

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE HORAS DE LIBRE CONFIGURACIÓN

DEPARTAMENTO DE: HOSTELERÍA Y TURISMO

PROFESORA: TIRMA ALCAIDE ESCRIBANO

C.F.G.S. AGENCIAS DE VIAJES Y GESTIÓN DE EVENTOS

CURSO: 2020-21

HORAS DE LIBRE CONFIGURACIÓN es un módulo profesional que se imparte en el Ciclo de **AGENCIA DE VIAJES Y GESTIÓN DE EVENTOS**, regulado por 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.

La presente programación didáctica es sobre el módulo profesional:

Horas de libre configuración

Se trata de un módulo profesional que no está asociado a ninguna unidad de competencia genérica sino que en nuestro centro (tal como establece la Orden de 13 de octubre de 2010) se dedica a *“actividades dirigidas a favorecer el proceso de adquisición de la competencia general del Título y a implementar la formación relacionada con las tecnologías de la información y la comunicación”*.

El objetivo de este módulo es que el alumno/a implemente la formación relacionada con las unidades de competencia del módulo de Venta de servicios turísticos, y más concretamente las siguientes unidades de competencia:

- **UC0266_3:** Vender servicios turísticos y viajes.
- **UC0267_2:** Desarrollar la gestión económico-administrativa de agencias de viajes.
- **UC0268_3:** Gestionar unidades de información y distribución turísticas.

El **módulo se divide en 3 unidades**. Las unidades se estructuran alrededor de un caso práctico que recrea alguna faceta del mundo real combinando tareas, cuestionarios y contenidos.

Paralelamente a las tareas y cuestionarios, el alumnado tiene la opción de entrar en los contenidos en los que se desarrollan los conocimientos necesarios para poder realizarlos.

A este módulo profesional le corresponden **63** horas, distribuidas en **3** horas semanales.

Normativa reguladora

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.
- [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:

- [Real Decreto 1254/2009, de 24 de julio](#), por el que se establece el título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos, y se fijan sus enseñanzas mínimas.

- [Orden de 13 de octubre de 2010](#), por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior de 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.

Resultados de aprendizaje

Con el módulo de **Horas de libre configuración** se pretende implementar los siguientes **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.

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

- d) Valorar variables económicas y de calidad, aplicando diferentes métodos para seleccionar los proveedores.
- g) 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.
- h) Caracterizar la documentación propia de las agencias de viajes y de los proveedores de servicios, aplicando diversos procedimientos para emitir la documentación oportuna relativa a viajes y otros servicios.
- j) 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.
- k) Caracterizar aplicaciones informáticas y de gestión, así como las TIC, reconociendo su utilidad para incrementar la eficacia de los servicios prestados.

Competencias profesionales, personales y sociales

Las **competencias profesionales, personales y sociales del Título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos** son las que se relacionan a continuación:

- 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) Proponer programas de promoción y comunicación así como canales de distribución, para dar a conocer la oferta de la empresa al mercado, controlando la efectividad de los mismos.
- g) Reservar los derechos de uso de servicios y productos turísticos, calculando las tarifas a aplicar, emitir los bonos y documentos de confirmación de los mismos.
- i) 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.
- m) Desarrollar tareas de administración para cumplir los requisitos legales, económicos y empresariales, incluyendo operaciones de facturación, cobros y pagos para así poder liquidar económicamente con clientes y proveedores.

Contenidos y secuenciación temporal

Los **contenidos** de cada unidad de trabajo y sus **fechas recomendadas** de realización son las siguientes:

<p>UD 01. La intermediación en la venta de los distintos medios de transporte turístico a través de GDS. Fecha recomendada de inicio (16/09/21)</p>
<p>1. La venta transporte Turístico a través del GDS Amadeus: concepto y características.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qué es Amadeus: origen y evolución. • Análisis del programa de gestión. • Identificación de los entornos visuales del programa de gestión. • Manejo del programa de gestión. • Solicitud de servicios.
<p>UD 02. La intermediación en la venta de otros servicios turísticos: documentación a través de distintos canales de comunicación. Fecha recomendada de inicio (01/12/20)</p>
<p>1. La venta diferentes servicios turísticos: los canales de comunicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de las distintas formas de comunicación con proveedores: carta, correo electrónico, fax, móvil... • Análisis de las distintas formas de comunicación con clientes: carta, correo electrónico, fax, móvil... • Análisis de las distintas formas de comunicación con otras empresas intermediarias: carta, correo electrónico, fax, móvil... • Solicitud e información de servicios turísticos a través de las formas de comunicación practicadas. • Análisis de las distintas formas y documentos relativos al pago de servicios en las agencias de viajes.

UD 03. Gestión informatizada específica de la intermediación en la venta de los distintos servicios turísticos. Fecha recomendada de inicio (05/02/21)

1. La gestión de los distintos servicios turísticos mediante programas informáticos específicos: Ofivaje.
 - Configuración del programa.
 - Identificación de los entornos visuales del programa de gestión.
 - Análisis de la documentación de la agencia de viajes a través del programa de gestión.
 - Manejo del programa de gestión.

Metodología y materiales didácticos

El alumnado adquirirá las competencias relacionadas con el módulo a través de:

- La exposición del/la profesor/a de los contenidos correspondientes.
- La realización de las **tareas** propuestas. Para realizar estas tareas, se le ofrecerán a lo largo del curso los contenidos y otras referencias externas. Además los **cuestionarios y otras actividades propuestas**, afianzarán y concretarán el aprendizaje funcional del alumnado.
- Se suscitará el debate y la puesta en común de ideas, mediante la **participación activa del alumnado** en clase y/o a través de foros y resto de herramientas de comunicación que se nos ofrece.
- Se propiciará que el alumno sea **sujeto activo de su propio aprendizaje**, intentando igualmente, fomentar el trabajo y la participación.

Se contemplan los siguientes **materiales didácticos**:

- Contenidos del aula.
- Casos prácticos.
- Documentación complementaria.
- Direcciones de Internet.
- Cuestionarios
- Tareas: individuales, globales y/o colaborativas.
- Foros y demás herramientas de comunicación.
- Bibliografía y enlaces recomendados.

Aspectos organizativos: semipresencialidad

En base a la Circular de 3 de septiembre, de la Viceconsejería de Educación y Deporte, relativa a medidas de flexibilización curricular y organizativas para el curso escolar 2020-2021 y, debido a la situación de pandemia, la organización del tiempo y los espacios en el módulo será de SEMIPRESENCIALIDAD, que se llevará a cabo de la siguiente manera:

- El alumnado de cada curso se dividirá en dos grupos (A y B).
- Cada grupo asistirá al centro de forma alternativa por semanas completas.

- La semana que el grupo no asista presencialmente trabajará desde casa los contenidos de la materia que se le hayan asignado para esa semana.
- Las aulas para la docencia presencial se dispondrán sólo a la mitad de su aforo para garantizar el distanciamiento social y la seguridad.

Instrumentos, Criterios y proceso de evaluación

Instrumentos de evaluación:

El módulo profesional está organizado en unidades didácticas, divididas en tres trimestres. A lo largo de cada cual, se realizarán actividades prácticas, exámenes escritos y exposiciones orales, así como otras actividades obligatorias (expresadas en el apartado anterior), que determinarán la calificación del alumno en dicho módulo profesional. Algunas de estas actividades serán corregidas y calificadas en clase y otras requerirán ser entregadas al profesor para su corrección posterior. En todo caso, se informará a los alumnos de los criterios de evaluación que se abordan en cada una de estas pruebas.

Los instrumentos de evaluación más utilizados en el aula serán:

- ♦ Cuaderno de clase (registro de actividades, observación de conductas, interés, hechos significativos, anotaciones sobre asistencia...)
- ♦ Cuestionarios.
- ♦ Pruebas escritas. (Preguntas cortas y largas a desarrollar, preguntas tipo test, etc.).
- ♦ Pruebas orales y exposiciones.
- ♦ Pruebas prácticas apoyándose en nuevas tecnologías.
- ♦ Debates sobre un determinado tema.
- ♦ Elaboración de informes sobre una temática determinada.
- ♦ Realización de trabajos prácticos (pequeña investigación).

Criterios de evaluación.

Para determinar si se han alcanzado los resultados de aprendizaje, se seguirán los siguientes **criterios de evaluación** asociados a los diferentes **resultados de aprendizaje**:

RESULTADO DE APRENDIZAJE 1	Relaciona distintos tipos de servicios en agencias de viajes analizando y caracterizando los elementos que los componen.
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se identifica lo que es un GDS y la importancia en la gestión del turismo. 2. Se identifica Amadeus como GDS de mayor utilización en Europa. 3. Se identifica el entorno visual de Amadeus. 4. Se han definido los elementos básicos que integran un PNR.

	<ol style="list-style-type: none"> 5. Se sigue el proceso de creación de un PNR, desde su creación hasta la emisión de la documentación específica. 6. Se han identificado y caracterizado los distintos medios de transporte susceptibles de ser vendidos en las agencias de viajes a través de los GDS. 7. Se han identificado los principales proveedores de transporte y los productos/servicios ofertados en el GDS Amadeus. 8. Se han analizado a través de Amadeus las principales tarifas y las condiciones del servicio, así como impuestos y tasas que les aplican en los diferentes medios de transporte. 9. Se ha valorado la importancia del manejo de Amadeus en el entorno de las agencias de viajes y otros proveedores de servicios turísticos.
RESULTADO DE APRENDIZAJE 3	Realiza la venta de servicios, caracterizando y aplicando los procedimientos asociados.
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se han realizado documentos -cartas, fax, correos electrónicos, etc- con proveedores en diversas situaciones: solicitud de servicios, compra, reclamaciones, notificaciones, facturas, etc. 2. Se han realizado documentos -cartas, fax, correos electrónicos, etc- con clientes en diversas situaciones: solicitud de servicios, compra, reclamaciones, notificaciones, facturas, etc. 3. Se han realizado documentos -cartas, fax, correos electrónicos, etc- con otro tipo de empresas en diversas situaciones: solicitud de servicios, compra, reclamaciones, notificaciones, facturas, etc. 4. Se han analizado de las formas de pago utilizadas y de su documentación. 5. Se ha finalizado la venta con emisión de facturas y otros documentos de pago.

RESULTADO DE APRENDIZAJE 3	Realiza la venta de servicios caracterizando y aplicando los procedimientos asociados.
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ha configurado el sistema de Ofivaje para agencias individuales y para oficinas dependientes. 2. Ha creado de Fichas de Proveedores. 3. Ha creado y utilizado diferentes Formas de Pago y Cobro.

	<p>4. Ha creado de Fichas de cliente: individual y empresa.</p> <p>5. Ha creado y utilizado de ficheros para descuentos y porcentajes de IVA.</p> <p>6. Ha creado y utilizado solicitudes de servicios.</p> <p>7. Ha creado y utilizado documentos propios de las agencias de viajes: Hoja de Petición, Expediente de servicios, Bonos de servicios.</p> <p>8. Ha realizado el control de la documentación propia de una agencia de viajes.</p> <p>9. Ha realizado el control de la producción de los empleados de la agencia de viajes.</p>
--	--

NOTAS A LOS CRITERIOS GENERALES:

- Las **faltas de ortografía** (incluidas las tildes) y los **errores de expresión**, tanto en las tareas como en las pruebas presenciales y en los foros, tendrán una penalización en la calificación.
- Los **redondeos en las notas finales** se harán a criterio del profesor del módulo.
- En cada unidad didáctica se trabajarán de manera variada y adaptada a los conocimientos trabajados en cada una de ellas. Las actividades se organizan en base a varias fases:
 - 1.- Determinación de lo que sabe el alumnado
 - 2.- Presentación de los contenidos por parte del/la profesor/a.
 - 3.- Trabajo del alumnado.
 - 4.- Recapitulación

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.

Los criterios que van a seguirse para la evaluación de las tareas prácticas (de distinta índole) y de las pruebas objetivas serán los siguientes:

Tareas	30%
Pruebas escritas	70%

En cuanto a las pruebas escritas, se realizarán una o más de una por trimestre. En este último caso, se realizará una media aritmética de las notas obtenidas en cada prueba, siempre y cuando se alcance como mínimo un 5 en cada una de ellas.

Las pruebas objetivas escritas obtendrán una calificación inferior a 5 si se superan diez faltas de ortografía.

Cada unidad didáctica corresponde a un RA y habrá que aprobar, al menos con un 5, todos los RA que componen este módulo para obtener una calificación positiva en la evaluación final del módulo.

El instrumento que recoge todas las calificaciones es el cuaderno del profesor y una hoja de cálculo excel donde aparecen reflejadas todas las variables a evaluar y su correspondiente calificación.

La calificación final del módulo se obtendrá multiplicando la calificación de cada resultado de aprendizaje por su ponderación correspondiente, además de lo que se establece en el artículo 3, punto 3 de la orden de 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: *“Al término del proceso de enseñanza-aprendizaje, el alumnado obtendrá una calificación final para cada uno de los módulos profesionales en que esté matriculado. Para establecer dicha calificación los miembros del equipo docente considerarán el grado y nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos para cada módulo profesional, de acuerdo con sus correspondientes criterios de evaluación y los objetivos generales relacionados, así como de la competencia general y las competencias profesionales, personales y sociales del título, establecidas en el perfil profesional del mismo y sus posibilidades de inserción en el sector profesional y de progreso en los estudios posteriores a los que pueda acceder.”*

Será imprescindible para tener acceso a la prueba escrita, haber entregado todos los trabajos y actividades propuestos en el plazo correspondiente.

El alumno tendrá que aprobar todas las evaluaciones del módulo para la superación del mismo. Para obtener una calificación positiva en la Evaluación Final del módulo será necesario haber obtenido una calificación igual o superior a 5 en cada una de las evaluaciones parciales.

Los alumnos/as que deseen **mejorar** su calificación podrán hacerlo en la evaluación final con toda la materia del módulo. Además, tendrán la obligación de asistir a clases y continuar con las actividades lectivas hasta la fecha de finalización del régimen ordinario de clases, así como la calificación obtenida en esta última prueba, será la que prevalezca.

Para finalizar, cuando el alumno/a **incumpla las normas establecidas** para la realización de las pruebas, esto es, copiando o colaborando en la copia de toda o parte de la prueba, o incluso en los trabajos, dichos quedan automáticamente anulados y éste deberá presentarse a la recuperación final (junio).

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 la presentación de los contenidos
- Adaptación de la metodología
- Adaptación de los procedimientos de evaluación
- Adaptaciones de acceso al currículo
- En cuestión de permanencias, además de las establecidas para todo el alumnado, el alumnado n.e.e. podrá disfrutar de una permanencia extraordinaria en la

formación profesional básica. De este modo, podrá permanecer cinco cursos en esta etapa, siempre que no se superen los 21 años de edad.

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

Materiales didácticos

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

La profesora utilizará presentaciones en Powerpoint o similar para el desarrollo de las explicaciones, transparencias, Internet, así como cualquier otro recurso útil para la comprensión de los contenidos: libros de texto de distintas editoriales (en la bibliografía con que cuenta el Departamento de HyT), prensa diaria, revistas especializadas, vídeos relacionados con los distintos módulos, etc.; ordenadores, impresoras, conexión a internet y programas de ordenador.

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 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.

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

- a) Visita a la estación de tren de Sevilla Santa Justa.
- b) Visita a diferentes agencias de viajes, organizadores profesionales de congresos y otras empresas e instituciones relacionadas con el turismo de reuniones.
- c) Asistencia a jornadas, simposios, foros, workshops y otro tipo de reuniones con una temática relacionada con el mundo del turismo.
- d) Viaje cultural de curso con destino a determinar.
- e) Visitas a empresas del sector.

- f) Visitas culturales a diferentes ciudades andaluzas y españolas con el fin de visitar sus recursos turísticos más importantes.
- g) Visita a FITUR, la feria internacional de turismo de Madrid.
- h) Visita a un barco de cruceros.
- i) Asistencia a festivales de teatro y de música de interés, así como a museos y galerías de arte.
- j) Visita a espacios naturales protegidos.
- k) Visita al Parlamento Andaluz.
- l) Visita al Instituto Andaluz de Patrimonio Histórico.
- m) Visita al Parador y casco histórico de Carmona.
- n) Visita a Itálica y Monasterio de S Isidoro del Campo.
- o) Asistencia a festivales de música, danza y teatro de interés, así como visitas a museos y galerías de arte.

Bibliografía

Web Amadeus: Manuales de manejo de la plataforma.

Apuntes profesora mediante Power Point sobre la documentación y la gestión de las ventas.

Apuntes profesora mediante Power Point sobre el programa de gestión Ofivlaje.

Otras fuentes

- AAVV.: Estudios turísticos. Papers de Turisme.
- Instituto de Estudios Turísticos (<http://www.iet.tourspain.es>)
- Consejería de Turismo, Comercio y Deporte (<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/>)