y distribuirlo sin restricciones. Estos recursos pueden ser de diversos formatos, como textos, imágenes, audios, videos, animaciones, software, entre otros, y son creados con el objetivo de apoyar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Los REA se caracterizan por ser accesibles, reutilizables, adaptables y compartir sus contenidos con la comunidad educativa de manera abierta y colaborativa. Además, se basan en la filosofía de compartir el conocimiento y promover la educación de manera gratuita y sin restricciones.

La integración de estos recursos educativos abiertos (REA) en este módulo profesional es una excelente oportunidad para enriquecer y diversificar el proceso de enseñanza y aprendizaje. Los REA pueden ser de elaboración propia o provenir de repositorios oficiales que garanticen su calidad y pertinencia.

Los REA pueden ofrecer contenidos especializados y actualizados para el campo laboral específico del estudiante, y permiten a los docentes personalizar el aprendizaje y adaptarlo a las necesidades y preferencias del estudiante.

Además, el uso de REA puede fomentar habilidades tecnológicas y digitales, de búsqueda de información, de selección y valoración de fuentes, así como de capacidad para trabajar colaborativamente. También pueden fomentar la creatividad, la innovación y el espíritu emprendedor, aspectos muy valorados en el mundo laboral actual.

		10/01/2019		 Junta de Andalucía
	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL	MD850202		
		Revisión 1	Pág. 29/33	

## 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. En estos casos los alumnos/as tendrán derecho a ser evaluados aplicando dichos CE en el periodo de recuperación/mejora de la calificación:

- En 1º en el periodo de recuperación/mejora entre la 3ª evaluación parcial y la final.
- En 2º en el periodo de recuperación 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...

		<b>10/01/2019</b>		 Junta de Andalucía
	<b>PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b>	<b>MD850202</b>		
		<b>Revisión 1</b>	<b>Pág. 30/33</b>	

-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.

### 10.3. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

1. Todas las UT/RA tendrán/no tendrán el mismo peso (según programación). Ver tabla de UT en apartado 5.

2. Todos los CE tendrán/no tendrán el mismo peso (según programación). Ver tabla de UT en apartado 6.

3. La calificación del MP será la media aritmética/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. Ej.: Observación, tareas y trabajos (X%), Exámenes (X%).

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 aritmética/ponderada (según programación) de las UT/RA del trimestre. La nota final será la media aritmética/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

		<b>10/01/2019</b>		 Junta de Andalucía
	<b>PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b>	<b>MD850202</b>		
		<b>Revisión 1</b>	<b>Pág. 31/33</b>	

cada trimestre. En la evaluación final, la calificación de la libre configuración supondrá un 15% de la calificación del módulo al que va asociada.

#### 10.4 AUTOEVALUACIÓN Y CO-EVALUACIÓN

En esta programación didáctica se incluirá la utilización de la auto-evaluación y la co-evaluación como herramientas de evaluación del alumnado en diferentes momentos del proceso de enseñanza-aprendizaje.

En primer lugar, se podrá utilizar la auto-evaluación al final de cada unidad didáctica o resultado de aprendizaje, para que los estudiantes evalúen su propio trabajo y desempeño y reflexionen sobre lo que han aprendido y cómo han conseguido hacerlo. Se les proporcionará una lista de criterios de evaluación y se les pedirá que evalúen su propio trabajo en función de esos criterios. Además, se les dará la oportunidad de comentar sobre lo que les ha resultado más difícil, lo que les ha resultado más fácil, y qué estrategias han utilizado para conseguir aprender.

En segundo lugar, se podrá hacer uso de la co-evaluación en los proyectos de grupo. Cada grupo tendrá la oportunidad de evaluar el trabajo de sus compañeros de grupo en función de los criterios establecidos por el profesorado. Se les pedirá que proporcionen retroalimentación constructiva y que identifiquen las fortalezas y debilidades de cada miembro del grupo. La co-evaluación es de gran utilidad para fomentar la colaboración entre los estudiantes y para que puedan aprender a trabajar en equipo de manera más eficaz.

Estas herramientas ayudarán al profesorado a evaluar de manera más precisa el trabajo y el desempeño de los estudiantes.

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 20% de la calificación del módulo al que va asociada

#### EVALUACIÓN DEL MÓDULO PROFESIONAL

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

1. Se recogerán en la Programación de Aula durante el periodo ordinario de evaluación las actividades de apoyo dirigidas a ayudar a los alumnos/as que necesiten de medidas encaminadas a facilitarles el logro de determinados RA.

		<b>10/01/2019</b>		 Junta de Andalucía
	<b>PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b>	<b>MD850202</b>		
		<b>Revisión 1</b>	<b>Pág. 32/33</b>	

2. 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.

3. Al inicio de ese periodo de recuperación/mejora el profesor entregará a cada alumno/a el Plan Individualizado de Recuperación/Mejora (ver modelo en el Cuaderno del Profesor) que recogerá:

- RA y CE no superados/ mejorables.
- Plan de trabajo.
- Momentos e instrumentos de evaluación.
- Criterios de calificación.
- Horario y calendario
- Información de la obligatoriedad de asistir a las clases de ese periodo

## 12. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

1. Para los alumnos/as 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.
2. Se podrán proponer actividades de ampliación destinadas al alumnado con mayor nivel o implicación. Se recogerán en la Programación de Aula.
3. En el caso de que haya alumnado con discapacidad reconocida se podrá realizar una adaptación no significativa y/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, 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 PARANINFO

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



		10/01/2019		 Junta de Andalucía
	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL	MD850202		
		Revisión 1	Pág. 33/33	

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.