

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

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA
MÓDULO: FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO
CICLO FORMATIVO: TS AGENCIAS DE VIAJES Y GESTIÓN DE EVENTOS (GAT)
Código: 0403 Formación en centros de trabajo Duración: 380
PERIODO DE VIGENCIA (4 AÑOS): Desde el curso 2023/24 hasta el curs 2026/27 FECHA DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN: OCTUBRE 2023

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

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. FINALIDADES

Las finalidades de la FCT se establecen en el Art. 25 del RD 1147/2011 que ordena la FP en el sistema educativo:

- Completar la adquisición de competencias profesionales propias de cada título alcanzadas en el centro educativo.
- Adquirir una identidad y madurez profesional motivadoras para el aprendizaje a lo largo de la vida y para las adaptaciones a los cambios que generen nuevas necesidades de cualificación profesional.
- Completar conocimientos relacionados con la producción, la comercialización, la gestión económica y el sistema de relaciones sociolaborales de las empresas, con el fin de facilitar su inserción laboral.
- Evaluar los aspectos más relevantes de la profesionalidad alcanzada por el alumno en el centro educativo y acreditar los aspectos requeridos en el empleo que para verificarse requieren situaciones reales de trabajo.

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

3. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES (RD)

- a) Analizar el mercado turístico para conocer las necesidades de los consumidores, las estrategias de los competidores y la evolución del sector, con objeto de encontrar oportunidades de negocio.
- b) Programar y ofertar viajes combinados y otros servicios turísticos complejos que se adecúen en calidad, tiempo y precios a las demandas del cliente.
- c) Programar y ofertar servicios para congresos, convenciones, ferias y otros eventos, que se adecúen a las expectativas y necesidades de los clientes.
- d) Seleccionar los proveedores, según su relación calidad/precio, calculando tanto los costes como el beneficio, para fijar el precio final de la oferta.
- e) Proponer programas de promoción y comunicación así como canales de distribución, para dar a conocer la oferta de la empresa al mercado, controlando la efectividad de los mismos.
- f) Asesorar y proponer al cliente diferentes alternativas de servicios turísticos y análogos, interpretando sus solicitudes y calibrando sus necesidades, para cubrir sus expectativas.
- g) 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.
- h) Establecer estructuras organizativas y administrar departamentos de agencias de viajes, para optimizar los recursos tanto humanos como materiales y controlar los resultados.
- i) Aplicar asiduamente las diferentes herramientas de las tecnologías de la información y comunicación propias del sector en el desempeño de las tareas, así como mantenerse continuamente actualizado en las mismas.
- j) Poner en funcionamiento un servicio postventa 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.
- k) Motivar al personal a su cargo, delegar funciones y tareas, promoviendo la participación y el respeto, las actitudes de tolerancia y los principios de igualdad de oportunidades.
- l) Mantener el espíritu empresarial para la generación de su propio empleo.
- m) Desarrollar tareas de administración para cumplir los requisitos legales, económicos y empresariales, incluyendo operaciones de facturación, cobros y pagos para así poder liquidar económicamente con clientes y proveedores.

4. RELACIÓN Y TIPOLOGÍA DE LOS CENTROS DE TRABAJO DONDE SE REALIZARÁ EL MÓDULO PROFESIONAL

El listado de centros de trabajo presente es abierto: ni todos los centros de trabajo se usarán todos los cursos escolares, ni serán sólo éstos, es decir, que pueden incorporarse centros nuevos cuando las circunstancias así lo aconsejen.

Los requisitos de los centros de trabajo se recogen en el art. 9 de la Orden de 28-9-2011 sobre FCT:

Si el alumno trabaja, puede ser en su lugar de trabajo, sin que coincidan los horarios de trabajo y FCT y con autorización de Delegación de Educación.

Nunca en el centro donde cursa el ciclo formativo.

¡No donde el empresario o tutor laboral tengan parentesco hasta el tercer grado de consanguinidad con el alumno/a.

Puede ser en varios centros, como máximo tres, si es preciso para alcanzar todos los RA.o todas las horas.

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

RELACIÓN DE CENTROS DE TRABAJO	TIPOLOGÍA
Tumulog SI Viajes Belitours, S.L. Viajes Carrefour SI Viajes el Corte Inglés Sa Viajes Halcón Sa Viajes Ecuador Viajes Acuario Multiocio Nautalia	

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

5. RESULTADOS DE APRENDIZAJE SUSCEPTIBLES DE LOGRARSE EN CADA CENTRO DE TRABAJO, ASOCIADOS A SUS CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y PROPUESTA DE ACTIVIDADES FORMATIVAS CON UNA TEMPORALIZACIÓN DE LOS MISMOS (ORDEN)

Del total de las horas de FCT es muy difícil precisar cuántas y en qué momento se dedicarán a los distintos RA y actividades.

Si alguna actividad entraña un riesgo especial para el alumnado, instalaciones o resto del personal se marcará con (*) y deberá realizarse bajo la supervisión del tutor laboral.

Las actividades deberán desarrollarse entre las 7.00 y las 22.00 horas, de lunes a viernes. No se superará la jornada ordinaria de trabajo pudiéndose establecer turnos. Se considera período no lectivo: julio, agosto, sábados domingos, festivos y periodos vacacionales del calendario escolar.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN (ORDEN) Copiar de la Orden	PROPUESTA DE ACTIVIDADES FORMATIVAS
<p>1. Identifica la estructura y organización de la empresa relacionándolas con el tipo de servicio que presta.</p> <p>a) Se han identificado la estructura organizativa de la empresa y las funciones de cada área de la misma.</p> <p>b) Se ha comparado la estructura de la empresa con las organizaciones empresariales tipo existentes en el sector.</p> <p>c) Se han relacionado las características del servicio y el tipo de clientes con el desarrollo de la actividad empresarial.</p> <p>d) Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo de la prestación de servicio.</p> <p>e) Se han valorado las competencias necesarias de los recursos humanos para el desarrollo óptimo de la actividad.</p> <p>f) Se ha valorado la idoneidad de los canales de difusión más frecuentes en esta actividad.</p>	<p>Se recogerá un listado de actividades que podrán realizarse en los centros de trabajo. Se intentará hacer con actividades para cada RA. Si no es posible, se hará de manera global, sin casar actividades con RA.</p> <p>Los empleados de una agencia de viajes asesoran a los clientes sobre vacaciones, y sobre viajes nacionales y en el extranjero. Actúan como vendedores, ayudando a los clientes elegir las vacaciones que se adapten mejor a sus necesidades.</p>

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

2. Aplica hábitos éticos y laborales en el desarrollo de su actividad profesional de acuerdo con las características del puesto de trabajo y con los procedimientos establecidos en la empresa.

a) Se han reconocido y justificado:

La disponibilidad personal y temporal necesaria en el puesto de trabajo.

Las actitudes personales (puntualidad, empatía, entre otras) y profesionales (orden, limpieza, responsabilidad, entre otras) necesarias para el puesto de trabajo.

Los requerimientos actitudinales ante la prevención de riesgos en la actividad profesional.

Los requerimientos actitudinales referidos a la calidad en la actividad profesional.

Las actitudes relacionales con el propio equipo de trabajo y con las jerarquías establecidas en la empresa.

Las actitudes relacionadas con la documentación de las

Utilizan ordenadores para verificar la disponibilidad de los paquetes turísticos. Pueden hacer reservas inmediatas con operadores turísticos, líneas aéreas, empresas de transporte, empresas de autocares y empresas de alquiler de coches.

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

<p>actividades realizadas en el ámbito laboral.</p> <p>Las necesidades formativas para la inserción y reinserción laboral en el ámbito científico y técnico del buen hacer del profesional.</p> <p>b) Se han identificado las normas de prevención de riesgos laborales y los aspectos fundamentales de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de aplicación en la actividad profesional.</p> <p>c) Se han aplicado los equipos de protección individual según los riesgos de la actividad profesional y las normas de la empresa.</p> <p>d) Se ha mantenido una actitud de respeto al medio ambiente en las actividades desarrolladas.</p> <p>e) Se ha mantenido organizado, limpio y libre de obstáculos el puesto de trabajo o el área correspondiente al desarrollo de la actividad.</p> <p>f) Se ha responsabilizado del trabajo asignado interpretando y cumpliendo las instrucciones recibidas.</p> <p>g) Se ha establecido una comunicación eficaz con la persona responsable en cada situación y con los miembros del equipo.</p> <p>h) Se ha coordinado con el resto del equipo comunicando las incidencias relevantes que se presenten.</p> <p>i) Se ha valorado la importancia de su actividad y la necesidad de adaptación a los cambios de tareas.</p> <p>j) Se ha responsabilizado de la aplicación de las normas y procedimientos en el desarrollo de su trabajo.</p>	
<p>.3 Ejecuta las diferentes actividades del departamento de creación de viajes combinados utilizando medios, equipos e instrumentos de control así como técnicas y procedimientos de acuerdo con instrucciones y normas establecidas y situación de los clientes.</p> <p>a) Se han interpretado las instrucciones recibidas y la documentación asociada a cada uno de los procesos de diseño y cotización de viajes combinados.</p> <p>b) Se han aplicado técnicas de investigación de mercado previas al diseño de viajes combinados</p> <p>c) Se han reconocido las condiciones y acuerdos de la negociación con proveedores en base a diferentes criterios.</p> <p>d) Se han cotizado los servicios y valorado los costes, descuentos, comisiones, margen de beneficio, umbral de rentabilidad, impuestos y precio de venta de los viajes combinados.</p> <p>e) Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente y la gestión de la calidad.</p> <p>f) Se han reconocido los procesos de reserva, operativa y coordinación con los proveedores de los viajes combinados.</p> <p>g) Se ha cumplimentado la documentación asociada.</p>	<p>También pueden asesorar a los clientes acerca de los pasaportes, vacunas, visados, seguros y excursiones adicionales. Se ocupan de cuestiones relativas a las cancelaciones de viajes y pueden gestionar devoluciones o quejas. Derivan los casos más graves a su jefe o al operador turístico pertinente.</p>

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

<p>h) Se han operado aplicaciones informáticas específicas.</p> <p>4. Realiza la gestión de eventos utilizando medios, equipos e instrumentos de control y aplicando técnicas y procedimientos de acuerdo a instrucciones y normas establecidas.</p> <p>a) Se han interpretado las instrucciones recibidas y la documentación asociada a cada uno de los procesos de gestión de eventos ofertados por la agencia.</p> <p>b) Se han tramitado las solicitudes de demandas de futuros eventos y su seguimiento.</p> <p>c) Se ha elaborado el presupuesto global y su desglose del evento a contratar.</p> <p>d) Se ha participado en la supervisión y control del desarrollo del evento contratado.</p> <p>e) Se ha realizado las operaciones post venta y seguimiento de satisfacción del cliente.</p> <p>f) Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente y la gestión de la calidad.</p> <p>g) Se han operado las aplicaciones informáticas específicas.</p>	<p>Los empleados de una agencia de viajes también deben formarse para gestionar los procedimientos de cambio de divisas y viajes de negocios. El cambio de divisas consiste en la compra y venta de moneda extranjera y en la emisión cheques de viajero para los clientes, así como en la gestión de la transferencia de dinero a los clientes mientras están en el extranjero. Los empleados especializados en viajes de negocios, por lo general, tratan directamente con las compañías para organizar viajes para los ejecutivos.</p>
--	---

6. PROGRAMA FORMATIVO INDIVIDUALIZADO

El programa formativo individualizado se regula en el art.11 de la Orden de 28-9-2011 sobre FCT. Se cumplimenta en Séneca.

Será elaborado por el profesor responsable del seguimiento y consensuado con el tutor del centro de trabajo. Recogerá:

- Actividades formativo-productivas relacionadas con los RA del módulo de FCT. Estas actividades serán reales, permitirán el uso de medios y documentación propios del proceso productivo de la empresa, favorecerán la rotación del alumnado por distintos puestos y evitarán tareas repetitivas.
- Calendario y horario de la FCT.
- Criterios de evaluación que permitan demostrar la consecución de los RA.

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

7. PLAN DE SEGUIMIENTO PREVISTO PARA COMPROBAR LA CONSECUCCIÓN DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE. NÚMERO MÁXIMO DE VISITAS A REALIZAR AL CENTRO DE TRABAJO Y CALENDARIO

El seguimiento de la FCT se regula en el art.13 de la Orden de 28-9-2011 sobre FCT.

- El profesorado que realiza el seguimiento de la FCT realizará un mínimo de tres visitas presenciales de seguimiento al centro de trabajo distribuidas a lo largo del periodo de FCT(*). El número máximo de visitas no puede fijarse de manera general: se harán las que sean necesarias.
- El alumnado dispondrá de su programa formativo individualizado y deberá anotar las actividades diarias que realice y sus horas de formación en las fichas semanales según modelo de Séneca.

(*) El calendario debe ajustarse a lo recogido en el art. 6 de la Orden de 28-9-2011 sobre FCT:

- Tendrá la duración marcada en la Orden que regula el título.
- Será en horario comprendido entre las 7:00 y las 22:00 horas, de lunes a viernes, y en el periodo lectivo (es no lectivo para FCT: los meses de julio y agosto, los sábados y domingos, días festivos y demás periodos vacacionales establecidos en el calendario escolar..
- El horario será, como máximo, igual al horario laboral del centro de trabajo, sin superar la duración máxima de la jornada de trabajo legalmente establecida. Si el centro de trabajo tiene turnos, el horario del alumnado se adaptará a esos turnos.

8. CRITERIOS EN VIRTUD DE LOS CUALES SE CONCEDERÁ EXENCIÓN TOTAL O PARCIAL POR EXPERIENCIA LABORAL

La exención de la FCT se regula en el capítulo III (art. 22-23-24-25) de la Orden de 28-9-2011 sobre FCT.

- Puede ser total o parcial, y se debe acreditar una experiencia laboral equivalente al trabajo a tiempo completo de al menos un año (art.22).
- La solicita el alumnado, una vez matriculado, en la secretaría del centro según modelo del Anexo I de la orden de FCT. Aportará documentación acreditativa del tiempo y trabajo realizado (art.23).
- El equipo docente, tras el análisis de la documentación y teniendo en cuenta los criterios de exención, emitirá un informe con la propuesta de exención total o parcial, según anexo II de la Orden de 28-9-2011 sobre FCT.

Los criterios de exención se basarán en la relación de ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes que se recoge en el RD que regula el título. En concreto para el título de TS Agencias de viajes y Gestión de Eventos:

Jefe/a de oficina de agencia de viajes.

- Jefe/a de departamento en agencia de viajes.
- Agente de viajes.
- Consultor/a de viajes.
- Organizador/a de eventos.
- Vendedor/a de servicios de viaje y viajes programados
- Promotor/a comercial de viajes y servicios turísticos.
- Empleado/a del departamento de «booking» o reservas.

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

9. EVALUACIÓN DEL MÓDULO

El alumnado deberá adquirir la competencia general del perfil profesional del título, a partir de la superación de los RA del módulo de FCT.

El alumnado dispone de dos convocatorias para la superación del módulo.

La evaluación del módulo la realizará para cada alumno/a el profesor que haya realizado el seguimiento.

Será apto/no apto.

La evaluación será en la sesión final ordinaria (para el periodo regular) y en la final excepcional 1ª o 2ª (para el periodo diferente al regular). Así se establece en la normativa y el Proyecto Funcional del Centro.

PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN:

La evaluación del módulo FCT se realizará teniendo en cuenta:

- Para el control y valoración de las actividades formativas se utilizará una ficha semanal de seguimiento (modelo Séneca) que se facilitará a cada alumno o alumna. El tutor docente se responsabilizará de que el alumnado indique en dicha ficha las actividades realizadas y el tiempo empleado en las mismas. La supervisarán el tutor laboral y el tutor docente.
- El registro de las visitas de seguimiento del tutor docente (modelo de calidad).
- Informe emitido por el tutor laboral (modelo Séneca)

10. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Se tendrán en cuenta las características, intereses y necesidades del alumnado a la hora de decidir los centros de trabajo para cada alumno/a.

En el caso de que haya alumnado con discapacidad reconocida, se pondrán en marcha las medidas necesarias para facilitar su acceso al módulo de FCT (por ejemplo, el acompañamiento de un intérprete para alumnado con discapacidad auditiva). Se partirá del documento escrito de adaptación individualizada consensuado por el Equipo Docente a principios de curso

11. 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.

En la Memoria Final que realiza el Jefe de Dpto. HOT (modelo de calidad), partiendo del informe de FCT de cada tutor docente (modelo de calidad) se recogerán propuestas de mejora para el curso siguiente.