

| | | | | | | |
|---|--|--|-------------------|----------------------|--|---------------------|
|  |  |  | 10/01/2019 | |  | |
| | MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL | | | MD850202 | | |
| | | | | Revisión 0 | | Pág. 1/24 |

| |
|---|
| PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA MÓDULO: HORAS DE LIBRE CONFIGURACIÓN Dedicadas a implementar la formación en nuevas tecnologías en el sector de Agencias de viaje (adscrito al módulo de VENTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS) 2º curso Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos Duración: 63 horas PERIODO DE VIGENCIA (4 AÑOS): Desde el curso 2023/24 hasta el curso 2026/27 FECHA DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN: Octubre 2024 |
|---|

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)

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

- 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

| | | | | |
|---|--|----------------------|---------------------|--|
|  |  | 10/01/2019 | |  |
| | MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL | MD850202 | | |
| | | Revisión 0 | Pág. 2/24 | |

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.

A estos objetivos generales el MÓDULO DE LIBRE CONFIGURACIÓN añade el objetivo de mejorar la competencia en lengua inglesa.

3. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES (RD)

| | | | | |
|---|--|----------------------|---------------------|--|
|  |  | 10/01/2019 | |  |
| | MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL | MD850202 | | |
| | | Revisión 0 | Pág. 3/24 | |

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

- A. Programar y ofertar viajes combinados y otros servicios turísticos complejos que se adecúen en calidad, tiempo y precios a las demandas del cliente.
- B. Seleccionar los proveedores, según su relación calidad/ precio, calculando tanto los costes como el beneficio, para fijar el precio final de la oferta.
- C. Asesorar y proponer al cliente diferentes alternativas de servicios turísticos y análogos, interpretando sus solicitudes y calibrando sus necesidades, para cubrir sus expectativas.
- 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.

Para trabajar estas competencias el MÓDULO HORAS DE LIBRE CONFIGURACIÓN se centrará en el aprendizaje y uso del vocabulario específico necesario en inglés.

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

| | | | | |
|---|--|-----------------------|----------------------|--|
|  |  | 10/01/2019 | |  |
| | MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL | MD850202 | | |
| | | Revisión 0 | Pág. 4/24 | |

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

| | | | | |
|---|--|-------------------|----------------------|--|
|  |  | 10/01/2019 | |  |
| | MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL | | MD850202 | |
| | | | Revisión 0 | |

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

| OG | CPPS | RA | UT | TRIM | Nº HORAS | % NOTA |
|---------------------------|-------------|---|---|------|--------------|-------------|
| B, F, H, K, L | A,C,E, F | RA1. 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. | UT1. Intermediación en la venta en todo tipo de transportes: aéreo, ferroviario, marítimo, por carretera. Principales proveedores y normativa reguladora. | 1 | 33 | 50 |
| B, F, H, K, L | A,C,E, F | RA1. 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. | UT2. Intermediación en el servicio de alojamiento y la venta de viajes combinados. Principales proveedores. UT3. Aplica técnicas de venta. | | 15 15 | 50 |
| TOTAL | | | | | 63 | 100% |

6. DETALLE DE LAS UNIDADES DE TRABAJO

| | | | | | | |
|---|--|--|------------|-----------------|--|--------------|
|  |  |  | 10/01/2019 | |  | |
| | MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL | | | MD850202 | | |
| | | | | Revisión 0 | | Pág. 6/24 |

MÓDULO: HLC

UNIDAD TRABAJO 1 Intermediación en la venta en todo tipo de transportes: aéreo, ferroviario, marítimo, por carretera. Principales proveedores y normativa reguladora.

1.TEMPORALIZACIÓN: 33 horas

2.RESULTADO DE APRENDIZAJE (Orden)

RA1. Relaciona distintos tipos de servicios en agencias de viajes analizando y caracterizando los elementos que los componen.

3.CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Orden)

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.

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.

4.CONTENIDOS (Orden)

1.1 Intermediación en la venta del transporte:

1.2 Transporte aéreo. Transporte ferroviario. Transporte Marítimo. Transporte por carretera.

- 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.

| | | | | |
|---|--|-----------------|--------------|--|
|  |  | 10/01/2019 | |  |
| | MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL | MD850202 | | |
| | | Revisión 0 | Pág. 7/24 | |

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

5. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN PONDERADOS Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

-Actividades y tareas: diferentes tipos de actividades como exposiciones, debates en el aula, búsqueda de información, etc. (rúbricas, observación, lista de chequeo, fichas autoevaluación y coevaluación). 100%. Dependiendo de los CE trabajados en las actividades, tendrán una ponderación distinta.

Estos porcentajes podrán modificarse en la programación de aula de cada profesor previo aviso al alumnado.

MÓDULO: HLC

UNIDAD TRABAJO 2 Intermediación en el servicio de alojamiento y la venta de viajes combinados. Principales proveedores y normativa reguladora.

1. TEMPORALIZACIÓN: 15 horas

2. RESULTADO DE APRENDIZAJE (Orden)

RA1. Relaciona distintos tipos de servicios en agencias de viajes analizando y caracterizando los elementos que los componen.

3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN (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.

g) Se ha caracterizado la venta de viajes combinados, así como los principales

4. CONTENIDOS (Orden)

1.1 Intermediación en la venta de alojamiento turístico.

- Concepto de alojamiento turístico. Tipología y caracterización. Productos y servicios que ofertan.

- Tarifas.

- Normativa vigente del alojamiento turístico.

1.5 Sistemas globales de distribución.

1.6 Venta por internet. Agencias virtuales.

| | | | | |
|---|--|-----------------|--------------|--|
|  |  | 10/01/2019 | |  |
| | MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL | MD850202 | | |
| | | Revisión 0 | Pág. 8/24 | |

proveedores y productos del mercado.

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

5. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN PONDERADOS Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

-Actividades y tareas: diferentes tipos de actividades como exposiciones, debates en el aula, búsqueda de información , etc. (rúbricas, observación, lista de chequeo, fichas autoevaluación y coevaluación). 100%. Dependiendo de los CE trabajados en las actividades, tendrán una ponderación distinta.

Estos porcentajes podrán modificarse en la programación de aula de cada profesor previo aviso al alumnado.

MÓDULO: HLC

UNIDAD TRABAJO 3 : APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE VENTA

1.TEMPORALIZACIÓN: 15 horas

2.RESULTADO DE APRENDIZAJE (Orden)

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

3.CRITERIOS DE EVALUACIÓN (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.

4.CONTENIDOS (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

| | | | | |
|---|--|----------------------|---------------------|--|
|  |  | 10/01/2019 | |  |
| | MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL | MD850202 | | |
| | | Revisión 0 | Pág. 9/24 | |

| | |
|---|---|
| <p>c) Se han reconocido los procesos en las distintas etapas de la venta de servicios/productos en las agencias de viajes.</p> <p>d) Se ha descrito el proceso de la negociación y aplicado las técnicas apropiadas.</p> <p>e) Se han reconocido los métodos para la venta telefónica.</p> <p>f) Se ha valorado la aplicación de técnicas de ventas como instrumento de la gestión comercial de las agencias de viajes.</p> | <p>cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indagación de necesidades y deseos del cliente. - Presentación del producto/servicio. <p>2.3 La negociación. Proceso y técnicas. Objeciones y dudas.</p> <p>2.4 Venta telefónica. Procedimiento.</p> <p>2.5 Valoración de la importancia de las técnicas de venta en la gestión comercial de las agencias de viajes.</p> |
|---|---|

5. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN PONDERADOS Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

-Actividades y tareas: diferentes tipos de actividades como exposiciones, debates en el aula, búsqueda de información , Role playing, etc. (rúbricas, observación, lista de chequeo, fichas autoevaluación y coevaluación). 100%. Dependiendo de los CE trabajados en las actividades, tendrán una ponderación distinta.

Estos porcentajes podrán modificarse en la programación de aula de cada profesor previo aviso al alumnado.

7. CONTENIDOS TRANSVERSALES

Además de los contenidos propios del módulo, deberán incluirse contenidos y actividades para la

| | | | | |
|---|--|---------------|---------------|--|
|  |  | 10/01/2019 | |  |
| | MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL | MD850202 | | |
| | | Revisión 0 | Pág. 10/24 | |

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.

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

| | | | | |
|---|--|---------------|---------------|--|
|  |  | 10/01/2019 | |  |
| | MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL | MD850202 | | |
| | | Revisión 0 | Pág. 11/24 | |

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 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.

| | | | | |
|---|--|---------------|---------------|--|
|  |  | 10/01/2019 | |  |
| | MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL | MD850202 | | |
| | | Revisión 0 | Pág. 12/24 | |

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.
- 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.

| | | | | |
|---|--|----------------------|----------------------|--|
|  |  | 10/01/2019 | |  |
| | MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL | MD850202 | | |
| | | Revisión 0 | Pág. 13/24 | |

- **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

| | | | | |
|---|--|---------------|---------------|--|
|  |  | 10/01/2019 | |  |
| | | MD850202 | | |
| | MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL | Revisión 0 | Pág. 14/24 | |

ahondar en esta materia.

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

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.

| | | | | |
|---|--|-----------------------|-----------------------|--|
|  |  | 10/01/2019 | |  |
| | MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL | MD850202 | | |
| | | Revisión 0 | Pág. 15/24 | |

9. METODOLOGÍA

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

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

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

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

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

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

| | | | | |
|---|--|-----------------------|-----------------------|--|
|  |  | 10/01/2019 | |  |
| | MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL | MD850202 | | |
| | | Revisión 0 | Pág. 16/24 | |

speaking. Se recogen en la programación de aula.

Con carácter general, se establece que las tareas se harán a través de la plataforma educativa y se utilizarán por parte del profesorado recursos tales como cuestionarios on-line, realización de vídeos, infografías etc. que ayuden a la comprensión del módulo. Se dará protagonismo también a materiales elaborados por el propio alumnado.

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

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 RA 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 | |  |
| | MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL | MD850202 | | |
| | | Revisión 0 | Pág. 17/24 | |

| | | | | |
|---|--|---------------|---------------|--|
|  |  | 10/01/2019 | |  |
| | MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL | MD850202 | | |
| | | Revisión 0 | Pág. 18/24 | |

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**:
 - o 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...

-Para trabajos: Plantillas de corrección, listas de chequeo...

| | | | | |
|---|--|---------------|---------------|--|
|  |  | 10/01/2019 | |  |
| | MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL | MD850202 | | |
| | | Revisión 0 | Pág. 19/24 | |

-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 tendrán el mismo peso.
2. Todos los CE tendrán el mismo peso.
3. La calificación del MP será la media ponderada (según programación) de las calificaciones de cada uno de los RA, observando siempre que se hayan superado todos los RA.
4. Para superar el MP el alumno/a deberá alcanzar todos los RA asociados al módulo, cada uno con una calificación igual o superior a 5, entendida para cada RA como evidencia de la adquisición del mismo.
5. Para superar un RA se hará la media ponderada (según programación) de las calificaciones de cada CE. Se superará con calificación mayor o igual a 5.
6. En caso de no superar el RA sí se considerarán superados los CE de dicho RA con calificación mayor o igual a 5.
7. En el **periodo ordinario de evaluación** los criterios de calificación se establecerán para cada UT/RA ligados a los instrumentos de evaluación utilizados. Ej.: Observación, tareas y trabajos (X%), Exámenes (X%).

| | | | | |
|---|--|----------------------|----------------------|--|
|  |  | 10/01/2019 | |  |
| | MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL | MD850202 | | |
| | | Revisión 0 | Pág. 20/24 | |

8. No se puede incluir % de actitud (competencias personales y sociales) de manera independiente con un peso en la nota global. Pueden valorarse en los distintos instrumentos de evaluación.
9. Las calificaciones que obtenga el alumnado en la recuperación sustituirán a las calificaciones anteriores. Por consiguiente, dichas calificaciones, junto con las que obtuvo en los criterios de evaluación que sí superó en su momento, generarán una nueva calificación final del MP que será la que aparecerá como nota de evaluación final.
10. En el caso del alumnado que quiera mejorar su calificación, se mantendrá la nota más alta considerando la que obtuvo en un primer momento y la que ha obtenido en este proceso de mejora de calificación. Por consiguiente dichas calificaciones, junto con las que obtuvo en los criterios de evaluación que no han sido objeto de mejora, generarán una nueva calificación final del MP que aparecerá como nota de evaluación final.
11. La nota trimestral será la media ponderada (según programación) de las UT/RA del trimestre. La nota final será la media ponderada (según programación) de todas las UT/RA.
12. Las notas trimestrales y finales se redondean.
13. En aquellos MMPP que tengan un carácter de progresividad en los aprendizajes, la adquisición de RA que impliquen necesariamente la adquisición de RA anteriores, supondrá que dichos RA anteriores han sido adquiridos aun si dichos RA no fueron adquiridos en su momento. Cuando se dé esta circunstancia para ciertos RA, será recogida en la programación.
14. Los módulos de Libre Configuración de 2º se evalúan de forma independiente en el primer y segundo trimestre y aparecen en Séneca con una calificación individual como un módulo más en cada trimestre. En la evaluación final, la calificación de la libre configuración supondrá un 15 % de la calificación del módulo al que va asociada.

10.4 AUTOEVALUACIÓN Y COEVALUACIÓN

| | | | | |
|---|--|-----------------|---------------|--|
|  |  | 10/01/2019 | |  |
| | MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL | MD850202 | | |
| | | Revisión 0 | Pág. 21/24 | |

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 coevaluación 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.

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.
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.

| | | | | |
|---|--|----------------------|----------------------|--|
|  |  | 10/01/2019 | |  |
| | MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL | MD850202 | | |
| | | Revisión 0 | Pág. 22/24 | |

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 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 tareas de ampliación para subir nota 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 curricular no significativa o de acceso al currículum: no se adaptarán objetivos, contenidos ni criterios de evaluación, pero se podrán adaptar materiales, metodología y procedimientos de evaluación (más tiempo para la realización de exámenes, cambio en el

| | | | | |
|---|--|----------------------|----------------------|--|
|  |  | 10/01/2019 | |  |
| | MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL | MD850202 | | |
| | | Revisión 0 | Pág. 23/24 | |

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

El módulo se trabajará con apuntes y actividades facilitados por el profesor A PARTIR DE DIFERENTES FUENTES:

Bibliografía y webs

Venta De Servicios Turísticos, editorial síntesis.

Recursos Educativos REA Junta de Andalucía. Módulo venta de servicios turísticos-

Webs

- Diferentes webs de TTOO, centrales de reservas y OTAS
- Webs de proveedores de servicios turísticos aéreas, marítimas, ferroviarias, rent a car, alojamiento, seguros etc
- Revistas especializadas del sector Hosteltur
- Material audiovisual.
- Pizarra
- Cañón y ordenador
- Plataformas digitales.
- Páginas interactivas.

14. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

| | | | | |
|---|--|----------------------|----------------------|--|
|  |  | 10/01/2019 | |  |
| | MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL | MD850202 | | |
| | | Revisión 0 | Pág. 24/24 | |

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

| ACTIVIDAD | RA o CE | INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN |
|---|----------------|--|
| Fitur. Extraescolar | RA 1,2,3 y 4 | No evaluable |
| Actividades organizadas por el centro con motivo de alguna efeméride. Día de Andalucía. Complementaria | RA 1 | Participación del alumnado en la organización de dicha actividad. Formulario |
| -Actividades organizadas por el ayuntamiento u otras instituciones. | | |

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 el momento de su elaboración. No obstante lo anterior, anualmente y antes del 31 de octubre, las programaciones podrán ser revisadas y modificadas si procede según establece el proyecto curricular.

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.