

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE VENTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS

DEPARTAMENTO DE: HOSTELERÍA Y TURISMO

PROFESORA: TIRMA ALCAIDE ESCRIBANO

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

CURSO: 2021-22

VENTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS 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:

Venta de Servicios turísticos

Equivalencia en créditos ECTS: 8

Código: 398

Duración: 126 horas.

El objetivo de este módulo es que el alumno/a adquiera 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 5 unidades**. Las unidades se estructuran alrededor de un caso práctico que recrea alguna faceta del mundo real combinando tareas, cuestionarios y contenidos.

A este módulo profesional le corresponden **126** horas, distribuidas en **4** 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 **Venta de servicios turísticos** se pretende alcanzar 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:

- b) 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.
- d) Valorar variables económicas y de calidad, aplicando diferentes métodos para seleccionar los proveedores.
- f) 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.
- 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.
- l) Caracterizar los procedimientos de los servicios y las actuaciones post-venta, seleccionando las técnicas más adecuadas para aplicar protocolos de calidad.

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.

f) Asesorar y proponer al cliente diferentes alternativas de servicios turísticos y análogos, interpretando sus solicitudes y calibrando sus necesidades, para cubrir sus expectativas.

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.

j) 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.

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:

UD 01. Intermediación en la venta de transporte. Fecha recomendada de inicio (16/09/21)
--

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. La intermediación en la venta de transporte aéreo.<ol style="list-style-type: none">1. Características generales del transporte aéreo.2. Principales organismos y convenios que regulan el tráfico aéreo.3. Clasificación de las compañías aéreas.4. Tarifas aéreas: concepto, ámbito de aplicación, validez.5. Impuestos y tasas aéreas.6. Normativa vigente del transporte aéreo.7. Derechos y deberes de usuarios y transporte aéreo.2. La intermediación en la venta del transporte marítimo. Características generales del transporte marítimo.<ol style="list-style-type: none">1. Los puertos. Características generales.<ol style="list-style-type: none">1. Los barcos. Características generales.2. Principales organismos y convenios que regulan el tráfico marítimo.3. Clasificación de los servicios marítimos ofertados en las agencias de viajes.<ol style="list-style-type: none">1. Transporte marítimo regular.2. Transporte marítimo turístico.4. Cruceros. |
|---|

5. Tarifas marítimas nacionales. Impuestos y tasas.
6. Normativa vigente del transporte marítimo.
7. Derechos y deberes de usuarios y transportistas.
3. La intermediación en la venta de transporte ferroviario. Características generales del transporte ferroviario.
 1. La oferta ferroviaria en España. Renfe y Feve.
 2. La oferta ferroviaria en la Unión Europea.
 3. Tarifas ferroviarias nacionales.
 4. Tarifas ferroviarias en la Unión Europea.
 5. Normativa vigente del transporte ferroviario.
 6. Derechos y deberes de usuarios y transportistas.
4. La intermediación en la venta de transporte por carretera. Características generales del transporte por carretera.
 1. Clasificación del transporte por carretera.
 2. Principales tarifas aplicables.
 3. Normativa vigente del transporte por carretera.
 4. Derechos y deberes de usuarios y transportistas.
5. Concepto y caracterización de las agencias virtuales.
 1. Productos y servicios ofertados en las agencias virtuales.
 2. Caracterización de la venta por Internet.
 3. Normativa vigente en materia de comercio electrónico.

UD 02. Intermediación en la venta de alojamientos turísticos. Viajes combinados y otros servicios turísticos. Fecha recomendada de inicio (16/11/21)

1. Intermediación en la venta de alojamientos turísticos.
 1. Alojamientos turísticos hoteleros. Concepto y caracterización
 1. Alojamientos turísticos hoteleros. Tipología.
 2. Alojamientos turísticos extrahoteleros. Concepto, caracterización y tipología.
 1. Alojamientos turísticos extrahoteleros. Caracterización y tipología.
 3. Productos y servicios ofertados por los alojamientos turísticos.
 1. Productos y servicios ofertados por los alojamientos turísticos: talonarios de hotel.
 4. Tarifas y condiciones de venta I.
 1. Tarifas y condiciones de venta II.
 5. Normativa vigente en los alojamientos turísticos.
2. Intermediación en la venta de viajes combinados.
 1. Programas de viajes combinados. Modalidades.

2. Principales productos y proveedores.
3. Intermediación en la venta de otros servicios turísticos.
 1. Caracterización, tarifas y condiciones de los servicios ofertados I.
 1. Caracterización, tarifas y condiciones de los servicios ofertados II.
4. Los sistemas globales de distribución. Concepto y caracterización.
 1. Funciones.
 2. Principales productos ofertados por los GDS.

UD 03. Técnicas de ventas. Fecha recomendada de inicio (11/01/22)

1. El cliente de los servicios turísticos.
 1. Necesidades y motivos de compra.
 2. Tipologías de clientes.
 3. Métodos en la indagación de necesidades y deseos del cliente.
2. Técnicas de venta.
 1. Valoración de la importancia de las técnicas de gestión comercial de las agencias de viajes.
 2. Principios básicos.
 3. El lenguaje del cuerpo.
 4. Etapas de la venta de servicios turísticos.
 1. Fases de preparación: crear el clima adecuado.
 2. Fases de presentación o apertura.
 3. Fases de argumentación, objeciones y dudas.
 4. Fases de cierre.
 5. Proceso en la presentación del producto/servicio.
 6. La venta telefónica. Procedimiento.
3. La negociación.
 1. Proceso de negociación en agencias de viajes.
 2. Técnicas de negociación utilizadas en el sector de la intermediación turística.

UD 04. Procedimientos de reserva, emisión y venta de servicios turísticos. Fecha recomendada de inicio (17/01/22)

1. Fuentes de información para la venta de los servicios turísticos en agencias de viajes.
2. Caracterización, tipologías y uso.
3. Fuentes de información en la intermediación de los medios de transporte.
4. Fuentes de información en la intermediación de los alojamientos turísticos y otros servicios.
5. Sistemas de reservas de productos/servicios turísticos. Tipos y funciones.

1. Sistemas de reservas en los medios de transporte.
2. Sistemas de reservas en alojamientos turísticos y otros servicios turísticos.
3. Normativa vigente a aplicar en los sistemas de reservas.
6. Información y asesoramiento sobre servicios/ productos.
 1. Condiciones específicas, tarifas y destinos.
7. Equipos informáticos, terminales y programas de gestión en agencias de viajes.
 1. Equipos informáticos, terminales y programas de gestión en agencias de viajes.
 2. Operativa de reservas de productos/servicios utilizando una aplicación informática.
8. La calidad en la venta de servicios turísticos en agencias de viajes.
 1. Concepto y caracterización de calidad.
 2. Modelo de gestión de calidad.
 3. Estándares de servicios de calidad.
 4. Organismos en materia de calidad. Certificados de calidad.

UD 05. Operaciones de cierre y post-venta de servicios turísticos. Fecha recomendada de inicio (01/02/22)

1. Caracterización de la documentación a utilizar en la intermediación turística.
 1. Tipología y funciones de la documentación a utilizar en la intermediación turística.
 1. Tipología y funciones de la documentación a utilizar en la intermediación II
 2. Tipología y funciones de la documentación a utilizar en la intermediación III
 3. Documentación a utilizar en la intermediación turística. El contrato de viajes combinados.
 4. Documentación a utilizar en la intermediación turística. Bonos.
 5. Documentación a utilizar en la intermediación turística. Billetes.
 2. Procedimiento de emisión: bonos, billetes, pasajes y títulos de transporte. Localizadores.
 3. Procedimiento de cancelación de servicios sueltos.
 4. Procedimiento de cancelación de un viaje combinado. Aplicación de la normativa.
2. Caracterización, funciones y tipología de los documentos de venta. Factura, recibos y albaranes.
 1. Procedimiento de facturación. Aplicación de gastos de gestión.
3. Sistemas y formas de cobros de servicios turísticos. Política de crédito. Riesgos.
4. Instrucciones previas al servicio de un viaje combinado.
 1. Información adicional previa a un servicio.
5. Procesos de postventa y valoración desde un punto de vista comercial y de fidelización de clientes.
6. Aplicaciones informáticas, terminales y GDS.

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 2021-2022 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 al alumnado 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	<p>a) Se han identificado y caracterizado los distintos medios de transporte susceptibles de ser vendidos en las agencias de viajes.</p> <p>b) Se han identificado los principales proveedores de transporte y los productos/ servicios que ofertan.</p> <p>c) Se han analizado las principales tarifas y las condiciones del servicio, así como los impuestos y tasas que se les aplican.</p> <p>d) Se ha interpretado la normativa vigente aplicable al transporte de personas en diversos medios.</p> <p>e) Se han identificado y caracterizado los servicios/productos que ofertan y las tarifas que se aplican en el alojamiento turístico.</p> <p>f) Se ha interpretado la normativa básica de regulación de alojamientos turísticos.</p> <p>g) Se ha caracterizado la venta de viajes combinados, así como los principales proveedores y productos del mercado.</p> <p>h) Se han caracterizado otros servicios susceptibles de ser</p>

	<p>vendidos en las agencias de viajes, sus tarifas y condiciones.</p> <p>i) Se han reconocido los principales sistemas globales de distribución.</p> <p>j) Se ha analizado la venta de servicios turísticos a través de internet y la función de las agencias virtuales.</p>
RESULTADO DE APRENDIZAJE 2	<p>Aplica técnicas de venta de servicios turísticos a través de internet y la función de las agencias virtuales.</p>
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	<p>a) Se han reconocido distintas tipologías de clientes, así como sus distintas necesidades y motivaciones en la compra de servicios turísticos.</p> <p>b) Se ha identificado los principios básicos de las técnicas de venta en las agencias de viajes.</p> <p>c) Se han reconocido los procesos en las distintas etapas de la venta en las agencias de viajes.</p> <p>d) Se han descrito el proceso de la negociación y aplicado las técnicas apropiadas.</p> <p>e) Se han reconocido los métodos para la venta telefónica.</p> <p>f) Se ha valorado la aplicación de técnicas de ventas como instrumento de la gestión comercial de las agencias de viajes.</p>

RESULTADO DE APRENDIZAJE 3	<p>Realiza la venta de servicios, caracterizando y aplicando los procedimientos asociados.</p>
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	<p>a) Se han identificado y caracterizado diversas fuentes de información utilizadas en la venta de servicios/ productos en agencias de viajes.</p> <p>b) se ha obtenido información sobre servicios/ productos, sus condiciones específicas, tarifas y sobre destinos.</p> <p>c) se ha asesorado al cliente sobre aspectos generales y específicos del producto/servicio o destino.</p> <p>d) se han caracterizado y aplicado los procesos de reservas y confirmación de servicios turísticos.</p> <p>e) Se ha descrito el procedimiento en caso de no - confirmación y se han ofrecido otras alternativas.</p> <p>f) Se ha seguido el protocolo establecido para la cumplimentación y archivo de la documentación.</p> <p>g) Se ha identificado y aplicado la normativa vigente.</p> <p>h) Se han aplicado sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la gestión de reservas.</p> <p>i) Se han identificado los parámetros de calidad del servicio</p>

	<p>de atención al cliente en las agencias de viajes.</p> <p>j) Se han aplicado técnicas de comunicación y atención al cliente específicas para la venta de servicios en agencias de viajes.</p>
--	---

RESULTADO DE APRENDIZAJE 4	Realiza operaciones de cierre y post-venta, describiendo y aplicando los procedimientos estandarizados.
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	<p>a) Se han caracterizado los diferentes tipos de documentos emitidos por las agencias para los prestatarios de los servicios.</p> <p>b) Se ha gestionado y emitido la documentación relativa a la venta de los servicios/productos turísticos.</p> <p>c) Se ha formalizado el procedimiento de facturación de los servicios y emisión de la documentación relacionada.</p> <p>d) Se han caracterizado diversos sistemas y formas de cobro de servicios.</p> <p>e) Se han reconocido las variables que influyen en la política de crédito, teniendo en cuenta los posibles riesgos.</p> <p>f) Se ha identificado el procedimiento para la gestión de cancelaciones teniendo en cuenta la normativa vigente.</p> <p>g) Se ha caracterizado la información/instrucciones previas al viaje o servicio.</p> <p>h) Se han identificado los procesos relativos a la post-venta y a la fidelización de clientes.</p> <p>i) Se han aplicado y utilizado sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la emisión de la documentación.</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

Venta de servicios turísticos

Nuria Salesa Amarante

Ed. Paraninfo

Venta de servicios turísticos

Celia Ameigeiras

Ed. Síntesis

El Turismo como ciencia social de la movilidad

C. Michael Hall

Ed. Síntesis

La aventura del turismo en España

J. Vila Fradera

Editur

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/>)