

GESTIÓN DE PRODUCTOS TURÍSTICOS

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

DEPARTAMENTO: HOSTELERÍA Y TURISMO

CURSO 2017-2018

SUMARIO

1. INTRODUCCIÓN.....	pág. 3
2. OBJETIVOS GENERALES DEL MÓD. EN REFERENCIA AL CF...	pág. 3
3. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALE, SOCIALES....	pág. 5
4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE.....	pág. 6
5. DISTRIBUCIÓN Y DESARROLLO DE LOS CONTENIDOS.....	pág. 7
6. METODOLOGÍA.....	pág. 20
7. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE Y DE LA ENSEÑANZA.....	pág. 23
8. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.....	pág. 35
9. MATERIALES DIDÁCTICOS.....-	pág. 37
10. TEMAS TRANSVERSALES.....--	pág. 38
11. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.....	pág. 39
12. BIBLIOGRAFÍA.....	pág. 42

1. INTRODUCCIÓN:

El Módulo Profesional de Gestión de Productos Turísticos 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: 168 horas repartidas en 8 horas semanales de clase en el segundo 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. OBJETIVOS GENERALES DEL MÓD EN REFERENCIA AL CF:

Los objetivos generales correspondientes al perfil profesional de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos con relación a este módulo son:

1. Identificar y seleccionar información sobre los consumidores, la competencia y la evolución del sector aplicando las técnicas de investigación apropiadas para reconocer las oportunidades de negocio.
2. 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.
3. Analizar información sobre el mercado de reuniones y demanda de clientes determinando los recursos propios y ajenos y las necesidades de coordinación para programar y ofertar servicios para congresos, convenciones, ferias y otros eventos.
4. Valorar variables económicas y de calidad aplicando diferentes métodos para seleccionar los proveedores.
5. 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.
6. 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.
7. 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.

8. Caracterizar aplicaciones informáticas y de gestión, así como las TIC reconociendo su utilidad para incrementar la eficacia de los servicios prestados.
9. Caracterizar los procedimientos de los servicios y las actuaciones post-venta seleccionando las técnicas más adecuadas para aplicar protocolos de calidad.
10. Reconocer e identificar posibilidades de negocio analizando el mercado y estudiando la viabilidad de los proyectos para mantener el espíritu empresarial.

3. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

La formación del módulo contribuye a alcanzar 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 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) 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) Implementar un servicio post-venta aparejado a la oferta y atender el cliente para dar respuesta a sus solicitudes y/o reclamaciones asegurando su satisfacción y la calidad de los servicios.
- g) Desarrollar tareas de administración para cumplir los requisitos legales, económicos y empresariales incluyendo operaciones de facturación, cobros y pagos y así poder liquidar económicamente con clientes y proveedores.

4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

- a) Analiza 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) Programa y oferta viajes combinados y otros servicios turísticos complejos que se adecúen en calidad, tiempo y precios a las demandas del cliente.
- c) Programa y oferta servicios para congresos, convenciones, ferias y otros eventos, que se adecúen a las expectativas y necesidades de los clientes.
- d) Selecciona los proveedores, según su relación calidad/precio, calculando tanto los costes como el beneficio, para fijar el precio final de la oferta.
- e) Aplica 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) Implementa un servicio post-venta aparejado a la oferta y atiende al cliente para dar respuesta a sus solicitudes y/o reclamaciones asegurando su satisfacción y la calidad de los servicios.
- g) Desarrolla 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.

5. DISTRIBUCIÓN Y DESARROLLO DE LOS CONTENIDOS:

Primera evaluación:

BLOQUE I: GESTIÓN DE EVENTOS

U.D. 1: INTRODUCCIÓN AL MERCADO DE EVENTOS

Contenidos conceptuales:

1. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE ESTE MERCADO
 - I. Situación general en España e internacional
 - II. Situación general en Andalucía
2. PRINCIPALES TIPOS DE REUNIONES
 - I. Congresos
 - II. Convenciones
 - III. Viajes de incentivo
 - IV. Jornada/Seminario/Simposio
 - V. Ferias y exposiciones
 - VI. Asambleas
 - VII. Conferencias
 - VIII. Viajes tradicionales de negocios
3. ORGANISMOS INTERNACIONALES Y NACIONALES
4. LA CIUDAD COMO ORGANIZADORA Y RECEPTORA DE EVENTOS

Contenidos procedimentales:

1. Clasificación de los diferentes tipos de eventos.
2. Diferenciación de los diferentes tipos de eventos.
3. Análisis de la situación actual del mercado de eventos.
4. Valoración del impacto económico de los eventos.

Contenidos actitudinales:

1. Toma de conciencia de la importancia del mercado de los eventos en la economía actual.
2. Interés por el conocimiento de las fuentes de información

Temporalización: 15 horas

Criterios de evaluación:

- Se han descrito y caracterizado diferentes tipos de eventos, así como la tipología de actos.
- Se ha analizado el mercado actual de eventos y su previsible evolución.
- Se ha analizado el impacto económico y social que producen los eventos en los destinos especializados.
- Se han aplicado diversos sistemas informáticos para la búsqueda de información.
- Se han identificado y analizado la tipología y funciones de los organismos y empresas públicas y privadas relacionadas con la captación de eventos

Actividades:

- Lluvia de ideas sobre los tipos de eventos y reuniones.
- Búsqueda en internet de información sobre los diferentes tipos de eventos.
- Diseño de un viaje de incentivo y exposición en clase.
- Visita a las páginas web de los diferentes organismos internacionales y nacionales.

U.D. 2: ELEMENTOS Y CARACTERÍSTICAS DEL MERCADO DE REUNIONES

Contenidos conceptuales:

1. LOS VIAJES PROFESIONALES: UN OBJETIVO DEL SECTOR TURÍSTICO
2. PERFIL DEL VIAJERO PROFESIONAL
3. EL SERVICIO QUE PRESTAN LOS ORGANIZADORES DE EVENTOS
 - I. Viajes profesionales, individuales o en grupo: “Viajes de empresa”
 - II. Viajes de vacaciones para grupos de empresas
 - III. Viajes de incentivo
4. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DEL MERCADO DE REUNIONES
5. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN

Contenidos procedimentales:

- Caracterización de los viajes profesionales
- Descripción de las características del perfil de viajero profesional.
- Previsión los recursos humanos .
- Coordinación de las herramientas de gestión

Contenidos actitudinales:

- Reconocer la importancia de la profesionalidad en la organización de eventos.

Temporalización: 15 horas

Criterios de evaluación

- Se ha caracterizado la tipología de los viajes profesionales
- Se han descritos las características de los viajeros profesionales
- Se han coordinado las herramientas de gestión

Actividades:

- Lectura de artículos de prensa y revistas especializadas.
- Consulta de páginas web específicas.

U.D. 3: LA PRODUCCIÓN Y DESARROLLO DEL EVENTO

Contenidos conceptuales:

1. FASES DE LA ORGANIZACIÓN DE UN CONGRESO

- I. Creación de un Comité Organizador
- II. Presentación de la candidatura y elección de la sede
- III. Planificación del Congreso
- IV. Elección del lugar
- V. Fechas y duración del congreso
- VI. Imagen del congreso
- VII. Recursos económicos
- VIII. Recursos humanos y logísticos
- IX. El comité de honor

2. PLANIFICACIÓN: PRECONGRESO

- I. Anuncio y distribución del programa
- II. Gestión de inscripciones
- III. Gestión de ponencias
- IV. Reserva y contratación de los servicios
- V. Gestión de Tesorería
- VI. Documentación de los congresistas y los ponentes

3. ESTRUCTURA: LAS SECRETARÍAS

- I. Secretaría científica
- II. Secretaría técnica
- III. Secretaría turística
- IV. Secretaría de exposición

4. LA FINANCIACIÓN

- I. Cuota de Inscripción
- II. Patrocinadores
- III. Exposiciones comerciales

5. EL CONGRESOS: DÍAS PREVIOS Y CELEBRACIÓN

- I. La secretaría en la sede
- II. Registro de congresistas y entrega de documentación
- III. Inauguración del congreso
- IV. Sesiones del congreso
- V. Cabinas de traducción simultánea
- VI. Coffee breaks, almuerzos de trabajo y banquete
- VII. Clausura

6. EL POST-CONGRESO

- I. Viajes post-congreso
- II. Desmontaje
- III. Conclusiones
- IV. Liquidación y pago de facturas
- V. Dossier final del Gabinete de Prensa
- VI. Control de calidad

Contenidos procedimentales:

- Caracterización la metodología para elaborar proyectos de eventos.
- Descripción de las funciones de la organización contratante y del organizador del evento.
- Previsión los recursos humanos , los equipos técnicos y el material necesario en función del evento.
- Selección de proveedores de servicio y personal en función del acto a desarrollar.
- Elaboración de presupuestos desglosados por servicio y calculado el precio, los costes y el margen de beneficio.
- Coordinación de los servicios de proveedores, personal de asistencia y el cliente.
- Observación de las medidas de seguridad previstas en casos de emergencias en espacios y locales cerrados.
- Seguimiento de los protocolos de gestión documental establecidos.
- Observación de los aspectos relacionados con la atención al cliente y la gestión de calidad.

Contenidos actitudinales:

- Valorar la importancia de la atención al cliente y la calidad para garantizar el éxito de un evento.

Temporalización: 50 horas

Criterios de evaluación:

- Se ha caracterizado la metodología para elaborar proyectos de eventos.
- Se han definido las funciones de la organización contratante y del organizador del evento.
- Se han previsto los recursos humanos, los equipos técnicos y el material necesario en función del tipo de evento.
- Se han seleccionado proveedores de servicio y personal en función del acto a desarrollar.

- Se han elaborado presupuestos desglosados por servicio y calculado el precio, los costes y el margen de beneficio.
- Se han coordinado los servicios de proveedores, personal de asistencia y el cliente.
- Se han tenido en cuenta las medidas de seguridad previstas en casos de emergencias en espacios y locales cerrados.
- Se han seguido los protocolos de gestión documental establecidos.
- Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente y la gestión de calidad.

Actividades:

- Diseñar y organizar en pequeños grupos un congreso de la temática de su elección.
- Lectura de artículos de prensa y revistas especializadas.
- Ejercicios de elaboración de presupuestos de hoteles y ordenes de servicios.
- Consulta de páginas web específicas.

BLOQUE II: VIAJES COMBINADOS**U.D. 4: LEGISLACIÓN RELATIVA A LA ORGANIZACIÓN DE VIAJES COMBINADOS.****Contenidos conceptuales:**

1. Definiciones.
2. Programa y oferta de viajes combinados.
3. Forma y contenido del contrato.
4. Revisión de precios.
5. Modificación del contrato.
6. Disposiciones relativas a la resolución del contrato y modificaciones.

Contenidos procedimentales:

- Reconocimiento y análisis de la normativa aplicable a los viajes combinados.
- Identificación y descripción de los elementos, contenidos y cláusulas que deben contener los programas y contratos de viajes combinados.

Contenidos actitudinales:

- Respeto por la legislación vigente.

Temporalización: 10 horas

Criterios de evaluación:

- Se ha reconocido y analizado la normativa aplicable a los viajes combinados.
- Se han identificado y descrito los elementos, contenidos y cláusulas que deben contener los programas y contratos de viajes combinados.

Actividades:

- Búsqueda en internet de diferentes folletos y catálogos de mayoristas para comprobar que cumplen la legislación relativa a viajes combinados.

U.D. 5: LA INTERMEDIACIÓN EN LA VENTA DE LOS VIAJES COMBINADOS ORGANIZADOS POR OTRAS AGENCIAS DE VIAJES.

Contenidos conceptuales:

- 1. Introducción**
- 2. Definición y características del viaje combinado**
- 3. Tipos de viajes combinados o viajes programados a la oferta**
 - a. Programa de estancias
 - b. Circuitos
 - c. Viajes alternativos
 - d. Viajes a medida
- 4. Relaciones entre minoristas o detallistas y mayoristas u organizadores**
- 5. Venta de viajes combinados**
 - a. Selección del producto

- b. Procedimiento de reserva y cálculo de precios
- c. Emisión de la documentación

Contenidos procedimentales:

- Definir y clasificar los viajes combinados atendiendo a diferentes parámetros.
- Caracterizar las condiciones de los acuerdos/convenios entre prestatario del servicio y organizador

Contenidos actitudinales:

- Interés por conocer las diferentes variedades de viajes combinados.

Temporalización: 10 horas

Criterios de evaluación:

- Se han definido y clasificado los viajes combinados atendiendo a diferentes parámetros.
- Se han caracterizado las condiciones de los acuerdos/convenios entre prestatario del servicio y organizador.

Actividades:

- Consulta de folletos y catálogos de viajes combinados con el fin de clasificar los servicios y viajes combinados que ofrecen.

U.D. 6: EL DISEÑO Y COTIZACIÓN DEL VIAJE COMBINADO. LOS FOLLETOS DE LAS MAYORISTAS.

Contenidos conceptuales:

1. Introducción

2. El paquete turístico o viaje programado

3. Etapas de elaboración y programación de un paquete turístico

- a. Creación o diseño del producto
- b. Planificación del itinerario

- c. Elección de proveedores
- d. Cálculo del presupuesto del viaje
- e. Cálculo del índice de ocupación o punto muerto
- f. Elaboración y diseño del folleto y/o proyecto de viaje
- g. Presentación del producto
- h. Formalización y realización
- i. Control de calidad y seguimiento de la venta

Contenidos procedimentales:

- Descripción de los servicios turísticos principales y accesorios que conforman los viajes combinados.
- Caracterización de la tipología y definido las funciones de los intermediarios de transporte y alojamiento y las relaciones profesionales que se establecen con los organizadores de viajes combinados.
- Reconocimiento de las relaciones profesionales, económicas y contractuales que se establecen entre los organizadores de viajes, los detallistas y los prestatarios de los servicios.
- Análisis las condiciones para la elección de los proveedores de servicios.
- Caracterización de las condiciones de los acuerdos/convenios entre el prestatario de los servicios y organizador.
- Descripción y análisis de las funciones que deben desempeñar las agencias receptoras y los corresponsales.
- Aplicación las técnicas de investigación de mercado previas al diseño de viajes combinados.
- Análisis de las tarifas, impuestos, tasas y otras condiciones especiales que se aplican a los servicios de transporte, alojamiento y de otra índole en los viajes combinados.
- Aplicación de la metodología para la cotización de los servicios y el cálculo de costes, descuentos, comisiones, margen de beneficio, umbral de rentabilidad, impuestos y precio de venta.

Contenidos actitudinales:

- Respetar las condiciones de acuerdos y convenios entre el prestatario de los servicios y el organizador.
- Valorar la importancia del correcto diseño de los viajes combinados para garantizar el éxito de los mismos.
- Interés por la cotización de viajes combinados.

Temporalización: 50 horas

Criterios de evaluación:

- Se han descrito los servicios turísticos principales y accesorios que conforman los viajes combinados.
- Se ha caracterizado la tipología y definido las funciones de los intermediarios de transporte y alojamiento y las relaciones profesionales que se establecen con los organizadores de viajes combinados.
- Se han reconocido las relaciones profesionales, económicas y contractuales que se establecen entre los organizadores de viajes, los detallistas y los prestatarios de los servicios.
- Se han analizado las condiciones para la elección de los proveedores de servicios.
- Se han caracterizado las condiciones de los acuerdos/convenios entre el prestatario de los servicios y organizador.
- Se han descrito y analizado las funciones que deben desempeñar las agencias receptoras y los corresponsales.
- Se han aplicado técnicas de investigación de mercado previas al diseño de viajes combinados.
- Se ha justificado la selección de los componentes principales y accesorios de los viajes combinados.

Actividades:

- Búsqueda de información en las páginas web de las principales mayoristas del sector.

- Diseño de un viaje combinado de una duración y un destino predeterminado.
- Manejar los folletos de las mayoristas.
- Resolver supuestos de cotización de viajes combinados.

UD. 7: NUEVAS TENDENCIAS EN LA ORGANIZACIÓN DE VIAJES COMBINADOS.

Contenidos conceptuales:

1. Introducción.
2. Pasión por el desierto.
3. Un crucero a lo grande.
4. Viajar con niños.
5. Ballenas y delfines.
6. Turismo cultural.
7. Aventura a toda costa.
8. Turismo justo.
9. El viaje todo incluido.
10. La moda del “spa”.
11. Un alojamiento inolvidable

Contenidos procedimentales:

- Análisis el mercado de viajes combinados, las tendencias actuales y previsiones de este tipo de producto turístico.

Contenidos actitudinales:

- Valoración la importancia del análisis de tendencias para un correcto posicionamiento en el mercado.

Temporalización: 8 horas

Criterios de evaluación:

- Se ha analizado el mercado de viajes combinados, las tendencias actuales y previsiones de este tipo de producto turístico.

Actividades:

- Búsqueda de información en páginas web sobre las nuevas tendencias en la organización de viajes combinados.

UD. 8: LOS GDS EN LA OPERATIVA DE LOS VIAJES COMBINADOS.

Contenidos conceptuales

1. Los GDS en la operativa de los viajes combinados.

Contenidos procedimentales:

- Identificación y definición de las fases y procesos de la operación y reserva de los viajes combinados.
- Reconocimiento de las operaciones de reservas de transporte, alojamiento y otros servicios complementarios.
- Caracterización de la coordinación de la prestación del servicio con los proveedores.
- Caracterización y análisis de la documentación requerida para la prestación de los servicios.
- Utilización de las aplicaciones informáticas para la gestión y reserva de servicios.

Contenidos actitudinales:

- Respeto e interés por la utilización de los GDS.

Temporalización: 10 horas

Criterios de evaluación:

- Se han identificado y definido las fases y procesos de la operación y reserva de los viajes combinados.
- Se han reconocido las operaciones de reservas de transporte, alojamiento y otros servicios complementarios.

- Se ha caracterizado la coordinación de la prestación del servicio con los proveedores.
- Se ha caracterizado y analizado la documentación requerida para la prestación de los servicios.
- Se han utilizado aplicaciones informáticas para la gestión y reserva de servicios.

ACTIVIDADES

- Realización de ejercicios prácticos con GDS.

6. METODOLOGÍA

Una vez fijadas las metas y establecidos los instrumentos con los que vamos a alcanzar dichas metas, el docente ha de prever el camino que mejor le llevará a la consecución de las mismas. Este camino lo determinará la metodología utilizada.

La metodología hace referencia a los criterios y decisiones que organizan la acción didáctica y comprende diversos aspectos: principios metodológicos, papel que juega el docente, papel del alumnado, técnicas didácticas, tipos de agrupamientos, diferente uso del espacio y otros aspectos relacionados.

c.1. Principios metodológicos generales.

A la hora de desarrollar la metodología a seguir con el alumnado me he basado principalmente de dos principios generales:

- *Partir del nivel de desarrollo del alumnado, así como de los conocimientos y representaciones que ya posee.* Por ello, al comienzo de cada unidad didáctica, están previstas actividades de inicio que pretenden investigar en esos conocimientos.
- *Asegurar la construcción de aprendizajes significativos.* Para asegurar un aprendizaje significativo deben cumplirse una serie de condiciones: que el contenido sea significativo, (para el área que se esté trabajando y para el interés del alumnado), y que el alumnado tenga una actitud favorable para aprender, que esté motivado para conectar lo nuevo que está aprendiendo con lo que ya sabe. Un ejemplo de cómo llevar a la práctica este principio se puede dar en la unidad didáctica en la que se abordan los recursos turísticos; si como actividad se propone la realización de un inventario de recursos turísticos del entorno sin más, el alumnado hará dicha actividad pero ello no tendrá mayor trascendencia; no obstante, si el docente propone hacer ese mismo inventario pero con el objetivo de proponer las mejoras posibles detectadas en cada recurso al organismo responsable de los mismos, posiblemente, la actividad cobrará mayor interés para el alumnado y sea más motivadora. Se trata de que el alumnado sea capaz de aprender a aprender: todo aprendizaje significativo supone memorización

comprensiva (la memoria no es sólo el recuerdo de lo aprendido, sino el punto de partida para realizar nuevos aprendizajes) .

c.2. **Método de enseñanza.**

El método de enseñanza es otro de los aspectos de los que hay que hablar en la metodología de la programación, y se refiere a la forma en la que se desarrollarán las clases, se harán las actividades, se trabajarán los contenidos, etc.

Son tres los métodos previstos para el desarrollo de las clases del módulo de Gestión de Productos Turísticos:

- El expositivo, cuando el alumnado no posee los conocimientos previos necesarios y ha de ser el docente el encargado de suministrarlos Pero no puede ser éste el único método empleado, pues tiene el inconveniente de que fomenta la pasividad del alumnado, y con ella, la desmotivación. Además, si antes dije que los contenidos procedimentales tienen un peso especial en Formación Profesional, con un método como éste no se trabajan del modo más adecuado.
- El demostrativo. El contenido se transmite en función de la práctica, por la que el docente pretende enseñar al alumnado el procedimiento de realización de una tarea mostrándole visiblemente como se ejecuta, los trucos que facilitarán el trabajo, etc.
- El activo. Este método se caracteriza porque el alumnado se convierte en sujeto agente de su propia formación a través de la investigación personal, el contacto directo con la realidad y las experiencias del grupo de trabajo al que pertenece. No hay un método mejor que otro, como he explicado, dependerá de la situación, y, sobre todo, del contenido que se esté trabajando en cada momento.

c.3. Las actividades de enseñanza-aprendizaje.

Las actividades son procesos organizados, en los que se trabaja con información, que requieren la interacción entre el alumnado y el profesorado y están orientados a la consecución de metas educativas.

Al igual que existen diferentes tipos de objetivos, métodos, contenidos, etc., con las actividades ocurre algo parecido, dependiendo cuál sea el objetivo perseguido por el docente en cada momento, empleará un tipo de actividad u otro.

En el desarrollo de las unidades didácticas, he previsto distintos tipos de actividades, son las siguientes (el orden en el que se exponen será el que sigan en cada una de las unidades didácticas):

- Actividades de inicio. También conocidas como actividades de motivación (aunque creo que cualquier actividad tiene que ser “*motivadora*” si lo que se quiere es captar el interés del alumnado). Para el profesor estas actividades tienen dos funciones: obtener información de los conocimientos previos del alumnado e introducir a éste los contenidos que se van a tratar. Actividades de este tipo puede ser la lectura de una noticia de prensa, una lluvia de ideas, un debate, la proyección de un vídeo, etc. normalmente estas actividades se proponen al comienzo de las unidades didácticas.
- Actividades de desarrollo. Hasta ahora, con las actividades que he planteado el alumno no ha aprendido nada, tan solo se ha familiarizado con lo que va a estar viendo durante una, dos, tres semanas (dependiendo de las sesiones previstas), y el profesor se ha percatado del nivel o punto de partida de su alumnado. Será con las actividades de desarrollo con las que el alumnado comience a trabajar los contenidos objeto de cada unidad y por tanto a asimilarlos. Algunos ejemplos de actividades de desarrollo son: lecturas, debates, resolución de supuestos prácticos, etc.
- Actividades de cierre. Cuando se va terminando una unidad didáctica, es interesante que el docente realice una labor de síntesis con el alumnado, a fin de detectar faltas de aprendizaje en el mismo (y así poder remediar esta situación). Para ello están las actividades de cierre, como puede ser la elaboración de esquemas en la pizarra con los contenidos de la unidad didáctica (realizado por el profesor con la colaboración del alumnado) o lectura de textos o de noticias que se leyeron al comienzo de la unidad (para que el alumno compruebe la diferencia y lo que ha avanzado). Si con estas actividades se detectan realmente esas faltas de aprendizaje, se podrán plantear actividades de refuerzo. Además, para aquellos alumnos interesados en seguir aprendiendo o practicando, se podrán proponer actividades de ampliación.

7. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE Y DE LA ENSEÑANZA

Evaluar es obtener información relativa a un objeto, suceso u proceso para ponderar determinadas características del mismo, evitar efectos indeseados y actuar de manera adecuada para garantizar la obtención de los resultados deseados.

Aplicado a los procesos de enseñanza-aprendizaje, la evaluación puede considerarse como toda acción orientada a la obtención de información con el objetivo de:

- Optimizar el propio proceso de enseñanza –aprendizaje, entendiendo que no hay enseñanza si no se produce aprendizaje.
- Optimizar los resultados del proceso: el aprendizaje.
- Evitar efectos no deseados: desmotivación, abandonos o aprendizajes insuficientes.

En el continuo proceso de evaluar podemos diferenciar tres momentos: evaluación inicial, formativa y sumativa.

Para la **evaluación inicial** se presentará al comienzo de cada unidad un grupo de actividades que facilita la obtención de información de las ideas previas de los alumnos y alumnas. Esta información permite adaptar el proceso de enseñanza-aprendizaje a los resultados obtenidos. La lluvia de ideas o los debates permitirán al docente evaluar los conocimientos previos del alumnado.

A lo largo de las unidades didácticas aparecen actividades que resultan válidas y fiables para la evaluación formativa. Con ellas se comprueba los progresos y dificultades que existen en el proceso educativo, teniendo esta fase un marcado carácter de orientación y autocorrección. Según la información obtenida nos adaptaremos a las necesidades y posibilidades del sujeto o del grupo, considerando posible la modificación de aquellos aspectos que resulten perjudiciales para el desarrollo positivo del alumnado. Además utilizaremos procedimientos la realización de pruebas orales y la observación directa del alumno y alumna.

Para ser conscientes del grado de consecución de los objetivos previamente programados, es necesaria una **evaluación sumativa**, en la que se tiene en cuenta desde dónde se ha partido y hasta dónde se ha llegado, determinándose el progreso realizado. Este tipo de evaluación nos permitirá determinar hasta que punto el alumno o alumna ha alcanzado los objetivos previstos y los aspectos de todo el proceso que hay que mejorar y adaptar.

La autoevaluación también se tendrá en consideración a lo largo del proceso de enseñanza-aprendizaje. Es una forma de estimular al alumnado para que reflexiones sobre su actuación. Cuando el alumno o alumna realiza las actividades, se ofrece la posibilidad de que valore su propio trabajo y de que conozca el grado de dominio de los contenidos tratados. Con ello pretendo que genere hábitos de reflexión sobre su proceso de aprendizaje, favoreciendo el aprendizaje significativo.

Tal y como están diseñadas, las actividades permiten la coevaluación: el alumno o alumna, junto con el profesor o profesora, y los compañeros y compañeras, valora lo sucedido durante el aprendizaje, y en que medida se han alcanzado los objetivos inicialmente previstos. De esta forma, a la vez que el profesor o profesora lo orienta en el aprendizaje, destacando tanto los aspectos en los que ha tenido éxito como en los que ha fallado, el alumno o alumna se siente más responsable de su trabajo.

En resumen, las actividades de evaluación se sintetizan de la siguiente manera:

El alumno deberá realizar una serie de pruebas teóricas que recogerán los contenidos conceptuales así como procedimentales básicos. Así mismo el alumno deberá de realizar una serie de trabajos a lo largo del curso que deberán entregarse con puntualidad a la profesor/a. Además se valorará la asistencia a clase, la actitud, el interés demostrado, el compañerismo etc. De este modo las notas de cada trimestre estarán compuestas por notas de pruebas escritas, de realización de ejercicios prácticos, de entrega de trabajos solicitados, de comportamiento del alumno etc.

Los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación son los siguientes:

1. Analiza viajes combinados identificando su mercado y los elementos que los caracterizan.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido y clasificado los viajes combinados atendiendo a diferentes parámetros.
- b) Se ha reconocido y analizado la normativa aplicable a viajes combinados.
- c) Se han descrito los servicios turísticos principales y accesorios que conforman los viajes combinados
- d) Se han identificado y descrito los elementos, contenidos y cláusulas que deben contener los programas y contratos de viajes combinados.
- e) Se ha caracterizado la tipología y definido las funciones, los intermediarios de transporte y alojamiento y las relaciones profesionales que se establecen con los organizadores de viajes combinados.
- f) Se han reconocido las relaciones profesionales, económicas y contractuales que se establecen entre los organizadores de viajes, los detallistas y los prestatarios de los servicios.
- g) Se han analizado las condiciones para la elección de los proveedores de servicios.
- h) Se han caracterizado las condiciones de los acuerdos/convenios entre prestatario del servicio y organizador:
- i) Se han descrito y analizado las funciones que deben desempeñar las agencias receptoras y los corresponsales.
- j) Se ha analizado el mercado de viajes combinados, las tendencias actuales y previsiones de este tipo de producto turístico.

2. Diseña y cotiza viajes combinados analizando la información y aplicando la metodología apropiada a cada proceso.

- a) Se han aplicado técnicas de investigación de mercado propias al diseño de viajes combinados.
- b) Se ha justificado la selección de los componentes principales y accesorios de los viajes combinados.

- c) Se han definido las condiciones y acuerdos de la negociación con proveedores en base a diferentes criterios.
- d) Se han analizado las tarifas, impuestos, tasas y otras condiciones especiales que se aplican a los servicios de transporte, alojamiento y de otra índole en los viajes combinados.
- e) Se ha aplicado la metodología para la cotización de los precios y el cálculo de los costes, descuentos, comisiones, margen de beneficio, umbral de rentabilidad, impuestos y precio de venta.
- f) Se han cumplimentado los documentos relativos al diseño y cotización de los viajes combinados.
- g) Se han utilizado aplicaciones informáticas específicas para la búsqueda de información, el diseño y la cotización de viajes combinados.
- h) Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente y la gestión de la calidad.

3. Coordina los viajes combinados con los prestatarios de los servicios utilizando sistemas globales de distribución.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado y definido las fases y procesos de la operación y reserva de los viajes combinados.
- b) Se han reconocido las operaciones de reservas de transporte, alojamiento y otros servicios complementarios.
- c) Se ha caracterizado la coordinación de la prestación del servicio con los proveedores.
- d) Se ha caracterizado y analizado la documentación requerida para la prestación de los servicios.
- e) Se han utilizado aplicaciones informáticas para la gestión y reserva de servicios.

4. Identifica el mercado de eventos analizando su tipología de servicios más característicos.

- a) Se han descrito y caracterizado diferentes tipos de eventos, así como la tipología de actos.

- b) Se ha analizado la oferta turística necesaria para el desarrollo de eventos.
- c) Se han enumerado y caracterizado los diferentes tipos de servicios que suelen ser requeridos en los eventos.
- d) Se han identificado y analizado la tipología y las funciones de los organismos y empresas públicas y privadas relacionadas con la captación de eventos.
- e) Se ha descrito la función de los patrocinadores y entidades colaboradoras en la celebración de eventos.
- f) Se ha analizado el mercado actual de eventos y su previsible evolución.
- g) Se ha analizado el impacto económico y social que producen los eventos en los destinos especializados.
- h) Se han aplicado diversos sistemas informáticos para la búsqueda de información.

5. Organiza diversos tipos de eventos caracterizando la planificación, programación y dirección de los mismos.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha caracterizado la metodología para elaborar proyectos de eventos.
- b) Se han definido las funciones de la organización contratante y del organizador del evento.
- c) Se han previsto los recursos humanos, los equipos técnicos y el material necesario en función del tipo de evento.
- d) Se han seleccionado proveedores de servicios y personal función del acto a organizar.
- e) Se han elaborado presupuestos desglosados por servicios y calculado el precio, los costes y el margen de beneficio.
- f) Se han coordinado los servicios con los proveedores, personal de asistencia y el cliente.
- g) Se han tenido en cuenta las medidas de seguridad previstas en casos de emergencias en espacios y locales cerrados.
- h) Se han seguido los protocolos de gestión documental establecidos.
- i) Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente y la gestión de la calidad.

6. Supervisa los diversos tipos de eventos coordinando y controlando el desarrollo de la prestación de los servicios.

Criterios de evaluación:

- a) Se han coordinado los recursos humanos durante el evento asignando funciones y localización.
- b) Se ha supervisado la ubicación y disposición de equipos, mobiliario y otros elementos.
- c) Se ha supervisado el funcionamiento de los equipos técnicos.
- d) Se ha gestionado la documentación del evento: carpetas, credenciales y otros.
- e) Se han reconocido normas de protocolo referidas a los asistentes, las instalaciones y objetos usados para este fin.
- f) Se han definido y caracterizado los diferentes soportes publicitarios y su ubicación durante el desarrollo del evento.
- g) Se han identificado los procedimientos de atención al asistente en la acogida, durante el evento y a la finalización del mismo.
- h) Se han tenido en cuenta las actitudes propias del personal de asistencia en este tipo de actos.
- i) Se ha aplicado el procedimiento para elaborar la factura del servicio y para el pago a proveedores y personal contratado.
- j) Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente y la gestión de la calidad.

El departamento de Hostelería y Turismo ha diseñado unos criterios de evaluación comunes que se desarrollan a continuación. La evaluación será continua durante todo el proceso de enseñanza-aprendizaje, exigiendo una asistencia regular a clase así como su participación en las actividades programadas para el módulo profesional. Para poder controlar este proceso de asistencia regular, se fija lo establecido por el departamento que dice que aquel alumno que supere el 25% de faltas injustificadas en el módulo, perderá el derecho a examen en esa evaluación, debiendo examinarse de esa materia en la convocatoria de recuperación de la evaluación suspensa.

Por tanto, se entenderán faltas justificadas aquellas que vengan acompañadas de

un parte de asistencia médica debidamente relleno o justificantes de un deber inexcusable a organismos oficiales.

Esto se ha establecido de esta forma dada la gran importancia que tienen las realizaciones prácticas para la consecución de las competencias del título.

El alumnado tendrá un máximo de cuatro convocatorias para superar el módulo profesional, pero podrá agotar hasta **una convocatoria** por curso escolar.

Se evaluará:

- ✓ La asistencia y la actitud

- ✓ Las actividades de enseñanza-aprendizaje

- ✓ Las actividades específicas de evaluación.

Los instrumentos necesarios para ello serán entre otros: la observación, anotaciones en el cuaderno del profesor, entrega de trabajos y realización de exámenes o pruebas de evaluación, así como la propia actitud del alumno.

Durante el trimestre, a través de la observación sistemática y del cuaderno del profesor, se tendrá un control de la actividad de éstos en clase; la participación y realización de los trabajos encomendados, la actitud hacia los demás y hacia la profesión, las pautas de comportamiento en el aula.

En cuanto a las pruebas de evaluación, se realizará una prueba de evaluación inicial (que se evaluará en la sesión de evaluación inicial dentro del primer mes de clases), y un examen de evaluación parcial por trimestre, pudiéndose realizar durante dicho trimestre exámenes parciales con carácter eliminatorio, cuya nota se guardará para dicho examen de evaluación parcial, no para el examen de evaluación final.

Una vez establecido el calendario de exámenes (consensuado por el alumnado y profesores) no se realizarán cambios. No se repetirá tampoco ningún examen por circunstancias personales.

En los exámenes se descontará puntos por falta de ortografía: 0.25 puntos por faltas; 3 tildes serán contabilizadas como una falta.

Se realizará una prueba objetiva en mayo con los contenidos teóricos y prácticos de la evaluación no superada.

La superación de las evaluaciones tiene carácter eliminatorio hasta la convocatoria extraordinaria de junio, donde deberán de examinarse del módulo completo. La recuperación del módulo no superado se realizará en la convocatoria extraordinaria de junio.

Aquellos exámenes parciales suspensos tendrán la posibilidad de ser superados en el examen de evaluación parcial del trimestre; recuperando de esta manera el parcial suspenso o, en su caso, la evaluación suspensa.

Para ello, se propondrán al alumnado diferentes tipos de actividades realizadas en clase que les ayude a la mejor comprensión de aquellos contenidos no superados y les prepare para superar el módulo en la evaluación final.

Para los alumnos que lo que deseen sea subir nota, deberán asistir a clases igual que el resto de sus compañeros y participar en el proceso de enseñanza-aprendizaje en cuanto a la resolución de nuevas actividades y supuesto prácticos propuestos con la intención de que puedan mejorar su nota en la evaluación final. Los exámenes de recuperación se puntuarán como máximo con un 8 a efectos de media en la nota final del curso. El alumno/a podrá presentarse a la recuperación de junio para subir nota, con la materia completa del módulo, pudiendo obtener como máximo una calificación de 8, con la eventualidad de poder obtener un suspenso en la nota de esta prueba.

Para la evaluación parcial de cada trimestre, se procederá a realizar la media aritmética entre todas las pruebas realizadas en el trimestre, siempre que el alumno/a haya obtenido una calificación igual o superior a 5 puntos en cada una de ellas. Asimismo, se tendrá en cuenta la realización de los diferentes trabajos y actividades propuestos durante la evaluación, así como la asistencia y actitud.

Para considerar que el alumno ha asimilado los contenidos propuestos para cada evaluación, se establece que deberá superar los contenidos establecidos anteriormente para cada unidad didáctica. La superación o no de los contenidos será establecida gracias a los criterios de evaluación asociados a cada uno de los mismos recogidos en las unidades didácticas. A la hora de valorar la consecución o no de los resultados de aprendizaje, haremos referencia a su asociación con sus criterios de evaluación recogidos anteriormente en el desarrollo de las unidades didácticas.

En cuanto a la elaboración y presentación de trabajos se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- Aquellos alumnos/as que no hayan realizado los ejercicios de clase, al menos en un 75%, deberán superar el examen de esa evaluación con una nota de 6 para aprobar. Los trabajos de clase han de ser entregados sin faltas de ortografía. En caso contrario, el alumno/a deberá corregirlos y entregarlos de nuevo.
- La fecha de entrega debe ser la indicada, a menos que se entregue antes de la misma, o se tenga falta médica justificada.
- El trabajo debe contener una portada, índice, numeración y bibliografía. La portada incluirá el título del trabajo, nombre y apellidos, grupo a que pertenece y curso.
- Se valorará la inclusión de todos los contenidos exigidos para el trabajo y la estructuración más adecuada de los mismos.
- El trabajo no podrá ser superado si ha existido plagio, en caso necesario, de citas literales deberá indicarse la procedencia de las

mismas.

- Para aquellos trabajos que requieren de exposición en clase, será obligatoria la utilización del Powerpoint o programa similar. En este caso, se prestará especial atención a la exposición del tema, considerando los criterios utilizados por el alumno para resumir contenidos y la expresión verbal y no verbal para presentar los contenidos.

Por último, los criterios de calificación establecidos y utilizados para evaluar al alumnado, son los expuestos a continuación:

- Actividades de Enseñanza-aprendizaje: 20%
- Actividades específicas de evaluación: 70%
- Asistencia y actitud: 10%

Sin embargo, dada la gran diversidad de contenidos desarrollados a lo largo de las unidades didácticas, cabe la posibilidad de modificar estos criterios de calificación para poder adaptarlos a las necesidades específicas de cada unidad didáctica que se imparta en ese momento. En dicho caso, el alumnado será informado debidamente de las posibles modificaciones que se pudieran dar en los citados criterios de calificación.

Así, resumiendo, podemos establecer las siguientes normas y criterios comunes:

- La asistencia a clase es obligatoria. Todo alumno que supere el 25% de faltas no justificadas debidamente, perderá el derecho a examen en esa evaluación, debiendo examinarse de esa materia en al convocatoria extraordinaria.
- La única convocatoria oficial y de obligado cumplimiento durante el curso es la Evaluación Final (realizada en junio), cuya fecha de

convocatoria es establecida por la Jefatura de Estudios del centro, y que serán debidamente comunicadas al alumno en su momento. No obstante, el profesorado realizará evaluaciones parciales (dentro de la anteriormente explicada evaluación continua).

- En la línea de lo dicho anteriormente se realizará un único examen por evaluación (1ª, 2ª y 3ª evaluación), dejando a potestad del profesorado de cada módulo la posibilidad de realizar exámenes parciales eliminatorios de materia en cada evaluación, guardando la nota para dicha evaluación. Sin embargo, estas notas no serán contempladas en el examen de Evaluación Final en caso de no aprobar la evaluación.
- Procedimiento de recuperación de pruebas escritas: en caso de no superar alguna de las pruebas escritas, o no poder asistir a ellas (tenga o no justificación), el alumno tendrá la posibilidad de realizar una recuperación en la prueba escrita que corresponda a la evaluación final del trimestre. En caso de obtener una calificación negativa, y con ello no superar la evaluación parcial del trimestre, el alumno deberá recuperar dicha evaluación parcial del trimestre en la Evaluación Final de junio, en la que, como se ha comentado anteriormente, se deberá presentar con el Módulo Formativo completo.
- A la Evaluación Final deberán presentarse aquellos alumnos que no hayan superado alguna de las tres evaluaciones o deseen subir nota, y sólo con la materia correspondiente a la evaluación o evaluaciones no superadas.
- La calificación de la Evaluación Final corresponde exclusivamente a la obtenida en el examen correspondiente, no teniéndose en cuenta las calificaciones procedentes de otros exámenes, trabajos o actividades.

- Los criterios de evaluación mínimos a considerar a la hora de obtener la calificación final (es decir, la materia para examen), no serán sólo los contenidos teóricos, sino aquellas actividades de enseñanza-aprendizaje, exposiciones de clase, etc. que el/la profesor/a considere oportuno por su relación con el módulo (es decir, el/la profesor/a sí podrá incluir en el examen esas actividades que hayan sido tratadas previamente en el aula). De este tipo de actividades serán informados los alumnos para que lo tengan en cuenta a la hora de obtener una mayor puntuación en sus calificaciones.

- Los trabajos se entregan en la fecha prevista. Cualquier trabajo entregado posteriormente no será recogido (excepto en los casos debidamente justificados).

8. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

A través de propuestas de actividades en pequeño grupo se pretende integrar al alumnado con mayores dificultades de adaptación al conjunto de la clase.

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

Se tomarán las siguientes medidas:

- Adecuación de la presentación de los contenidos.
- Adaptación de la metodología.
- Adaptación de los procedimientos de evaluación.
- Adaptaciones de acceso al currículo, que es el mismo de la programación del Módulo.

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

9. MATERIALES DIDÁCTICOS

En el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje, si solo se contase con la participación del profesor y el alumnado, sin ningún medio o instrumento, dicho proceso no sería tan exitoso como si se hiciese uso de una serie de medios, tales como los libros de texto, los apuntes, la pizarra, los ordenadores, etc.

Sería difícil que los alumnos siguieran las explicaciones del profesor sin ver esquemas en la pizarra, que tanto ayudan a seguir las clases, o sin tener unos apuntes con los contenidos básicos de la unidad didáctica.

O sería algo aburrido para ellos si todos los días se hiciese lo mismo, tomar notas en el cuaderno y escuchar al profesor, y nunca se leyera una noticia de prensa, se utilizaran los ordenadores para buscar información, etc.

Todos estos materiales enriquecen el proceso de enseñanza-aprendizaje y por tanto, como el resto de componentes de una programación, han de ser tenidos en cuenta.

En las unidades didácticas de esta programación aparecen los recursos didácticos que se emplearán en cada una de ellas. No obstante, a continuación enumero algunos de ellos: apuntes preparados por el docente, prensa, guías de viajes, folletos de empresas y catálogos de agencias de viajes ,material divulgativo elaborado por organismos públicos relacionados con el sector turístico, televisión y vídeo, nuevas tecnologías (ordenadores, Internet), proyector de transparencias, cañón y por supuesto, la clásica pizarra.

10. 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.

LEGISLACION 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.

ECONOMIA, para: -Analizar la planificación, organización, operación 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.

FORMACION DE LOS CONSUMIDORES, para: -Analizar la protección de consumidores y usuarios en España y en la Unión Europea.

Merecen una atención especial las *actividades realizadas con el uso de las nuevas tecnologías*. Es fundamental que el alumnado sepa usar tanto el ordenador como Internet. Es cierto que, por las edades de los alumnos que cursan este ciclo, sepan manejarse con estas tecnologías, pero siempre hay algún alumno que apenas las ha empleado, no sabe lo que es un buscador, o no sabe usarlo para la obtención de información, no tiene cuenta de correo electrónico o desconoce sus utilidades, etc. Si esta programación es de un módulo perteneciente a un ciclo de informadores (además de comercializadores), la metodología planteada en la misma no puede estar al margen de las tecnologías de la información. Por ello, en las actividades que se proponen, tanto las de inicio, desarrollo, cierre, como las complementarias (por poner un ejemplo), se procurará hacer uso de estas tecnologías. Algunas de estas actividades son las siguientes:

- Búsqueda de estadísticas en páginas de Internet.
- Consulta de la web de Turismo Andaluz, además de las páginas de otras empresas u organismos relacionados con el sector turístico.
- Web Quest, Hot Potatoes, Cazas del Tesoro, etc. Este tipo de actividades se realizan a través de Internet. El alumno obtiene las instrucciones para su realización en la propia web, y normalmente, es ahí donde habrá de buscar la información para poder solucionar la actividad, aunque otras veces se emplean como actividades de cierre y la información para resolverlas la ha de conocer previamente el alumno. Ya hay algunas previstas en la programación, no obstante, y en función de la disponibilidad del aula de informática y del calendario, se pueden plantear algunas más. Consisten en:
 - Web Quest: al alumno se le encarga una misión, cuya resolución la tendrá que plasmar en un informe o trabajo final que entregará al profesor. Para ello, se le ofrecen las direcciones de aquellas páginas de Internet en las que encontrará información de ayuda. Su labor será sintetizar la información que vaya encontrando para poder hacer su trabajo.
 - Cazas del Tesoro (también conocidas como Treasure Hunts). Son actividades parecidas a las Web Quest pero de menor complejidad, pues el alumno habrá de dar respuesta a una serie de preguntas planteadas sin necesidad de sintetizar la información recibida. Al igual que en la actividad anterior, se le proporcionan las direcciones de las páginas en las que encontrará la información necesaria. De este modo, el alumno aprovecha al máximo el tiempo, y no está navegando por Internet hasta acertar y encontrar una página que le proporciona información,
 - Hot Potatoes: este tipo es muy variado, desde ejercicios de elección múltiple, ejercicios de rellenar huecos, ejercicios de emparejamiento u ordenación, ejercicios de reconstrucción de frases o párrafos a partir de palabras desordenadas, hasta crucigramas. También se incluye una puntuación automática.

La gran ventaja de las **actividades** realizadas en **Internet**, es la motivación conseguida en el alumnado, pues se rompe con la dinámica normal del curso, y ello ayuda positivamente. Y, por otro lado, el alumnado se familiariza con estas tecnologías.

11. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

En cuanto a las actividades complementarias y extraescolares (reguladas por la orden de 14 de abril de 1998 y la orden 27 de mayo de 2005), las previstas son las siguientes:

- Participación en Congresos en Andalucía relacionados con cualquier materia turística.
- Visita al Palacio de Congresos y Exposiciones de Sevilla (FIBES).
- Visitas a empresas de alojamientos turísticos de la ciudad de Sevilla (Hotel Alfonso XIII, Hotel Meliá Sevilla, Hotel Meliá Lebreros, Hotel NH Congresos, Hotel Sevilla Congresos, etc.).
- Visita a la Feria del Turismo de Andalucía (FERANTUR) en el Palacio de Congresos y Exposiciones de Sevilla, FIBES.
- Visita a la Feria “Sevilla de boda” en el Palacio de Congresos y Exposiciones de Sevilla (FIBES).
- Participación en Workshops de Formación y Empleo.
- Charlas y conferencias en nuestro centro educativo de profesionales relacionados con diversas materias relacionadas con el sector turístico
- Organización y celebración en nuestro IES, con la participación de otros centros educativos con Ciclos Formativos de la familia profesional de Hostelería y Turismo, de Jornadas de Turismo para Ciclos Formativos.
- Visitas a sedes congresuales singulares (Pabellón de Marruecos, Casa Salinas, Casa Guardiola, etc.)
- Asistencia a Ferias Internacionales de Turismo (IBTM-Barcelona, Fitur-Madrid, ITB-Berlín, WTM-Londres, Borsa del Turismo-Milán, etc.).
- Asistencia a workshops y networkings turísticos.

12. BIBLIOGRAFÍA

- *Gestión y organización de congresos. Operativa, protocolo y ceremonial.* Paloma Herrero Blanco. Editorial Síntesis, Madrid 2009.
- *Gestión de eventos feriales, diseño y organización.* Yolanda Triviño. Editorial Síntesis, Madrid 2006.
- *Producción de eventos.* La apuesta en escena del protocolo. Gloria Campos García de Quevedo. Ediciones Protocolo, Madrid 2008.
- *Estructura del mercado turístico.* Lourdes Olmos Juárez y Rafael García Cebrián. Editorial Paraninfo, Madrid 2011.
- *Gestión de productos y servicios de las agencias de viajes.* Isabel Albert Piñole. Editorial Centro de Estudios Ramón Areces, Madrid 2000.

Páginas webs:

<http://www.palacios-congresos-es.com/>

<http://www.sbc-congresos.com/index.php>

<http://congresos.net/sbc-congresos/2012/julio/>

<http://www.uia.be/>

<http://www.iccaworld.com/>

<http://www.iapco.org>

www.mpiweb.org/