

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

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

Las actividades formativas a realizar por el alumnado que le permitan adquirir los resultados de aprendizaje en las empresas de intermediación turística (Agencias de viajes) se pueden concretar en las siguientes actividades formativas y criterios de evaluación:

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES FORMATIVAS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1. Identifica la estructura y organización de la empresa, relacionándolas con el tipo de servicio que presta.	<p>Conoce la estructura de la empresa, áreas y departamentos en los que está organizada.</p> <p>Conoce el manual de empresa en el que aparecen las normas de régimen interno.</p> <p>Conoce las instrucciones y normas establecidas por el centro de trabajo para la correcta atención de los clientes.</p> <p>Conoce la coordinación interdepartamental.</p>	<p>Se han identificado la estructura organizativa de la empresa y las funciones de cada área de la misma.</p> <p>b) Se ha comparado la estructura de la empresa con las organizaciones empresariales tipo existentes en el sector.</p> <p>c) Se han relacionado las características del servicio y el tipo de clientes con el desarrollo de la actividad empresarial.</p> <p>d) Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo de la prestación de servicio.</p> <p>e) Se han valorado las competencias necesarias de los recursos humanos para el desarrollo óptimo de la actividad.</p> <p>f) Se ha valorado la idoneidad de los canales de difusión más frecuentes en esta actividad.</p>
2. Aplica hábitos éticos y laborales en el desarrollo de su actividad profesional de acuerdo con las características del puesto de trabajo y con los procedimientos establecidos en la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> - Muestra compañerismo en el lugar de trabajo. - Acata las instrucciones de sus superiores. - Sabe a quién dirigirse cuando se encuentra con algún problema. - Realiza todas las actividades con puntualidad, responsabilidad y orden. - Realiza sus actividades de acuerdo con las normas de prevención de riesgos laborales en cuanto a ergonomía y psicología, higiene industrial y seguridad laboral. 	<p>Se han reconocido y justificado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las actitudes personales (puntualidad, empatía, entre otras) y profesionales (orden, limpieza, responsabilidad, entre otras) necesarias para el puesto de trabajo. - Los requerimientos actitudinales ante la prevención de riesgos en la actividad profesional. - Los requerimientos actitudinales referidos a la calidad en la actividad profesional. - Las actitudes relacionales con el propio equipo de trabajo y con las jerarquías establecidas en la empresa. <p>b) Se han identificado las normas de prevención de riesgos laborales y los aspectos fundamentales de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de aplicación en la actividad profesional.</p> <p>c) Se ha mantenido organizado, limpio y libre de obstáculos el puesto de trabajo o el área correspondiente al desarrollo de la actividad.</p> <p>d) Se ha responsabilizado del trabajo asignado interpretando y cumpliendo las instrucciones recibidas.</p> <p>e) Se ha establecido una comunicación eficaz con la persona responsable en cada situación y con los miembros del equipo.</p> <p>f) Se ha coordinado con el resto del equipo comunicando las incidencias relevantes que se presenten.</p>
3. Ejecuta las diferentes actividades del departamento de creación de viajes combinados utilizando medios, equipos e instrumentos de control	<p>Venta de billetes de transporte: reservas y emisiones.</p> <p>Venta de servicios de alojamiento.</p> <p>Alquiler de vehículos.</p> <p>Venta de: excursiones, entradas</p>	<p>a) Se han interpretado las instrucciones recibidas y la documentación asociada a cada uno de los procesos de diseño y cotización de viajes combinados.</p> <p>b) Se han aplicado técnicas de investigación de mercado previas al diseño de viajes combinados.</p> <p>c) Se han reconocido las condiciones y acuerdos de la negociación con proveedores en base a diferentes</p>

<p>así como técnicas y procedimientos de acuerdo con instrucciones y normas establecidas y situación de los clientes.</p>	<p>espectáculos, seguros de viajes</p> <p>Diseño, programación, cotización y venta de viajes combinados.</p> <p>Cambio de divisas, cambio y venta de cheques de viajes.</p> <p>Gestión de reservas.</p> <p>Revisa y gestiona Expedientes de clientes.</p> <p>Maneja folletos de viajes combinados u otros y es capaz de interpretarlos.</p> <p>Selecciona proveedores de servicios para la creación de viajes combinados.</p> <p>Atiende, siguiendo las directrices de la empresa, las llamadas telefónicas de clientes.</p> <p>Realiza presupuestos.</p> <p>Abre y cumplimenta fichas de clientes.</p> <p>Archiva y conoce la documentación generada por la agencia.</p> <p>Tramitación de documentación para viajes.</p> <p>Clasificación y ordenación del material de la agencia.</p> <p>Cartelería.</p> <p>Facturación, caja, banco.</p> <p>Aprender el uso de los programas informáticos y del sistema de distribución global utilizados en la agencia.</p> <p>Información y asesoramiento clientes.</p> <p>Manejo redes sociales para gestión de clientes.</p> <p>Conoce y se relaciona con proveedores de servicios.</p> <p>Mantenimiento, desarrollo y publicación de la web corporativa.</p>	<p>criterios.</p> <p>d) Se han cotizado los servicios y valorado los costes, descuentos, comisiones, margen de beneficio, umbral de rentabilidad, impuestos y precio de venta de los viajes combinados.</p> <p>e) Se han reconocido los procesos de reserva, operativa y coordinación con los proveedores de los viajes combinados.</p> <p>g) Se ha cumplimentado la documentación asociada.</p> <p>h) Se han operado aplicaciones informáticas específicas.</p>
--	---	--

Las actividades formativas a realizar por el alumnado que le permitan adquirir los resultados de aprendizaje en las empresas de gestión de eventos (hoteles congresuales, agencias de viajes especializadas en eventos, OPC y DMC) se pueden concretar en las siguientes actividades formativas y criterios de evaluación:

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	ACTIVIDADES FORMATIVAS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>1. Identifica la estructura y organización de la empresa, relacionándolas con el tipo de servicio que</p>	<p>Conocimiento de la estructura de la empresa, áreas y departamentos en los que está organizada.</p> <p>Conoce el manual de empresa en el que</p>	<p>Se han identificado la estructura organizativa de la empresa y las funciones de cada área de la misma.</p> <p>b) Se ha comparado la estructura de la empresa con las organizaciones empresariales tipo existentes en el sector.</p> <p>c) Se han relacionado las características del servicio y el tipo de clientes con el desarrollo de la actividad</p>

<p>presta.</p>	<p>aparecen las normas de régimen interno.</p> <p>Conoce las instrucciones y normas establecidas por el centro de trabajo para la correcta atención de los clientes.</p> <p>Conoce la coordinación interdepartamental.</p>	<p>empresarial.</p> <p>d) Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo de la prestación de servicio.</p> <p>e) Se han valorado las competencias necesarias de los recursos humanos para el desarrollo óptimo de la actividad.</p> <p>f) Se ha valorado la idoneidad de los canales de difusión más frecuentes en esta actividad.</p>
<p>2. Aplica hábitos éticos y laborales en el desarrollo de su actividad profesional de acuerdo con las características del puesto de trabajo y con los procedimientos establecidos en la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Muestra compañerismo en el lugar de trabajo. - Acata las instrucciones de sus superiores. - Sabe a quién dirigirse cuando se encuentra con algún problema. - Realiza todas las actividades con puntualidad, responsabilidad y orden. - Realiza sus actividades de acuerdo con las normas de prevención de riesgos laborales en cuanto a ergonomía y psicología, higiene industrial y seguridad laboral. 	<p>Se han reconocido y justificado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las actitudes personales (puntualidad, empatía, entre otras) y profesionales (orden, limpieza, responsabilidad, entre otras) necesarias para el puesto de trabajo. - Los requerimientos actitudinales ante la prevención de riesgos en la actividad profesional. - Los requerimientos actitudinales referidos a la calidad en la actividad profesional. - Las actitudes relacionales con el propio equipo de trabajo y con las jerarquías establecidas en la empresa. <p>b) Se han identificado las normas de prevención de riesgos laborales y los aspectos fundamentales de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de aplicación en la actividad profesional.</p> <p>c) Se ha mantenido organizado, limpio y libre de obstáculos el puesto de trabajo o el área correspondiente al desarrollo de la actividad.</p> <p>d) Se ha responsabilizado del trabajo asignado interpretando y cumpliendo las instrucciones recibidas.</p> <p>e) Se ha establecido una comunicación eficaz con la persona responsable en cada situación y con los miembros del equipo.</p> <p>f) Se ha coordinado con el resto del equipo comunicando las incidencias relevantes que se presenten.</p>
<p>4. Realiza la gestión de eventos utilizando medios, equipos e instrumentos de control y aplicando técnicas y procedimientos de acuerdo a instrucciones y normas establecidas.</p>	<p>Conocimiento, contacto y selección de proveedores de servicios.</p> <p>Cotización de servicios, elaboración de presupuestos.</p> <p>Control del evento.</p> <p>Seguimiento de la satisfacción del cliente. Conocimiento de acuerdos de negociación.</p> <p>Uso de las aplicaciones informáticas necesarias para la gestión del evento.</p> <p>Atiende, siguiendo las directrices de la empresa, las llamadas telefónicas de clientes.</p> <p>Diseña y planifica las necesidades de un evento.</p> <p>Redacta los informes y proyectos necesarios para la realización de un evento.</p> <p>Es capaz de asistir al evento para asegurar el correcto seguimiento del mismo.</p> <p>Resuelve problemas generados sobre la marcha y tiene iniciativa a la hora de proponer soluciones.</p> <p>Abre y cumplimenta fichas de clientes.</p>	<p>a) Se han interpretado las instrucciones recibidas y la documentación asociada a cada uno de los procesos de gestión de eventos ofertados por la empresa.</p> <p>b) Se han tramitado las solicitudes de demandas de futuros eventos y su seguimiento.</p> <p>c) Se ha elaborado el presupuesto global y su desglose del evento a contratar.</p> <p>d) Se ha participado en la supervisión y control del desarrollo del evento contratado.</p> <p>e) Se ha realizado las operaciones post venta y seguimiento de satisfacción del cliente.</p> <p>f) Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente y la gestión de la calidad.</p> <p>g) Se han operado las aplicaciones informáticas específicas.</p>

	<p>Archiva y conoce la documentación generada por la empresa.</p> <p>Tramitación de documentación propia de gestión de eventos.</p> <p>Clasificación y ordenación del material de la empresa.</p> <p>Facturación, caja, banco.</p> <p>Información y asesoramiento clientes.</p> <p>Manejo redes sociales para gestión de clientes.</p> <p>Mantenimiento, desarrollo y publicación de la web corporativa.</p>	
--	--	--

