

PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO PROFESIONAL DIRECCIÓN DE ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA

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

CURSO ESCOLAR: 2018-2019

PROFESOR: JOSE MARÍA OSUNA GÓMEZ

ÍNDICE

- 1. Introducción**
- 2. Objetivos generales del módulo en referencia al ciclo formativo.**
- 3. Resultados de aprendizaje.**
- 4. Distribución y desarrollo de los contenidos.**
- 5. Metodología.**
- 6. Evaluación del aprendizaje y de la enseñanza.**
- 7. Métodos de atención a la diversidad.**
- 8. Materiales didácticos.**
- 9. Temas transversales.**
- 10. Actividades complementarias y extraescolares.**
- 11. Bibliografía.**

INTRODUCCIÓN

El módulo profesional Dirección de Entidades de Intermediación Turística se imparte en el Ciclo Formativo de Grado Superior de Agencias de Viajes y Gestión de Eventos, recogido en la Orden de 13 de octubre de 2010 por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos.

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

OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO EN REFERENCIA AL CICLO FORMATIVO

- Analizar los procesos de facturación y liquidación con clientes y proveedores, identificando los requisitos legales, económicos y empresariales para desarrollar las tareas de administración en las agencias de viajes y la gestión de eventos.
- Analizar recursos humanos y materiales caracterizando puestos, funciones del personal y equipamiento para establecer estructuras organizativas y administrar departamentos de agencias de viajes.
- Caracterizar aplicaciones informáticas y de gestión, así como las TIC, reconociendo su utilidad para incrementar la eficacia de los servicios prestados.
- Analizar las actitudes positivas, valorando la participación, respeto, tolerancia e igualdad de oportunidades entre las personas para motivar al personal a su cargo.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

DISTRIBUCIÓN Y DESARROLLO DE LOS CONTENIDOS

Primera evaluación

UNIDAD DIDÁCTICA Nº 1: CARACTERIZACIÓN DE ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA

Contenidos conceptuales

- **Agencias de viajes. Concepto. Evolución histórica. Clasificación legal. Características y funciones.**
- **Requisitos específicos para su funcionamiento.**
- **Tipos de agencias de viajes.**
- **Normativa aplicable a la actividad de intermediación de servicios turísticos.**
- **Deontología profesional.**
- **Organismos y asociaciones nacionales e internacionales.**

Contenidos procedimentales

- **Identificación del concepto de entidades de intermediación turística.**
- **Caracterización de las funciones de los diferentes tipos de agencias de viajes.**

Contenidos actitudinales

- **Valoración de la importancia de la dirección de entidades de intermediación turística en las agencias de viajes.**
- **Trabajo autónomo e iniciativa personal en el ámbito de la competencia general del título.**

- Trabajo cooperativo en la toma de decisiones y aceptación de otros puntos de vista.
- Comprender la necesidad de planificación del trabajo.
- Comprender la importancia del orden, limpieza y rigor en la realización del trabajo.

Criterios de evaluación

- Se ha identificado el concepto de entidades de intermediación turística.
- Se ha descrito la evolución experimentada por el sector desde el inicio de la actividad.
- Se han clasificado las agencias de viajes según las funciones que realizan.
- Se han analizado los requisitos específicos para su funcionamiento.
- Se han caracterizado otras tipologías de agencias de viajes atendiendo a su especialización y a los servicios que ofertan.
- Se han identificado otras tipologías de entidades de intermediación según la especialización de sus servicios.
- Se han relacionado los organismos y asociaciones nacionales e internacionales que regulan la actividad de intermediación de servicios turísticos.

Actividades

- Los alumnos responderán a una serie de preguntas relacionadas con los conceptos de esta unidad didáctica.
- Supuestos prácticos de la normativa de agencias de viajes.

Temporalización

Las sesiones para impartir esta unidad didáctica tendrán una duración aproximada de 12 horas.

UNIDAD DIDÁCTICA Nº 2: ORGANIZACIÓN DE ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA

Contenidos conceptuales

- Departamentalización o áreas.
- Diseño de organigramas.
- Planificación y planes empresariales.

Contenidos procedimentales

Descripción de los sistemas y tipos de organización empresarial propios de las empresas del sector.

Contenidos actitudinales

- Valoración de la importancia de la dirección de entidades de intermediación turística en las agencias de viajes.
- Trabajo autónomo e iniciativa personal en el ámbito de la competencia general del título.
- Trabajo cooperativo en la toma de decisiones y aceptación de otros puntos de vista.
- Comprender la importancia del orden, limpieza y rigor en la realización del trabajo.

Criterios de evaluación

- Se ha definido el concepto de organización empresarial en el sector de la intermediación turística y los principios que deben regir en este tipo de organizaciones.
- Se han descrito los sistemas y los tipos de organización empresarial propios de las empresas del sector.
- Se han definido las estructuras organizativas propias de las empresas de intermediación turística.
- Se han caracterizado las áreas y/o departamentos y las relaciones interdepartamentales que existen entre ellos.
- Se ha definido el concepto de planificación empresarial.
- Se han establecido las etapas del proceso de planificación.

Actividades

Los alumnos responderán a una serie de preguntas relacionadas con los conceptos de esta unidad didáctica.

Temporalización

Las sesiones para impartir esta unidad didáctica tendrán una duración aproximada de 12 horas.

UNIDAD DIDÁCTICA Nº 3: CONTROL DE LA RENTABILIDAD EN ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA

Contenidos conceptuales

- El patrimonio.
- Análisis de balances en las empresas de intermediación turística.
- Análisis de la estructura de ingresos y gastos de las empresas de intermediación turística.
- Análisis de la rentabilidad económica y financiera.
- Financiación. Concepto. Estructura financiera de la empresa.
- Presupuestos. Concepto y función. Tipos de presupuestos.

Contenidos procedimentales

- Interpretación del concepto de patrimonio e identificación de sus elementos y las masas patrimoniales.
- Análisis de la rentabilidad de las empresas de intermediación turística.
- Caracterización de la estructura financiera de las empresas de intermediación turística.
- Análisis del concepto de presupuesto y su función.

Contenidos actitudinales

- Valoración de la importancia de la dirección de entidades de intermediación turística en las agencias de viajes.
- Trabajo autónomo e iniciativa personal en el ámbito de la competencia general del título.
- Trabajo cooperativo en la toma de decisiones y aceptación de otros puntos de vista.

Criterios de evaluación

- Se ha interpretado el concepto de patrimonio e identificado sus elementos y las masas patrimoniales.
- Se ha analizado la rentabilidad de las empresas de intermediación turística.
- Se han calculado e interpretado ratios, margen de beneficio y umbral de rentabilidad.
- Se ha caracterizado la estructura financiera de las empresas de intermediación turística.
- Se ha analizado el concepto de presupuesto y su función.
- Se han clasificado y elaborado distintos tipos de presupuestos, aplicando medidas correctoras en caso de desviaciones.

Actividades

- Los alumnos responderán a preguntas relacionadas con los conceptos de esta unidad didáctica.
- Supuestos prácticos sobre los conceptos tratados en la unidad didáctica.

Temporalización

Las sesiones utilizadas para impartir esta unidad didáctica tendrán una duración aproximada de 26 horas.

Segunda evaluación

UNIDAD DIDÁCTICA Nº 4: DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LAS ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA

Contenidos conceptuales

- Dirección de equipos de trabajo. Sistemas de dirección.
- Organización del personal.
- Manual de empresa. Concepto. Estrategias de incentivos a la producción.
- La formación. Programas de formación.

Contenidos procedimentales

- Definición de los sistemas de dirección de equipos de trabajo.
- Diseño de turnos de trabajo y horarios, planificación de vacaciones.
- Establecimiento de métodos para seleccionar al personal.
- Definición del concepto de manual de empresa.

Contenidos actitudinales

- Valoración de la importancia de la dirección de entidades de intermediación turística en las agencias de viajes.
- Trabajo autónomo e iniciativa personal en el ámbito de la competencia general del título.
- Trabajo cooperativo en la toma de decisiones y aceptación de otros puntos de vista.
- Comprender la necesidad de planificación del trabajo.

Criterios de evaluación

- Se han definido los sistemas de dirección.
- Se han diseñado turnos de trabajo, horarios y planificado las vacaciones.
- Se ha tenido en cuenta la necesidad de personal.
- Se han establecido los métodos más idóneos para la selección del personal.
- Se ha definido el concepto de manual de empresa.
- Se han caracterizado las diversas estrategias para la motivación del personal.

Actividades

Los alumnos responderán a una serie de preguntas relacionadas con estos conceptos.

Temporalización

Las sesiones utilizadas para impartir esta unidad didáctica serán aproximadamente de unas 11 horas.

UNIDAD DIDÁCTICA Nº 5: CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA

Contenidos conceptuales

- **Concepto de calidad y excelencia en el servicio turístico.**
- **La gestión de los recursos humanos para la mejora de la calidad.**
- **La calidad en los equipos y las instalaciones.**
- **Auditoría de la calidad en las empresas de intermediación turística.**

Contenidos procedimentales

- **Identificación del concepto de calidad.**
- **Valoración de la aplicación de los diferentes sistemas de calidad.**
- **Diseño y elaboración de los diferentes procesos de las áreas y/o departamentos.**
- **Definición y aplicación de las herramientas de gestión de la calidad.**

Contenidos actitudinales

- **Valoración de la importancia de la dirección de entidades de intermediación turística en las agencias de viajes.**
- **Trabajo autónomo e iniciativa personal en el ámbito de la competencia general del título.**
- **Trabajo cooperativo en la toma de decisiones y aceptación de otros puntos de vista.**
- **Comprender la necesidad de planificación del trabajo.**
- **Comprender la importancia del orden, limpieza y rigor en la realización del trabajo.**

Criterios de evaluación

- Se ha identificado el concepto de calidad y sus objetivos.
- Se ha valorado la aplicación de diferentes sistemas de calidad.
- Se ha establecido el diseño y elaboración de los diferentes procesos de las áreas y/o departamentos.
- Se han definido y aplicado las herramientas de gestión de la calidad.

Actividades

Los alumnos responderán a una serie de preguntas relacionadas con los conceptos de esta unidad didáctica.

Temporalización

Las sesiones utilizadas para impartir esta unidad didáctica serán aproximadamente de 12 horas.

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.

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

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

EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE Y DE LA ENSEÑANZA

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

- Resultados de pruebas escritas en relación con los contenidos incluidos en la programación.
- Realización de actividades y supuestos prácticos.
- La participación individual del alumnado en clase, el interés y su comportamiento.
- Comprensión y expresión oral y escrita.

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

Hasta los exámenes extraordinarios de febrero 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.

Se establecerán tres tipos de evaluación:

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

Criterios de evaluación

El proceso evaluador tendrá tres niveles:

- 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.
- Actividades realizadas en clase: supuestos prácticos. Conforman el 20% de la calificación final.
- 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 dos sesiones a lo largo del curso.

Criterios de calificación

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

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 actitudes y comportamientos.

Recuperación

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

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

Instrumentos de evaluación

- **Observación sistemática:** a través de actividades propuestas, diario de clase y cuaderno del alumno.
- **Realización de pruebas periódicas escritas:** tipo test, y de desarrollo, para los contenidos teóricos y supuestos prácticos.

Evaluación del proceso de enseñanza

El proceso de enseñanza también es susceptible de análisis y evaluación, ya que nos dará el índice en el cual se 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.**

Otras normas

La asistencia a clase será obligatoria. En el caso de que un alumno-a sobrepase un 25% de faltas de asistencia no justificadas perderá el derecho de examen en esa evaluación, debiendo examinarse de esa materia en la convocatoria extraordinaria.

Aquellas personas 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.

Para los módulos en los que se examine de teoría y práctica se deberá aprobar estos dos apartados con al menos un 5 en cada uno de ellos. En la recuperación el alumnado se examinará de las dos partes, aún habiendo superado una de ellas en el examen ordinario.

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 las recuperaciones para subir nota, pudiendo obtener como máximo una calificación de 8.

Se realizará exclusivamente un examen por evaluación. El alumnado que no haya podido asistir al examen por circunstancias personales tendrá la oportunidad de examinarse en la recuperación.

El alumnado, en caso de no haber superado algún parcial en la convocatoria trimestral y su recuperación, se presentará en la convocatoria extraordinaria de marzo del módulo completo.

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 este 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, etc.
- Modificación de actividades.
- Adaptación de criterios de evaluación.

La integración del alumnado con n.e.e en los ciclos formativos viene regulada en la Orden de 18 de noviembre de 1996, de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía. En ella se recoge el acceso abierto para todos los alumnos a la formación profesional específica.

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

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

El RD 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 n.e.e, cuenten con los medios personales y materiales

necesarios para que estos alumnos puedan proseguir los estudios con las adaptaciones curriculares pertinentes.

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

Los departamentos de orientación de los centros asesorarán a los equipos técnicos de coordinación pedagógica y a los departamentos didácticos, con objeto de que estos alumnos puedan alcanzar los objetivos del ciclo formativo.

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

MATERIALES DIDÁCTICOS

Se utilizarán apuntes del profesor, fotocopias, recortes de prensa, mapas, guías, vídeos, pizarra, equipos y programas informáticos e internet.

TEMAS TRANSVERSALES

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

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

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

Economía para analizar la planificación, organización, 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.

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

- **Visita al Parlamento de Andalucía.**
- **Visita al Hotel Alfonso XIII de Sevilla.**
- **Visita al Museo de Artes y Costumbres Populares.**
- **Visita al Instituto de Patrimonio Histórico Andaluz.**
- **Visita al aeropuerto de Sevilla.**
- **Visita a Sevilla: Catedral, Alcázar, etc, con un guía oficial de Sevilla.**

BIBLIOGRAFÍA

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

- **Técnica Contable. Autores: Francisco Páez Carrasco y Rogelio Pesqueira Sánchez. Editorial Algaida.**
- **Curso Básico de Contabilidad Financiera. Autora: Catalina Vacas Guerrero. Editorial Síntesis.**
- **Organización y Gestión de Empresas Turísticas. Autores: Cristóbal Casanueva Rocha, Julio García del Junco, Francisco Javier Caro González. Editorial Pirámide.**
- **Dirección y Gestión de Empresas del Sector Turístico. Autora: Inmaculada Martín Rojo. Editorial Pirámide.**

