

PROGRAMACIÓN FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO.

CICLO FORMATIVO DE GRADO SUPERIOR DE
AGENCIAS DE VIAJES Y GESTIÓN DE EVENTOS.

Curso 2017-2018

1. INTRODUCCIÓN:

El Módulo Profesional de Inglés Turístico se imparte en el Ciclo Formativo de Grado Superior de Agencia de Viajes y Gestión de Eventos, recogido en el Real Decreto 1254/2009, de 24 de julio.

Duración del Módulo: 128 horas repartidas en 4 horas semanales de clase en el primer curso.

La normativa legal que se ha tenido en cuenta para la elaboración de los distintos apartados de esta programación didáctica se divide en tres apartados:

Normativa general:

- [Real Decreto 1147/2011](#), de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.
- [Decreto 359/2011](#), de 7 de diciembre, por el que se regulan las modalidades semipresencial y a distancia de las enseñanzas de Formación Profesional Inicial, de Educación Permanente de Personas Adultas, especializadas de idiomas y deportivas, se crea el Instituto de Enseñanzas a Distancia de Andalucía y se establece su estructura orgánica y funcional.
- [Orden de 21 de junio de 2012](#), por la que se regula la organización y el funcionamiento del Instituto de Enseñanzas a Distancia de Andalucía, el horario del profesorado y la admisión y matriculación del alumnado.
- [Decreto 436/2008](#), de 2 de septiembre, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional inicial que forma parte del sistema educativo.

Normativa del Título:

- [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.

Normativa de evaluación:

- [Orden de 29 de septiembre de 2010](#), por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

2. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES QUE SE COMPLETEN O DESARROLLEN EN ESTE MÓDULO PROFESIONAL.

Las competencias profesionales, personales y sociales de éste título que se relacionan a continuación:

- 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 adecuen en calidad, tiempo y precios las demandas de los clientes.
- c) Programar y ofertar servicios para congresos, convenciones, ferias y otros eventos, que se adecuen a las expectativas y necesidades de los clientes.
- d) Valorar variables económicas y de calidad aplicando diferentes métodos para seleccionar proveedores.
- 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) 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) Aplicar asiduamente las diferentes herramientas de las tecnologías de la información y la comunicación propias del sector en el desempeño de las tareas, así como mantenerse constantemente actualizados en las mismas.
- j) Poner en funcionamiento el servicio post venta aparejado a la oferta y atender al cliente para dar respuesta a sus solicitudes y/ o reclamaciones asegurando su satisfacción y la calidad de los servicios.
- k) Se ha elegido la forma de emprender más adecuada a sus intereses y motivaciones para poner en práctica un proyecto de simulación empresarial en el aula y se han definido los objetivos y estrategias a seguir.
- l) Se han realizado las valoraciones necesarias para definir el producto y/o servicio que se va a ofrecer dentro del proyecto de simulación empresarial.
- m) 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.

3. RELACIÓN Y TIPOLOGÍA DE LOS CENTROS DE TRABAJO DONDE SE REALIZARÁ ESTE MÓDULO PROFESIONAL.

Las empresas colaboradoras usualmente son las siguientes:

NOMBRE DE LA EMPRESA	TIPOLOGÍA
Hotel Husa Mairena	Hotel (departamento de eventos)
Viajes El Corte Inglés	Agencia de Viajes
Diseño y Producciones	Organizadora de Eventos
General de Producciones	Organizadora de Eventos
Viajes Cátedra	Agencia de Viajes
Ludociencia	Organizadora de Eventos
Creativando	Organizadora de Eventos
Eurotravel	Agencia de Viajes
Viajes Triana	Agencia de Viajes
Ibertour	Agencia de Viajes
Convention Bureau de Sevilla	Eventos
Hotel Alcora	Hotel (departamento de eventos)
Viajes Fuentes	Agencia de Viajes
Convention Bureau de Sevilla	Promoción turística
Viajes Barceló	Agencia de Viajes
Viajes Fuentes	Agencia de Viajes
Viajes Halcón	Agencia de Viajes
Hotel Sol Meliá Sevilla	Hotel (departamento de eventos)

4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE SUSCEPTIBLES DE LOGRARSE EN CADA CENTRO DE TRABAJO Y LA TEMPORALIZACIÓN DE LOS MISMOS.

Como resulta lógico el alumno en cada empresa logrará alcanzar diferentes resultados de aprendizaje. De manera general, el alumnado que cursa la FCT ya ha alcanzado los siguientes **resultados de aprendizaje**:

- ✓ Contextualiza el sector turístico, su evolución histórica y situación actual, analizando sus implicaciones como actividad socioeconómica.
- ✓ Identifica las diferentes tipologías turísticas relacionándolas con la demanda y su previsible evolución.
- ✓ Analiza la oferta turística caracterizando sus principales componentes, así como los canales de intermediación y distribución.
- ✓ Caracteriza la demanda turística relacionando los diferentes factores y elementos que la motivan, así como sus tendencias actuales.
- ✓ Aplica el protocolo institucional analizando los diferentes sistemas de organización y utilizando la normativa de protocolo y precedencias oficiales.
- ✓ Aplica el protocolo empresarial describiendo los diferentes elementos de diseño y organización según la naturaleza, el tipo de acto, así como al público al que va dirigido.
- ✓ Aplica los fundamentos y elementos de las relaciones públicas en el ámbito turístico seleccionando y aplicando las técnicas asociadas.
- ✓ Establece comunicación con el cliente relacionando las técnicas empleadas con el tipo de usuario.
- ✓ Gestiona las quejas, reclamaciones y sugerencias describiendo las fases establecidas de resolución para conseguir una correcta satisfacción del cliente.
- ✓ Demuestra actitudes de correcta atención al cliente analizando la importancia de superar las expectativas de los clientes con relación al trato recibido.

- ✓ Caracteriza el marketing turístico reconociendo los elementos básicos que lo componen
- ✓ Interpreta la segmentación del mercado y el posicionamiento del producto-servicio reconociendo datos cuantitativos y cualitativos.
- ✓ Identifica los elementos del marketing-mix reconociendo su aplicación en el sector turístico.
- ✓ Aplica las nuevas tecnologías en el marketing turístico analizando sus aplicaciones y oportunidades en el desarrollo de políticas de dicho marketing.
- ✓ Caracteriza el plan de marketing relacionándolo con los diversos tipos de empresa y productos- servicios.
- ✓ Reconoce el proceso de decisión de compra de los consumidores analizando sus motivaciones y necesidades.
- ✓ Caracteriza los criterios del «consumerismo» relacionándolos con sociedad, marketing y ética.
- ✓ Identifica la geografía turística de España distinguiendo su división administrativa y los aspectos más relevantes de su relieve, hidrografía y clima.
- ✓ Identifica los principales elementos de la geografía turística de Europa y del resto del mundo reconociendo la división política de los continentes y sus Estados, el relieve, la hidrografía y el clima.
- ✓ Identifica los principales destinos de España, describiendo y valorando sus recursos y oferta turística.
- ✓ Identifica los principales destinos turísticos de Europa y del resto del mundo describiendo y valorando sus recursos y oferta turística.
- ✓ Identifica los recursos turísticos del territorio analizando su tipología, características y normativa de protección.
- ✓ Interpreta los conceptos básicos del arte caracterizando el patrimonio artístico de España.
- ✓ Identifica el patrimonio sociocultural de España analizando su diversidad.
- ✓ Analiza el patrimonio natural-paisajístico de España caracterizándolo e interpretándolo como recurso turístico.
- ✓ Analiza viajes combinados identificando su mercado y los elementos que los caracterizan.
- ✓ Diseña y cotiza viajes combinados analizando la información y aplicando la metodología más adecuada en cada proceso.
- ✓ Coordina los viajes combinados con los prestatarios de los servicios utilizando sistemas globales de distribución.
- ✓ Identifica el mercado de eventos analizando su tipología y los servicios más característicos.
- ✓ Supervisa los diferentes tipos de eventos coordinando y controlando el desarrollo de la prestación de servicios.
- ✓ Relaciona distintos tipos de servicios en agencias de viajes analizando y caracterizando los elementos que los componen.
- ✓ Aplica técnicas de ventas, 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.
- ✓ 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

Por otro lado, los **resultados de aprendizaje asociados al módulo de FCT** son los siguientes:

- ✓ Identifica la estructura y organización de la empresa relacionándola con el tipo de servicio que presta.
- ✓ 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.
- ✓ Ejecuta las diferentes actividades del departamento de creación de viajes 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.
- ✓ Realiza la gestión de eventos utilizando medios, equipamientos e instrumentos de control y aplicando técnicas y procedimientos de acuerdo a instrucciones y normas establecidas.

El alumnado que realice sus prácticas en **agencias de viajes** logrará los siguientes resultados de aprendizaje:

- ✓ Identifica la estructura y organización de la empresa relacionándolas con el tipo de servicio que presta.
- ✓ 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.
- ✓ Ejecuta las diferentes actividades del departamento de creación de viajes 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.

Mientras que el alumnado que realice sus prácticas en **empresas organizadoras de eventos** logrará los siguientes resultados de aprendizaje:

- ✓ Identifica la estructura y organización de la empresa relacionándolas con el tipo de servicio que presta.
- ✓ 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.
- ✓ Realiza la gestión de eventos utilizando medios, equipamientos e instrumentos de control y aplicando técnicas y procedimientos de acuerdo a instrucciones y normas establecidas.

Resulta imposible establecer de manera específica la temporalización en la consecución de estos resultados de aprendizaje, ya que dependerá de la carga de trabajo y las necesidades de cada una de las empresas colaboradoras. Sin embargo, los tutores docentes, a través de las visitas periódicas, irán comprobando el grado de consecución de los mismos.

5. ACTIVIDADES FORMATIVAS QUE PERMITAN ALCANZAR LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

Por la naturaleza de la tipología de empresas donde el alumnado va a desarrollar la FCT, no existen actividades que entrañen un riesgo especial ya sea para el alumnado, las instalaciones o el resto de personal y que deban realizarse bajo la supervisión del tutor o tutora laboral.

El programa formativo que seguirá el alumnado que esté desarrollando la FCT es el siguiente:

Objetivo 1: Comportarse de forma responsable en el centro de trabajo e integrarse en el sistema de relaciones técnico y profesionales de la empresa.

Tareas:

- Muestra compañerismo en el lugar de trabajo.
- Acata las instrucciones de sus superiores.
- Sabe a quién debe dirigirse cuando se encuentra con algún problema.

Objetivo 2: Realizar de forma autónoma operaciones propias del departamento de front-office de una agencia de viajes, utilizando medios, equipos e instrumentos de control así como técnicas y procedimientos de acuerdo con instrucciones y normas establecidas y situación de los clientes.

Tareas:

- Atiende, siguiendo las directrices de la agencia, las llamadas telefónicas de los clientes.
- Atiende a clientes que acuden a la agencia de viajes, acomodándoles y ofreciendo su ayuda.
- Maneja folletos para poder prestar los servicios solicitados por el cliente.
- Contacta con proveedores para solicitar servicios demandados por el cliente.
- Emite documentación para la prestación de los servicios demandados.
- Maneja los diferentes medios y equipos informáticos que le facilitan la prestación del servicio al cliente.
- Conoce las instrucciones y normas establecidas por el centro de trabajo para la correcta atención de los clientes.
- Conoce las instrucciones y normas establecidas por el centro de trabajo para el correcto manejo y funcionamiento de los diferentes medios y aplicaciones informáticas utilizadas.

Objetivo 3: Realizar de forma autónoma operaciones propias del departamento de back-office, utilizando medios, equipos e instrumentos de control así como técnicas y procedimientos de acuerdo con instrucciones y normas establecidas y citación de los clientes.

Tareas:

- Archiva y conoce la documentación almacenada por la agencia.
- Abre y rellena ficha de clientes.
- Revisa expedientes de clientes y así como su gestión.
- Factura servicios prestados.
- Realiza presupuestos.

Objetivo 4: Realizar de forma autónoma operaciones propias 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 citación de los clientes.

Tareas:

- Conoce los diferentes proveedores prestatarios de viajes combinados.
- Maneja folletos de viajes combinados y es capaz de interpretarlos.
- Prepara presupuestos para la organización de viajes combinados.
- Selecciona proveedores de servicios para la creación de viajes combinados.

Objetivo 5: Realizar de forma autónoma la gestión de eventos utilizando medios, equipos e instrumentos de control y aplicando técnicas y procedimientos de acuerdo a instrucciones y normas establecidas.

Tareas:

- Atiende al cliente y detecta las necesidades del mismo.
- Diseña y planifica las necesidades de un evento.
- Busca y selecciona proveedores para cubrir las necesidades de un evento.
- Redacta los informes y proyectos necesarios para la realización de un evento.
- Es capaz de asistir al evento para asegurar el correcto seguimiento del mismo.
- Resuelve problemas generados sobre la marcha y tiene iniciativa a la hora de proponer soluciones.

Los **criterios de evaluación** que se seguirán a la hora de evaluar al alumno son los siguientes:

- ✓ Se han identificado la estructura organizativa de la empresa y las funciones de cada área de la misma.
- ✓ Se ha comparado la estructura de la empresa con las organizaciones empresariales existentes en el sector.
- ✓ Se han relacionado las características del servicio y el tipo de clientes con el desarrollo de la actividad empresarial.
- ✓ Se han valorado las competencias necesarias de los recursos humanos para el desarrollo óptimo de la actividad.
- ✓ Se ha valorado la idoneidad de los canales de difusión más frecuentes en esta actividad.
- ✓ 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.
 - Las actitudes relacionales con el propio equipo de trabajo y con las jerarquías establecidas en la empresa.
 - Las necesidades formativas para la inserción y reinserción laboral en el ámbito científico y técnico del buen hacer del profesional.
- ✓ 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.
- ✓ Se han aplicado los equipos de protección individual según los riesgos de la actividad profesional y las normas de la empresa

- ✓ Se ha mantenido una actitud de respeto al medio ambiente en las actividades desarrolladas.
- ✓ Se ha mantenido organizado, limpio y libre de obstáculos el puesto de trabajo o el área correspondiente al desarrollo de la actividad.
- ✓ Se ha responsabilizado del trabajo asignado interpretando y cumpliendo las instrucciones recibidas.
- ✓ Se ha establecido una comunicación eficaz con la persona responsable de cada situación y con los miembros de equipo.
- ✓ Se ha coordinado con el resto del equipo comunicando las incidencias relevantes que se presenten.
- ✓ Se ha valorado la importancia de su actividad y la necesidad de adaptación a los cambios de tareas.
- ✓ Se ha responsabilizado de la aplicación de las normas y procedimientos en el desarrollo de su trabajo.
- ✓ Se han interpretado las instrucciones recibidas y la documentación asociada a cada uno de los procesos de diseño y cotización de viajes combinados.
- ✓ Se han aplicado técnicas de investigación de mercado previas al diseño de viajes combinados.
- ✓ Se han reconocido las condiciones y acuerdos de la negociación con proveedores en base a diferentes criterios.
- ✓ 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.
- ✓ Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente y la gestión de calidad.
- ✓ Se han reconocido los procesos de reserva, operativa y coordinación con los proveedores de los viajes combinados.
- ✓ Se ha cumplimentado la documentación asociada.
- ✓ Se han operado aplicaciones informáticas específicas.
- ✓ Se han interpretado las instrucciones recibidas y la documentación asociada a cada uno de los procesos de gestión de eventos ofertados por la agencia.
- ✓ Se han tramitado las solicitudes de demandas de futuros eventos y su seguimiento.
- ✓ Se ha elaborado el presupuesto global y su desglose del evento a contratar.
- ✓ Se ha participado en la supervisión y control del desarrollo del evento contratado.
- ✓ Se ha realizado las operaciones post venta y seguimiento de satisfacción del cliente.
- ✓ Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente y la gestión de la calidad.
- ✓ Se han operado las aplicaciones informáticas específicas.

6. PLAN DE SEGUIMIENTO PREVISTO PARA COMPROBAR LA CONSECUCCIÓN DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL MÓDULO PROFESIONAL: NÚMERO MÁXIMO DE VISITAS A REALIZAR A CADA CENTRO DE TRABAJO Y CALENDARIO.

En principio, el departamento de Hostelería y Turismo, en acuerdo con los jefes de departamento de las otras familias profesionales del centro ha establecido realizar tres visitas a cada centro de trabajo, que se distribuirán de la siguiente manera:

- ✓ Primera visita
- ✓ Segunda visita
- ✓ Tercera visita

Además el profesorado, si lo considerase oportuno, mantendrá un contacto periódico con los tutores laborales, ya sea por vía telefónica o por correo electrónico.

No obstante, y si las circunstancias lo requiriesen, el tutor docente realizará cuantas visitas considere oportunas en casos excepcionales.

7. CRITERIOS EN VIRTUD DE LOS CUALES SE CONCEDERÁ EXENCIÓN TOTAL O PARCIAL POR CORRESPONDENCIA CON LA EXPERIENCIA LABORAL RELACIONADA CON LOS ESTUDIOS PROFESIONALES RESPECTIVOS.

El departamento de Hostelería y Turismo ha establecido que para la exención total o parcial por correspondencia con la experiencia laboral serán necesarias las siguientes condiciones:

- que el alumno/a disponga de un contrato laboral a jornada completa de al menos un año.
- que el responsable de la empresa contratante emita un informe descriptivo de las tareas que ha desempeñado el alumno/a.

Una vez recibida dicha documentación, de acuerdo con lo establecido en la Orden de 28 de septiembre de 2011 (BOJA 206), el departamento de Hostelería y Turismo tendrá potestad para decidir, en base a la misma, si conceder o no la exención de la Formación en Centros de Trabajo.