

DIRECCIÓN DE ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA

CURSO: 2º CFGS AGENCIAS DE VIAJES Y GESTIÓN DE EVENTOS

DEPARTAMENTO: HOSTELERÍA Y TURISMO

ÍNDICE

Pg

1. Introducción.	3
2. Objetivos generales del módulo en referencia al ciclo formativo.	4
3. Resultados de aprendizaje.	5
4. Distribución y desarrollo de los contenidos.	6
5. Competencias profesionales, personales y sociales.	15
6. Metodología.	16
7. Evaluación del aprendizaje y de la enseñanza.	17
8. Medidas de atención a la diversidad.	19
9. Materiales didácticos.	21
10. Temas transversales.	22
11. Actividades complementarias y extraescolares.	24
12. Bibliografía.	25

INTRODUCCIÓN

El módulo profesional Dirección de Entidades de Intermediación Turística se imparte en el Ciclo Formativo de Grado Superior de Agencias de Viajes y Gestión de Eventos, recogido en la 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.

Este módulo se imparte en el segundo curso y tiene una carga horaria de 84 horas a lo largo del curso que se distribuirán en cuatro horas semanales

OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO EN REFERENCIA AL CICLO FORMATIVO

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.

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

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

Analizar las actitudes positivas, valorando la participación, respeto, tolerancia e igualdad de oportunidades entre las personas para motivar al personal a su cargo.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- Caracteriza las entidades de intermediación de servicios, identificando sus funciones, clasificaciones y la normativa aplicable.
- Organiza entidades de intermediación turística, analizando estructuras organizativas y los procesos de planificación empresarial.
- Controla la rentabilidad de las entidades de intermediación turística, caracterizando los procesos económicos y financieros.
- Realiza la gestión administrativa caracterizando los procesos de las empresas de intermediación.
- Dirige los recursos humanos reconociendo y caracterizando métodos para la organización, selección y formación del personal.
- Gestiona la calidad de los servicios de intermediación turística analizando, seleccionando y aplicando el sistema de calidad que mejor se adapte a la empresa.

DISTRIBUCIÓN Y DESARROLLO DE LOS CONTENIDOS

Primera evaluación

Unidad 1: ¿Qué son las entidades de intermediación turística?

Los diferentes tipos de entidades de intermediación turísticas.

Las agencias de viajes.

Las centrales de reservas.

Los Sistemas de Distribución Global.

El asociacionismo en el sector de la intermediación turística.

Deontología en el sector de la intermediación

Criterios de evaluación Unidad 1

a) Se ha identificado el concepto de entidades de intermediación de servicios y productos turísticos.

b) Se ha descrito la evolución experimentada por el sector desde el inicio de la actividad.

c) Se han clasificado las agencias de viaje según la normativa vigente y caracterizado las funciones que realizan.

d) Se han analizado los requisitos específicos para su funcionamiento.

e) Se han caracterizado otras tipologías de agencias de viajes atendiendo a su especialización y a los servicios que ofertan.

f) Se han identificado otras tipologías de entidades de intermediación según la especialización de sus servicios.

g) Se han caracterizado las funciones de los diferentes tipos de entidades de intermediación turística.

h) Se ha reconocido la normativa europea, nacional y autonómica aplicable a las entidades de intermediación turística.

i) Se han definido las actitudes del profesional de la intermediación turística.

j) Se han relacionado los organismos y asociaciones nacionales e internacionales que regulan la actividad de intermediación de servicios turísticos y sus funciones.

Unidad 2. ¿Cómo se organizan las entidades de intermediación turística?

La administración de las empresas de intermediación turística.

La planificación: más vale prevenir que curar.

La organización de las empresas de intermediación.

Criterios de evaluación Unidad 2

- a) Se ha definido el concepto de organización empresarial en el sector de la intermediación turística y los principios que deben regir en este tipo de organizaciones.
- b) Se han descrito los sistemas y los tipos de organización empresarial propios de las empresas del sector.
- c) Se han definido las estructuras organizativas propias de las empresas de intermediación turística.
- d) Se han caracterizado las áreas y/o departamentos y las relaciones que existen entre ellos.
- e) Se han diseñado diferentes organigramas atendiendo a diferentes tipologías y características de empresas de intermediación turística.
- f) Se han descrito las funciones, responsabilidades y tareas a desempeñar en los distintos puestos de trabajo.
- g) Se ha definido el concepto de planificación empresarial.
- h) Se han establecido las etapas del proceso de planificación.
- i) Se ha valorado la importancia de la planificación como herramienta de la gestión empresarial.

Unidad 3. La gestión económica y financiera de las entidades de intermediación.

Gestión económica y gestión financiera de las entidades de intermediación, ¿en qué se diferencian?

Estructura económica y estructura financiera de las entidades de intermediación.

El análisis de la situación de las entidades de intermediación.

Ayudando a gestionar las empresas de intermediación turística: aplicaciones informáticas.

Criterios de evaluación Unidad 3

- a) Se ha descrito el concepto de gestión económica y financiera en entidades de intermediación turística.
- b) Se ha interpretado el concepto de patrimonio e identificado sus elementos y las masas patrimoniales.
- c) Se ha analizado el concepto de presupuesto y su función.
- d) Se han clasificado y elaborado distintos tipos de presupuestos y la aplicación de medidas correctoras.
- e) Se ha caracterizado la estructura financiera de las empresas de intermediación turística.

- f) Se han definido y clasificado los costes de explotación de este tipo de empresas.
- g) Se han aplicado los procedimientos para el cálculo e imputación de costes.
- h) Se ha analizado la de rentabilidad de las empresas de intermediación turística.
- i) Se han calculado e interpretado ratios, margen de beneficio y umbral de rentabilidad.
- j) Se han utilizado aplicaciones informáticas de gestión.

Unidad 4. La gestión administrativa de las entidades de intermediación.

Las relaciones de las entidades de intermediación con los proveedores.

La relación con los clientes, procesos.

La documentación generada en las entidades de intermediación turística.

El control de cajas y bancos: cómo analizar la información bancaria.

Herramientas informáticas para la gestión de la empresa.

Criterios de evaluación Unidad 4

- a) Se han identificado y caracterizado los procesos administrativos en empresas de intermediación turística derivados de las relaciones con proveedores de servicios y con clientes.
- b) Se ha formalizado la documentación relativa a la gestión administrativa de clientes y proveedores.
- c) Se ha analizado la normativa fiscal y el régimen especial de las agencias de viajes.
- d) Se ha reconocido el procedimiento para la gestión administrativa de las incidencias.
- e) Se han identificado y caracterizado las operaciones habituales de caja y con las entidades bancarias.
- f) Se han identificado los procedimientos de aprovisionamiento, inventario y control de documentos internos y de proveedores de servicios.
- g) Se han reconocido diversas estrategias comerciales y de distribución de entidades de intermediación turística.
- h) Se han aplicado sistemas informáticos de gestión administrativa y comercial.

Segunda evaluación

Unidad 5. La dirección de los recursos humanos en las entidades de intermediación turística.

La dirección de los equipos de trabajo: una de las funciones directivas.

La organización del personal en las empresas de intermediación turística.

La motivación del personal

Criterios de evaluación Unidad 5

a) Se han definido los sistemas de dirección de equipos de trabajo más apropiados en función del tipo de empresa de intermediación turística.

b) Se han diseñado turnos, horarios y planificado las vacaciones del personal dependiendo del tipo de empresa y aplicando la normativa vigente.

c) Se ha tenido en cuenta la necesidad de personal según diversas variables como mayor demanda, nuevos productos y otras.

d) Se han establecido los métodos más idóneos para la selección de personal en función del tipo de empresa y del puesto a desempeñar.

e) Se ha definido el concepto de manual de empresa y se ha analizado su contenido y función.

f) Se han caracterizado las diversas estrategias relacionadas con la motivación del personal.

g) Se ha tenido en cuenta la necesidad de la formación y desarrollo de carreras profesionales en el ámbito de las empresas de intermediación turística.

Unidad 6. La calidad en los servicios de intermediación turística.

Concepto de calidad

La gestión de la calidad en las empresas de intermediación turística.

El seguimiento y control de la calidad.

Las auditorías de calidad.

Criterios de evaluación Unidad 6

a) Se ha identificado el concepto de calidad y sus objetivos en el subsector de las a) empresas de intermediación turística.

b) Se ha valorado la aplicación de diferentes sistemas de calidad).

c) Se ha reconocido la aplicación de un sistema de calidad basado en las normas estandarizadas.

d) Se han reconocido los sistemas previos a la implantación de un sistema de calidad.

- e) Se ha establecido el diseño y elaboración de los distintos procesos de las áreas y/o departamentos.
- f) Se han definido y aplicado las herramientas de gestión de la calidad (autoevaluación, planificación de la mejora, sistemas de indicadores, sistemas de encuesta, sistemas de quejas y sugerencias).

COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

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

Establecer estructuras organizativas y administrar departamentos de agencias de viajes, para optimizar los recursos tanto humanos como materiales y controlar los resultados.

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.

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.

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.

Mantener el espíritu empresarial para la generación de su propio empleo. 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

METODOLOGÍA

La metodología a emplear será activa-participativa, fomentando la adquisición de las competencias asociadas al módulo a través de la aplicación práctica y la realización de tareas y supuestos.

El proceso de enseñanza-aprendizaje se realizará a través de la realización de ejercicios y actividades, tanto de forma individual como en grupos.

El profesor utilizará exposiciones teóricas de los contenidos, realizando demostraciones, motivando la participación y conduciendo al alumnado hacia el propio conocimiento, así como realizando una orientación continua y un estricto control de las actividades y supuestos.

La metodología promoverá la integración de contenidos científicos, tecnológicos y organizativos. Asimismo, favorecerá en el alumnado la capacidad para aprender por sí mismo y para trabajar en equipo.

EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE Y DE LA ENSEÑANZA

La evaluación será continua y formativa, valorándose para el propósito los siguientes aspectos:

Resultados de pruebas escritas en relación con los contenidos incluidos en la programación.

Realización de actividades y supuestos prácticos.

La participación individual del alumnado en clase, el interés y su comportamiento.

Comprensión y expresión oral y escrita.

Se realizarán pruebas escritas periódicas para cada evaluación y la recuperación se llevará a cabo al finalizar las anteriores.

Hasta los exámenes extraordinarios de junio se guardarán las evaluaciones correspondientes, en el supuesto de que al alumnado le quede pendiente una sola evaluación, en caso contrario se deberán examinar del módulo completo.

Evaluación del aprendizaje

Del promedio correspondiente saldrá la nota de evaluación

El módulo profesional se calificará de 1 a 10 puntos enteros para cada evaluación y esta calificación estará compuesta por los resultados de las pruebas objetivas y las actividades propuestas.

Las calificaciones se realizarán atendiendo a los mínimos exigibles y criterios de evaluación propuestos en cada unidad de trabajo.

El módulo se considerará aprobado cuando la nota de la evaluación final sea como mínimo un 5.

Para alcanzar un 5 en la evaluación final las evaluaciones primera y segunda o sus recuperaciones deben igualmente ser como mínimo de 5.

La nota de cada evaluación será una suma ponderada de los siguientes apartados con sus correspondientes porcentajes:

Pruebas (exámenes): 45% Imprescindible un mínimo de 5 para aprobar la evaluación y poder añadir el resto de los componentes (tareas y actividades).

(Si hay más de una prueba por evaluación, en cada una habrá que obtener un mínimo de 4 para que se pueda hacer media entre ellas. Si en alguno de los exámenes de la evaluación se obtiene una nota por debajo de 4 no se podrá hacer media con el resto y se tendrá que recuperar). Se guardarán las notas de los exámenes aprobados con al menos un 5 hasta la evaluación final.

Tareas: 45% Es muy recomendable el envío y superación de todas las tareas, pero este requisito no es necesario para conseguir el aprobado en el módulo. Puedes entregar hasta un máximo de dos veces la solución de una misma tarea, *siempre que la primera entrega tenga una nota inferior a 5 y superior a 1 (sobre 10 en ambos casos)*. El segundo intento tendrá un plazo máximo de entrega de 7 días naturales después de que se te haya calificado como suspensa la tarea. Este segundo intento debe ajustarse siempre a la fecha obligatoria de entrega indicada.

Participación activa en las actividades del curso: 10%

Instrumentos de evaluación

Observación sistemática: a través de actividades propuestas, diario de clase y cuaderno del alumno.

Realización de pruebas periódicas escritas: tipo test y de desarrollo, para los contenidos teóricos y supuestos prácticos.

Evaluación del proceso de enseñanza

El proceso de enseñanza también es susceptible de análisis y evaluación, ya que nos dará el índice en el cual se reflejará la calidad con la que estamos aplicando el mismo.

Instrumentos

Entrevistas con el grupo y de forma individual.

Cuestionario para obtener datos sobre contenidos, procedimientos, metodología y bibliografía empleada.

Resultados del alumnado en las evaluaciones y evolución.

La evaluación docente se realiza con observación de la consecución de los objetivos propuestos, a través de los resultados de las actividades y exámenes, adaptando la programación a las necesidades que se vayan produciendo a lo largo del curso.

MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Se realizará una mayor observación y atención a éste alumnado, estableciendo actividades y supuestos adaptados a sus necesidades.

La primera medida será el fraccionamiento de las actividades y los exámenes para mejorar el aprendizaje.

La integración del alumnado con necesidades educativas especiales en los ciclos formativos, viene regulada en la Orden de 18 de noviembre de 1996, de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía. En ella se recoge el acceso abierto para todos los alumnos a la Formación Profesional Específica.

Los alumnos con n.e.e. tendrán seis convocatorias (dos más que en la convencional, para la superación de los módulos profesionales).

Recomendaciones: ratio de 25 alumnos por grupo y dos alumnos como máximo con necesidades educativas especiales por grupo. Tampoco escolarizar en un mismo grupo alumnos con características dispares.

El Real Decreto 696/1995 de Ordenación de la educación para alumnos con n.e.e. dice en su artículo 16:

El MEC o en su caso la Comunidad Autónoma con competencia transferida en materia de educación, velará para que los centros de ESO y en su caso los centros de Formación Profesional Reglada, cuando escolaricen en los niveles de enseñanza post-obligatoria a alumnos con necesidades educativas especiales, cuenten con los medios personales y materiales necesarios para que éstos alumnos puedan proseguir los estudios con las adaptaciones curriculares pertinentes.

Criterios de evaluación y programaciones curriculares adaptadas a las necesidades de los alumnos.

Los departamentos de orientación de los centros asesorarán a los Equipos Técnicos de Coordinación Pedagógica y a los departamentos didácticos, con objeto de que estos alumnos puedan alcanzar los objetivos del ciclo formativo.

La motivación para aprender, condiciona en buena medida la capacidad para aprender del alumnado.

MATERIALES DIDÁCTICOS

Se utilizarán apuntes del profesor, fotocopias, recortes de prensa, mapas, guías, vídeos, pizarra y equipos y programas informáticos, especialmente para uso de la red.

TEMAS TRANSVERSALES

En todas las unidades didácticas se incluyen contenidos para la igualdad de oportunidades de hombres y mujeres, educación para la paz, a favor de la tolerancia entre pueblos y seres humanos y respeto al medio ambiente.

Legislación específica tanto de nivel estatal como autonómica para analizar los diferentes tipos de agencias de viajes y empresas turísticas de alojamiento que venden en el marco de la oferta turística en general.

Informática aplicada, para analizar las diferentes fuentes de información con software específicos de las agencias de viajes.

Economía, para analizar la planificación, organización, dirección y control de los distintos servicios turísticos.

Técnicas de comunicación, para analizar las técnicas de comunicación, protocolo y habilidades sociales ante la atención a los clientes.

Formación de los consumidores, para analizar la protección de consumidores y usuarios en España y en la Unión Europea.

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

Visita al Palacio de San Telmo.

Visita al Palacio de Congresos y Exposiciones de Sevilla.

Visita a las instalaciones de RENFE en Santa Justa.

Excursión a Málaga: Andalucía Lab.

Visita al Parlamento de Andalucía y Palacio de los Duques de La Algaba.

Excursión al Corredor Verde de Aznalcollar.

Visita al Hotel Alfonso XIII de Sevilla.

Excursión a Ecija.

BIBLIOGRAFÍA

Las publicaciones más interesantes sobre este módulo profesional son las siguientes:

☒ Contabilidad financiera y analítica. Editorial Síntesis. Autora: Catalina Vaca.

☒ Organización y gestión de empresas turísticas. Editorial Pirámide.

☒ Gestión financiera. Editorial Síntesis. Autor: J. Antich.

☒ Organización y Gestión de Empresas Turísticas. Autores: Cristóbal Casanueva Rocha, Julio García del Junco, Francisco Javier Caro González. Editorial Pirámide.

☒ Introducción a la Contabilidad y al Análisis Financiero en el Sector Turístico. Autores: Guillermo J. Sierra Molina, Diego López Herrera, Francisco Serrano Domínguez. Editorial Pirámide.

☒ Dirección y Gestión de Empresas del Sector Turístico. Autora: Inmaculada Martín Rojo. Editorial Pirámide.