

# **VENTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS.**

Curso 2017-18

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

**DEPARTAMENTO:** HOSTELERÍA Y TURISMO

## **SUMARIO**

1. INTRODUCCIÓN	pág. 3
2. OBJETIVOS GENERALES DEL MÓD. EN REFERENCIA AL CF	pág. 6
3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE	pág. 6
4. DISTRIBUCIÓN Y DESARROLLO DE LOS CONTENIDOS	pág. 7
5. METODOLOGÍA	pág. 19
6. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE Y DE LA ENSEÑANZA	pág. 19
7. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD	pág. 25
8. MATERIALES DIDÁCTICOS	pág. 27
9. TEMAS TRANSVERSALES	pág. 28
10. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES	pág. 29
11. BIBLIOGRAFÍA	pág. 30

## 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.

Este módulo se imparte en el segundo curso, por lo que el tiempo del que se dispone para el desarrollo del mismo no es del curso completo sino hasta principios del mes de marzo.

Este módulo tiene una carga horaria de 126 horas a lo largo del segundo curso que se distribuirán en 6 horas semanales.

## **2. OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO EN REFERENCIA AL C.F:**

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. Analizar las herramientas y estrategias del marketing reconociendo sus fases y aplicaciones para proponer programas de promoción, comunicación y distribución.

6. Seleccionar servicios turísticos y análogos, identificando las necesidades, motivaciones y expectativas de los consumidores para asesorar y proponer la mejor alternativa al cliente, empleando al menos dos idiomas extranjeros.
7. 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.
8. 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.
9. Analizar recursos humanos y materiales, caracterizando puestos, funciones de personal y equipamiento para establecer estructuras organizativas y administrar departamentos de agencias de viajes.
10. 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.
11. Caracterizar aplicaciones informáticas y de gestión, así como las TIC, reconociendo su utilidad para incrementar la eficacia de los servicios prestados.
12. Caracterizar los procedimientos de los servicios y las actuaciones post-venta, seleccionando las técnicas más adecuadas para aplicar protocolos de calidad.
13. Analizar las actitudes positivas, valorando la participación, respeto, tolerancia e igualdad de oportunidades entre las personas para motivar al personal a su cargo.
14. Reconocer e identificar posibilidades de negocio, analizando el mercado y estudiando la viabilidad de los proyectos para mantener el espíritu empresarial.

### **3. RESULTADOS DE APRENDIZAJE:**

1. Relaciona distintos tipos de servicios en agencias de viajes analizando y caracterizando los elementos que los componen.
2. Aplica técnicas de venta, identificando sus características, sus procedimientos y su secuenciación.
3. Realiza la venta de servicios, caracterizando y aplicando los procedimientos asociados.
4. Realiza operaciones de cierre y post-venta, describiendo y aplicando los procedimientos estandarizados.

#### **4. DISTRIBUCIÓN Y DESARROLLO DE LOS CONTENIDOS:**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1**

#### **LA INTERMEDIACIÓN EN LA VENTA DEL TRANSPORTE TURÍSTICO**

- **Contenidos:**

#### **Contenidos Conceptuales**

1. El transporte aéreo: concepto y características.
  - 1.1. Proveedores de transporte aéreo: productos y servicios ofertados.
  - 1.2. Condiciones y normativa del transporte aéreo.
  - 1.3. Principales tarifas, impuestos y tasas en el transporte aéreo.
2. El transporte ferroviario: concepto y características.
  - 2.1. Proveedores de transporte ferroviario: productos y servicios ofertados.
  - 2.2. Condiciones y principales tarifas del transporte ferroviario.
3. El transporte marítimo: concepto y características.
  - 3.1. Proveedores de transporte marítimo: productos y servicios ofertados.
  - 3.2. Condiciones y principales tarifas del transporte marítimo.
4. El transporte por carretera: concepto y características.
  - 4.1. Proveedores de transporte carretera: productos y servicios ofertados.
  - 4.2. Condiciones y principales tarifas del transporte por carretera.

#### **Contenidos Procedimentales**

1. Identificación del origen y la evolución de los diferentes medios de transporte turístico.
2. Análisis e interpretación de la normativa básica que regula los medios de transporte turísticos.

#### **Contenidos Actitudinales**

1. Valoración de la importancia de la evolución histórica de los medios de transporte.
2. Interés del alumnado por la normativa reguladora de los medios de transporte.

- **Temporalización:** 20 horas
  
- **Criterios de evaluación:**
  1. Se han identificado y caracterizado los distintos medios de transporte susceptibles de ser vendidos en las agencias de viajes.
  2. Se han identificado los principales proveedores de transporte y los productos/servicios ofertados.
  3. Se han analizado las principales tarifas y las condiciones del servicio, así como impuestos y tasas que les aplican.
  4. Se ha interpretado la normativa vigente aplicable al transporte de personas en diversos medios.
  
- **Actividades:**
  - Localizar en Internet las diferentes normativas estudiadas en clase que regulan el los medios de transporte turísticos.
  - Acceder a la web de RENFE para obtener información sobre los tipos de trenes que gestiona y sus servicios.
  - Investigación sobre los trenes turísticos del Norte, el Transcantábrico y el Al-Andalus expreso.
  - Role-playing de asesoramiento sobre las páginas web de cruceros.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 2**

### **LA INTERMEDIACIÓN EN LA VENTA DEL ALOJAMIENTO TURÍSTICO, LOS VIAJES COMBINADOS Y OTROS SERVICIOS**

- **Contenidos:**
  - Contenidos Conceptuales**
  - 1. El alojamiento turístico: concepto y características
    - 1.1. Proveedores del alojamiento turístico: productos y servicios ofertados
    - 1.2. Normativa y condiciones generales del alojamiento turístico
  - 2. Los viajes combinados: concepto y características



- 2.1. Proveedores de viajes combinados: productos y servicios ofertados
3. El alquiler de vehículos: concepto y características
  - 3.1. Proveedores, condiciones y principales tarifas de la venta del alquiler de vehículos
4. La intermediación en la venta de seguros de viajes
5. La intermediación en la venta de excursiones, forfait de nieve y otros servicios
6. Los sistemas globales de distribución en la intermediación de servicios en agencias de viajes
  - 6.1. La venta por Internet : las agencias de viajes virtuales

### **Contenidos Procedimentales**

1. Clasificación de los alojamientos turísticos.
2. Análisis e interpretación de la normativa básica que regula el precio en los alojamientos turísticos.
3. Identificación de los elementos que componen un viaje combinado.

### **Contenidos Actitudinales**

1. Valoración de la normativa y su correcta aplicación.
- **Temporalización:** 20 horas
  - **Criterios de evaluación:**
    1. Se han identificado y caracterizado los servicios/productos que ofertan y las tarifas que se aplican en el alojamiento turístico.
    2. Se ha interpretado la normativa básica de regulación de alojamientos turístico.
    3. Se ha caracterizado la venta de viajes combinados así como los principales proveedores y productos del mercado.
    4. Se han caracterizado otros servicios susceptibles de ser vendidos en las agencias de viajes, sus tarifas y condiciones.
    5. Se han reconocido los principales sistemas globales de distribución.

6. Se ha analizado la venta de servicios turísticos a través de Internet y la función de las agencias de virtuales.

- **Actividades:**

- Supuesto práctico de interpretación de un contrato entre agencia de viajes y alojamiento turístico.
- Supuestos prácticos de cálculo de precios en alojamientos turísticos.
- Análisis de los principales proveedores de viajes combinados.
- Análisis de las páginas web de agencias virtuales.
- Entorno de Amadeus códigos y selling platform.

### UNIDAD DIDÁCTICA 3

#### TÉCNICAS DE VENTA DE SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJES

- **Contenidos:**

##### Contenidos Conceptuales

1. El cliente de agencias de viajes: necesidades y motivaciones.
2. Principios básicos de las técnicas de venta: importancia, valoración y etapas en las agencias de viajes.
  - 2.1. Apertura y acercamiento al cliente.
  - 2.2. Generación de confianza
  - 2.3. Detección de necesidades
  - 2.4. Presentación del producto/servicio
3. Técnicas de negociación
4. Técnicas para la venta telefónica y la venta por correo electrónico

##### Contenidos Procedimentales

1. Identificación de necesidades del cliente de agencias de viajes.
2. Identificación y diferenciación de las fases de las técnicas de ventas.
3. Selección de las técnicas más apropiadas según el tipo de cliente.

##### Contenidos Actitudinales

1. Valoración de la importancia de conocer las necesidades del cliente.
  2. Desarrollo de la empatía para poder comprender mejor al cliente.
  3. Valorar la importancia del trabajo en equipo y de una coordinación eficaz.
- **Temporalización:** 11 horas
  - **Criterios de evaluación:**
    - a) Se han reconocido distintas tipologías de clientes, así como sus distintas necesidades y motivaciones en la compra de servicios turísticos.
    - b) Se han identificado los principios básicos de las técnicas de venta en las agencias de viajes.
    - c) Se han reconocido los procesos en las distintas etapas de la venta de servicios/productos en las agencias de viajes.
    - d) Se ha descrito el proceso de la negociación y aplicado las técnicas apropiadas.
    - e) Se han reconocido los métodos para la venta telefónica.
    - f) Se ha valorado la aplicación de técnicas de ventas como instrumento de la gestión comercial de las agencias de viajes.
  - **Actividades:**
    - Role-playing de atención al cliente utilizando diferentes técnicas de venta según la tipología del cliente.
    - Redacción de correos electrónicos de atención y asesoramiento al cliente.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 4**

### **LA VENTA DE SERVICIOS: EL TRANSPORTE TURÍSTICO**

- **Contenidos:**

#### **Contenidos Conceptuales**

1. El transporte aéreo: fuentes de información.

- 1.1. Tarifas y condiciones especiales del transporte aéreo.
- 1.2. Reserva y venta en el transporte aéreo.
2. El transporte ferroviario: fuentes de información.
  - 2.1. Tarifas y condiciones específicas en el transporte ferroviario.
  - 2.2. Reserva y venta en el transporte ferroviario.
3. El transporte marítimo: fuentes de información.
  - 3.1. Tarifas y condiciones específicas del transporte marítimo.
  - 3.2. Reserva y venta en el transporte marítimo.
4. El transporte por carretera: fuentes de información.
  - 4.1. Tarifas, reserva y venta en el transporte por carretera.

### **Contenidos Procedimentales**

1. Identificación de las fuentes de información utilizadas para cada uno de los medios de transporte turístico.
2. Clasificación e identificación de las diferentes tarifas utilizadas para cada uno de los medios de transporte turístico.
3. Aplicación correcta de cada una de las tarifas.
4. Procedimiento de realización de reservas en cada uno de los medios de transporte turístico.
5. Manejo de las aplicaciones informáticas para la reserva y venta de servicios en agencias de viajes.

### **Contenidos Actitudinales**

1. Valoración del conocimiento de las condiciones de cada tarifa para su adecuación al cliente.
2. Rigor a la hora de proceder a la realización de la reserva.

- **Temporalización:** 25 horas

- **Criterios de evaluación:**

- a) Se han identificado y caracterizado diversas fuentes de información utilizadas en la venta de servicios/productos en agencias de viaje.

- b) Se ha obtenido información sobre servicios/productos, sus condiciones específicas, tarifas y sobre destinos.
- c) Se ha asesorado al cliente sobre aspectos generales y específicos del producto/servicio o destino.
- d) Se han caracterizado y aplicado los procesos de reserva y confirmación de servicios turísticos.
- e) Se ha descrito el procedimiento en caso de no-confirmación y se han ofrecido otras alternativas.
- f) Se ha seguido el protocolo establecido para la cumplimentación y archivo de la documentación.
- g) Se ha identificado y aplicado la normativa vigente.
- h) Se han aplicado sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la gestión de reservas.
- i) Se han identificado los parámetros de calidad del servicio de atención al cliente en las agencias de viajes.
- j) Se han aplicado técnicas de comunicación y atención al cliente específicas para la venta de servicios en agencias de viajes.

- **Actividades:**

- Manejo de las fuentes de información: localizar información solicitada en supuestos prácticos.
- Role-playing de manejo de fuentes de información y asesoramiento al cliente..
- Interpretar el significado de las tarifas y asociarlas a las condiciones específicas de cada cliente dado.
- Realizar el procedimiento de reserva y venta en cada uno de los medios estudiados.
- Role-playing para el desarrollo del procedimiento de reserva.
- Manejar aplicaciones informáticas para la reserva y registro de datos del servicio turístico.

## UNIDAD DIDÁCTICA 5

### **LA VENTA DE SERVICIOS: EL ALOJAMIENTO TURÍSTICO, LOS VIAJES COMBINADOS Y OTROS SERVICIOS**

- **Contenidos:**

#### **Contenidos Conceptuales**

1. El alojamiento turístico: fuentes de información.
  - 1.1. Tarifas, reserva y venta en el alojamiento turístico.
2. Los viajes combinados: fuentes de información.
  - 2.1. Tarifas, reserva y venta en los viajes combinados.
3. Otros servicios: fuentes de información.
  - 3.1. Tarifas, reserva y venta en otros servicios.
4. Documentos utilizados para el registro de datos.
  - 4.1. Normativa para el registro de datos y condiciones especiales.
  - 4.2. Apoyo de los equipos informáticos, terminales y GDS para el registro de datos.
  - 4.3. La calidad en la venta de servicios en agencias de viajes.

#### **Contenidos Procedimentales**

1. Identificación de las fuentes de información utilizadas para alojamiento, viajes combinados y otros servicios turísticos.
2. Clasificación e identificación de las diferentes tarifas utilizadas para cada uno de los servicios estudiados anteriormente.
3. Aplicación correcta de cada una de las tarifas.
4. Procedimiento de realización de reservas en cada uno de los servicios mencionados.
5. Manejo de las aplicaciones informáticas para la reserva y venta de servicios en agencias de viajes.

#### **Contenidos Actitudinales**

1. Valoración del conocimiento de las condiciones de cada tarifa para su adecuación al cliente.
  2. Rigor a la hora de proceder a la realización de la reserva.
- **Temporalización:** 25 horas
  - **Criterios de evaluación:**
    - a) Se han identificado y caracterizado diversas fuentes de información utilizadas en la venta de servicios/productos en agencias de viaje.
    - b) Se ha obtenido información sobre servicios/productos, sus condiciones específicas, tarifas y sobre destinos.
    - c) Se ha asesorado al cliente sobre aspectos generales y específicos del producto/servicio o destino.
    - d) Se han caracterizado y aplicado los procesos de reserva y confirmación de servicios turísticos.
    - e) Se ha descrito el procedimiento en caso de no-confirmación y se han ofrecido otras alternativas.
    - f) Se ha seguido el protocolo establecido para la cumplimentación y archivo de la documentación.
    - g) Se ha identificado y aplicado la normativa vigente.
    - h) Se han aplicado sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la gestión de reservas.
    - i) Se han identificado los parámetros de calidad del servicio de atención al cliente en las agencias de viajes.
    - j) Se han aplicado técnicas de comunicación y atención al cliente específicas para la venta de servicios en agencias de viajes.
  - **Actividades:**
    - Manejo de las fuentes de información: localizar información solicitada en supuestos prácticos.
    - Role-playing de manejo de fuentes de información y asesoramiento al cliente.
    - Interpretar el significado de las tarifas y asociarlas a las condiciones específicas de cada cliente dado.

- Realizar el procedimiento de reserva y venta en cada uno de los medios estudiados.
- Role-playing para el desarrollo del procedimiento de reserva.
- Manejar aplicaciones informáticas para la reserva y registro de datos del servicio turístico.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 6**

### **DOCUMENTOS UTILIZADOS EN LA VENTA DE SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJES**

- **Contenidos:**

#### **Contenidos Conceptuales**

1. Documentos utilizados para la prestación del servicio: tipología.
  - 1.1. El bono: funciones y características.
  - 1.2. Los billetes, pasajes y títulos de transporte: funciones y características.
  - 1.3. Documentación adicional: instrucciones previas e información útil.
2. Documentos utilizados para el cierre de operaciones de venta de servicios.
  - 2.1. Tipología y funciones de los documentos de venta.
  - 2.2. La facturación: procedimiento y gastos de gestión.
3. Sistemas de cobro de servicios.
4. Procedimiento y normativa utilizados para cancelaciones.
5. La importancia del servicio de post-venta y la fidelización del cliente.
6. El apoyo de las aplicaciones informáticas, terminales y GDS para la emisión de documentación.

#### **Contenidos Procedimentales**

1. Identificación de los diferentes documentos que se utilizan en la agencia de viajes.
2. Cumplimentación del bono de agencias de viajes.
3. Clasificación de las tipologías de bonos.
4. Procedimiento de facturación y cobro.



5. Manejo de las aplicaciones informáticas para la emisión de documentación en agencias de viajes.

### **Contenidos Actitudinales**

1. Valoración de la importancia del servicio post-venta para la fidelización del cliente.
  2. Valoración del trabajo en equipo para conseguir un buen servicio post-venta.
- **Temporalización:** 25 horas
  - **Criterios de evaluación:**
    - a) Se han caracterizado los diferentes tipos de documentos emitidos por las agencias para los prestatarios de los servicios.
    - b) Se ha gestionado y emitido la documentación relativa a la venta de los servicios/productos turísticos.
    - c) Se ha formalizado el procedimiento de facturación de los servicios y emisión de la documentación relacionada.
    - d) Se han caracterizado diversos sistemas y formas de cobro de servicios.
    - e) Se han reconocido las variables que influyen en la política de crédito, teniendo en cuenta los posibles riesgos.
    - f) Se ha identificado el procedimiento para la gestión de cancelaciones teniendo en cuenta la normativa vigente.
    - g) Se ha caracterizado la información/instrucciones previas al viaje o servicio.
    - h) Se han identificado los procesos relativos a la postventa y a la fidelización de clientes.
    - i) Se han aplicado y utilizado sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la emisión de la documentación.
  - **Actividades:**
    - Rellenar bonos y documentación útil para las agencias de viajes en base a supuesto prácticos dados.

- Manejar las aplicaciones de agencias de viajes para la venta de servicio turísticos.

**COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES DEL MÓDULO DE VENTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS SON:**

- 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. Seleccionar los proveedores, según su relación calidad/precio, calculando tanto los costes como el beneficio, para fijar el precio final de la oferta.
- d. Asesorar y proponer al cliente diferentes alternativas de servicios turísticos y análogos, interpretando sus solicitudes y calibrando sus necesidades, para cubrir sus expectativas.
- e. 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.
- f. 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.
- g. 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.
- h. 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.

## **5.- METODOLOGÍA:**

La metodología a emplear será activa-participativa, fomentando el aprendizaje constructivo por parte del alumnado, explorando los conocimientos iniciales del grupo, elaboración de cuadros sinópticos y resolución de dudas.

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

La profesora realizará 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. Así mismo, favorecerá en el alumnado la capacidad para aprender por sí mismo y para trabajar en equipo.

## **6.- EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE Y DE LA ENSEÑANZA:**

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

- 1º Resultados de pruebas escritas en relación con los contenidos incluidos en la programación.
- 2º Realización de actividades y supuestos prácticos.
- 3º La participación individual del alumnado en clase, el interés y su comportamiento.
- 4º 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:**

La evaluación consta de cuatro partes:

- Fijación de objetivos
- Recogida de información
- Valoración
- Toma de decisiones

Características de la evaluación:

- Integrada, es decir, inmersa dentro del desarrollo curricular.
- Formativa: dirigida a perfeccionar el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Continua: presente a lo largo de todo el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Criterial: lo que supone la formulación de criterios previos que iluminen todo el proceso.

En el proceso de enseñanza-aprendizaje se exige 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 en el Proyecto Curricular de Centro que dice que aquél alumno que supere el 25% de faltas injustificadas en el módulo, perderá el derecho a evaluación continua (entendiendo como tal, el derecho del alumno a ser evaluado a través de las actividades diarias realizadas en clase y de los exámenes parciales voluntarios dentro de cada una de las evaluaciones, así como por la realización del examen de cada evaluación y las recuperaciones si las hubiere).

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.

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

1. La fecha de entrega debe ser la indicada, a menos que se entregue antes de la misma, o se tenga falta médica justificada.
  2. 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.
  3. Se valorará la inclusión de todos los contenidos exigidos para el trabajo y la estructuración más adecuada de los mismos.
  4. Se penalizarán las faltas ortográficas.
  5. El trabajo no podrá ser superado si ha existido plagio, en caso necesario, de citas literales deberá indicarse la procedencia de las mismas.
  6. No se admitirán en los trabajos faltas de ortografía. En el caso de que en la entrega haya faltas (ya sea de ortografía o tildes), se devolverá al alumno/a, quien deberá rehacer el trabajo y entregarlo de nuevo, en el plazo que se establezca, ya sin faltas. De persistir alguna, se considerará como “Trabajo no realizado”.
- j) 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.

Se establecerán tres tipos de evaluación:

- 1.- Evaluación inicial: nos reflejará la situación de partida de los alumnos.
- 2.- Evaluación formativa; nos indicará si se están alcanzando los objetivos educativos, y si hay que introducir correcciones.
- 3.- Evaluación final o sumativa: nos reflejará la situación alcanzada tras las actividades propuestas y con la finalidad de alcanzar las capacidades terminales determinadas.

### **1.- Criterios de evaluación:**

El proceso evaluador tendrá tres niveles:

- a) Pruebas objetivas en las que el alumnado demuestre que alcanza los objetivos conceptuales y actitudinales antes propuestos, teniendo especial cuidado con los siguientes aspectos:

- Nivel de conceptualización.
- Procesos de análisis y síntesis.
- Crítica constructiva.
- Juicio de la realidad.
- Opiniones.

Conforman el 70% de la calificación final.

- b) Actividades realizadas en clase:

Supuestos prácticos. Conforman el 20% de la calificación final.

- c) Valoración de comportamientos y actitudes:

Conforman el 10% de la calificación final.

Del promedio correspondiente saldrá la nota de evaluación individual (que se confrontará con la que se califica el propio alumno, se considera significativa).

Se realizará una prueba escrita periódica para cada evaluación, en un total de tres sesiones a lo largo del curso.

## **2.- Criterios de calificación:**

El módulo formativo 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.

La calificación total de las *pruebas objetivas* de cada evaluación que conforman el 70% de la calificación de la evaluación.

Se considera positiva la evaluación, con la calificación de 5 puntos como mínimo de las pruebas objetivas.

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

A esa calificación se añadirá el porcentaje establecido con las actividades propuestas, que suponen el 20% de la calificación de la evaluación y el 10% en la valoración de asistencia, actitudes y comportamientos.

## **3.- Recuperación:**

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.

**4.- Instrumentos de evaluación:**

- a) Observación sistemática: a través de actividades propuestas y corrección de las mismas.
- d) 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 refleja 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.



## **7.- 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 realizarán las siguientes medidas:

- Adecuación de los objetivos del módulo
- Selección significativa de los contenidos del módulo, aplicando distintas estrategias metodológicas a objetivos básicos y generales.
- Profesorado de apoyo: logopedas, profesores de lenguaje de signos, para hipoacúsicos,...etc.
- Modificación de actividades
- Adaptación de criterios de evaluación.

La integración de Alumnado con necesidades educativas especiales en los Ciclos Formativos, viene regulada en la Orden 18 de noviembre de 1996, de la Consejería de Educación y Ciencia 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.
--

## **8.- MATERIALES DIDACTICOS:**

El profesor utilizará los recursos del centro educativo, así como recursos instrumentales (equipos audiovisuales), recursos informáticos (ordenadores) y recursos textuales y documentales.

El principal recurso a utilizar será un libro de texto que recoge los contenidos de esta programación, en concreto el libro de texto a utilizar se titula:

Fundamentos teóricos y gestión práctica de las agencias de viajes, Ed. Síntesis.

Producción y Venta de Servicios Turísticos, Ed. Síntesis.

Además del libro de texto, el profesor utilizará presentaciones en Powerpoint o similar para el apoyo de las explicaciones, además de fotocopias, transparencias, Internet, así como cualquier otro recurso útil para la comprensión de los contenidos.

**9.- 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.

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 intermediación 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.

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

## **10.- ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES:**

- a) VISITA AL AEROPUERTO SAN PABLO DE SEVILLA.
- b) VISITA A LA ESTACIÓN DE TREN DE SEVILLA SANTA JUSTA.
- c) VISITA A DIFERENTES AGENCIAS DE VIAJES, ORGANIZADORES PROFESIONALES DE CONGRESOS Y OTRAS EMPRESAS E INSTITUCIONES RELACIONADAS CON EL TURISMO DE REUNIONES.
- d) ASISTENCIA A JORNADAS, SIMPOSIOS, FOROS, WORKSHOPS Y OTRO TIPO DE REUNIONES CON UNA TEMÁTICA RELACIONADA CON EL MUNDO DEL TURISMO.
- e) VIAJE FIN DE CURSO CON DESTINO A DETERMINAR.
- f) VISITAS A EMPRESAS DEL SECTOR.
- g) VISITAS CULTURALES A DIFERENTES CIUDADES ANDALUZAS Y ESPAÑOLAS CON EL FIN DE VISITAR SUS RECURSOS TURÍSTICOS MÁS IMPORTANTES.
- h) VISITA A FITUR, LA FERIA INTERNACIONAL DE TURISMO DE MADRID.
- i) VISITA A UN BARCO DE CRUCEROS.
- j) ASISTENCIA A FESTIVALES DE TEATRO Y DE MÚSICA DE INTERÉS, ASÍ COMO A MUSEOS Y GALERÍAS DE ARTE.
- k) VISITA A ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS.
- l) VISITA A LA FERIA DE TURISMO ITB DE BERLÍN.
- m) VISITA AL PARLAMENTO ANDALUZ.
- n) VISITA AL INSTITUTO ANDALUZ DE PATRIMONIO HISTÓRICO.

## **11.- BIBLIOGRAFÍA:**

- Fundamentos teóricos y gestión práctica de las agencias de viajes, Ed. Síntesis.
- Producción y Venta de Servicios Turísticos, Ed. Síntesis.