******

***ESCUELA SUPERIOR DE
HOSTELERÍA Y TURISMO.
MADRID.***

***PROGRAMACIÓN
DEL MÓDULO PROFESIONAL******GESTIÓN DE PRODUCTOS TURÍSTICOS DD***

***CURSO: 2019/2020***

|  |
| --- |
| **PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PROFESIONAL** ***CURSO 2019-2020*** |
|  |
| **Ciclo Formativo** |
| ***Marcar el ciclo al que pertenece el Módulo*** |
|  | *Clave* | *Etapa* | *Denominación* |
| [ ]  | **HOTB01** | FPB | Cocina y Restauración |
| [ ]  | **INAB02** | FPB | Actividades de Panadería y Pastelería |
| [ ]  | **HOTM01** | CFGM | Cocina y Gastronomía |
| [ ]  | **HOTM01** | CFGM | Cocina y Gastronomía *(FP Dual)* |
| [ ]  | **HOTM02** | CFGM | Servicios en Restauración |
| [ ]  | **HOTM02** | CFGM | Servicios en Restauración *(FP Dual)* |
| [ ]  | **HOTS01** | CFGS | Gestión de Alojamientos Turísticos |
| [ ]  | **HOTS02** | CFGS | Agencias de Viajes y Gestión de Eventos |
| [ ]  | **HOTS02** | CFGS | Agencias de Viajes y Gestión de Eventos *(A Distancia)* |
| [ ]  | **HOTS03** | CFGS | Guía, Información y Asistencia Turísticas |
| [ ]  | **HOTS04** | CFGS | Dirección de Cocina |
| [ ]  | **HOTS05** | CFGS | Dirección de Servicios en Restauración |
| [ ]  | **HOTS13** | CFGS | Gestión de Alojamientos Turísticos + Guía, Información y Asistencia Turísticas *(Doble Título)* |
| [x]  | **HOTS23** | CFGS | Agencias de Viajes y Gestión de Eventos + Guía, Información y Asistencia Turísticas *(Doble Título)* |
| **[ ]**  | **HOTS45** | CFGS | Dirección de Cocina + Dirección de Servicios en Restauración *(Doble Título)* |
|  |  |  |  |
|  |
| **Departamento:** | ***Marcar el Departamento correspondiente*** |
|  | **[ ]**  | **AAEECC** |
|  | **[ ]**  | **PRÁCTICAS** |
|  | **[ ]**  | **FOL** |
|  | **[ ]**  | **FRANCÉS** |
|  | **[ ]**  | **FORMACÍON BÁSICA** |
|  | **[x]**  | **HOSTELERÍA Y TURISMO** |
|  | **[ ]**  | **INGLÉS** |
|  |
| **Jefe de Departamento** (nombre y dos apellidos)**:**  |
| **MANUEL VEGAS LARA** |
|  |
| **Módulo Profesional** |
| ***Denominación oficial del Módulo*** *(la relación de Módulos Profesionales se encuentra en documento adjunto)* |
| **GESTIÓN DE PRODUCTOS TURÍSTICOS** |
|  |
| **Grupo/s:** |
| ***Indicar los códigos de los grupos en los que se imparte*** *(la relación de los grupos y sus códigos se encuentra en documento adjunto)* |
|  | * de Hostelería:
 |
|  | * de Turismo: 2HOTS230397DD
 |
|  |
|  |
| **Profesorado del Módulo Profesional** |
| ***Relacionar el profesorado que imparte el Módulo*** *(nombre y dos apellidos)* |
|  | 1. JOSEFINA CEBRIAN SAIZ
 |
|  |
| **Objetivos del Módulo** |
| **Finalidad global de la Programación** |
| a) Identificar y seleccionar información sobre los consumidores, la competencia y la evolución delsector aplicando las técnicas de investigación apropiadas para reconocer las oportunidades denegocio.b) Analizar información sobre proveedores de servicios, estándares de calidad, precios de mercado ydemanda de clientes, aplicando procedimientos establecidos y la normativa vigente para programar yofertar viajes combinados y otros servicios turísticos complejos.c) Analizar información sobre el mercado de reuniones y demanda de clientes, determinando losrecursos propios y ajenos y las necesidades de coordinación para programar y ofertar servicios paracongresos, convenciones, ferias y otros eventos.d) Valorar variables económicas y de calidad, aplicando diferentes métodos para seleccionar losproveedores.e) Analizar las herramientas y estrategias del marketing reconociendo sus fases y aplicaciones paraproponer programas de promoción, comunicación y distribución.f) Seleccionar servicios turísticos y análogos, identificando las necesidades, motivaciones yexpectativas de los consumidores para asesorar y proponer la mejor alternativa al cliente, empleandoal menos dos idiomas extranjeros.g) Identificar tarifas de diferentes servicios y proveedores, cotizando y/o calculando el importe teniendoen 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 otrosservicios.i) Analizar los procesos de facturación y liquidación con clientes y proveedores, identificando losrequisitos legales, económicos y empresariales para desarrollar las tareas de administración en lasagencias de viajes y la gestión de eventos.j) Caracterizar aplicaciones informáticas y de gestión, así como las TIC, reconociendo su utilidad paraincrementar la eficacia de los servicios prestados.k) Caracterizar los procedimientos de los servicios y las actuaciones post-venta, seleccionando lastécnicas más adecuadas para aplicar protocolos de calidad.l) Reconocer e identificar posibilidades de negocio, analizando el mercado y estudiando la viabilidadde los proyectos para mantener el espíritu empresarial. |
|  |
| **Contenidos** |
| **Desarrollados en unidades didácticas** |
| T. 1. VIAJES COMBINADOS. -Definición y clasificación. Normativa aplicable. Servicios que forman elviaje combinado. El programa de viajes combinados: información y contenidos. El contrato de viajescombinados: forma, contenido y aspectos legalesT. 2. DISEÑO DE VIAJES COMBINADOS Y SU ORGANIZACIÓN.- Concepto. Componentes. Fases y secuenciación. Técnicas de investigación de mercado. Elección de destinos e itinerarios. Fijación decalendarios, temporadas y fechas. Selección de los servicios principales y complementarios. Selección de proveedores, criteriosT. 3.PRESUPUESTACIÓN Y COTIZACIÓN DE VIAJES COMBINADOS. - Cálculo de costes,descuentos, suplementos, gratuidades, comisiones a detallistas, Impuestos y tasas. Margen debeneficio, umbral de rentabilidad. Cálculo del Precio de Venta final por persona y por grupo del viajeT.4. LIQUIDACIÓN DEL VIAJE COMBINADO Y SU DOCUMENTACIÓN. - Documentación derivada deldiseño y cotización de viajes combinados. Expediente de solicitud de viaje. Factura proforma. Facturade liquidaciónT. 5. EL MERCADO DE EVENTOS. - Definición y características. Tipos de eventos y de actosT. 6. PROCESO DE ORGANIZACIÓN DE EVENTOS. - Proyecto. Planificación, programación ydirección. Organismos y empresas relacionadas. Oferta turística necesaria para el desarrollo deeventosT. 7. GESTIÓN PRESUPUESTARIA DE EVENTOS. - Precio de venta al público, costes, margen brutoT. 8. GESTIÓN DOCUMENTAL DEL EVENTO y REALIZACIÓN. - Documentación derivada de lagestión de eventos. Coordinación y control durante el evento. Asignación de funcionesT. 9. ATENCIÓN AL CLIENTE Y GESTIÓN DE CALIDAD DE LOS EVENTOS.  |
|  |
| **Tratamiento de los temas transversales** |
| Los temas transversales se presentan como un conjunto de contenidos que interactúan en todas lasáreas del currículo escolar, y su desarrollo afecta a la globalidad del mismo; no lo tratamos pues comoun conjunto de enseñanzas autónomas, sino más bien como una serie de elementos del aprendizajesumamente globalizados.Los valores, las actitudes y las normas no se dejan como resultado de un posible acontecer sinoque van a ser considerados como objeto del proceso de enseñanza aprendizaje de este módulo. Eneste módulo informaremos al alumnado sobre las características de las actitudes, y pretendemosejemplificar, debatir, atribuir significado y crear situaciones en las que el alumnado deba plantearseproblemas que lleven consigo conflictos de valores distintos, para que él mismo pueda adoptar yasumir estos nuevos valores y actitudes si los considera convincentes.Todas las actividades de enseñanza aprendizaje propuestas para este módulo en el desarrollo de lasunidades didácticas trabajaran las actitudes profesionales, no obstante algunas están especialmenteindicadas para contenidos como el dialogo, la reflexión, la discusión en grupo, la solidaridad, la nodiscriminación, el respeto a otras ideas, la integración de discapacitados, etc. Se van a trabajarfundamentalmente cuatro aspectos: en relación con el desarrollo del propio trabajo; en relación con ladinámica de la clase y la relación con los compañeros y demás miembros de la comunidad educativa;en relación con el desarrollo del trabajo en equipo y en relación con el planteamiento ante laformación, el mercado de trabajo y la sociedad en general.Los temas son:- Educación medioambiental, para adquirir experiencias, conocimientos y concienciación de losprincipales problemas medioambientales.- Educación de respeto social, desarrollo moral de la persona y educar para la convivencia en elpluralismo, las actitudes de respeto hacia los demás.- Educación para el consumo responsable, fomentando en el módulo las actitudes de reflexión ante lasnecesidades reales de consumo y crear una conciencia de consumidor responsable que se sitúacríticamente ante el consumismo y la publicidad. Haremos énfasis en el respeto al material existente, yen el uso de materiales reutilizables.- Educación para la igualdad de oportunidades, planteada expresamente por la necesidad de creardesde la escuela hábitos no discriminatorios.- Educación para la paz, pretendemos el desarrollo de la educación para la comprensión internacional,la tolerancia, la no violencia, el desarrollo y la cooperación.- Educación para la integración de personas discapacitadas, que pretende la concienciación de todosante problemas que tienen los discapacitados, y de las consecuencias negativas que nuestros actosinvoluntarios pueden traer a este colectivo. |
|  |
| **Actividades Complementarias y Extraescolares** |
| **Extraescolares** |
| De manera conjunta, el equipo educativo de este grupo ha organizado una serie de actividades extraescolares trasversales programadas que quedan reflejadas en la programación de tutoría. |
|  |
| **Complementarias** |
| De manera conjunta, el equipo educativo de este grupo ha organizado una serie de actividades complementarias programadas que quedan reflejadas en la programación de tutoría. Sin embargo esta programación queda abierta a la realización de actividades consideradas interesantes para el alumnado y de las cuales tengamos conocimiento con una fecha posterior al cierre de esta. |
|  |
| **Recursos** |
| **Metodológicos** |
| El profesor utilizará los siguientes recursos metodológicos para la transmisión de los contenidos delmódulo:- Se recabarán ideas previas del alumno sobre los temas concretos.- Se explicarán los temas por parte del profesor, bien oralmente o haciendo uso de diferentestecnologías y recursos materiales.- Se aclararán posibles preguntas y dudas.- Se propondrán diferentes baterías de ejercicios prácticos y se resolverán en clase con lascorrespondientes aclaraciones.- Se propondrá la ampliación de conocimientos por parte del alumnado a través de la búsqueda dedatos de interés, consulta de bibliografía, y manejo de diferentes materiales. También se propondrántrabajos de investigación y ampliación.- Cuando el tema lo permita se comentarán y trabajarán textos y artículos de referencia.Forma de controlar el trabajo personal del alumno:- Corrección de ejercicios y trabajos personales y de grupo.- Exposición oral del alumno de temas puntuales.- Respuesta de preguntas por parte del alumno.- Participación en el aula.- Control de capacidad de síntesis. |
|  |
| **Materiales** |
| El material utilizado será un complemento de la explicación previa de la unidad didáctica:- Libros de consulta.- Apuntes aportados por el profesor como ampliación de temas puntuales.- Ampliación de conocimientos con la bibliografía aportada por el profesor- Utilización de folletos y revistas del sector.- Documentación específica aportada por el profesor.Internet |
|  |
| **Evaluación** |
| **Criterios de la Evaluación Ordinaria** |
| - Se han definido y clasificado los viajes combinados atendiendo a diferentes parámetros. - Se ha reconocido y analizado la normativa aplicable a los viajes combinados. - Se han descrito los servicios turísticos principales y accesorios que conforman los viajes combinados.- Se han identificado y descrito los elementos, contenidos y cláusulas que deben contener los programas y contratos de viajes combinados. - Se ha caracterizado la tipología y definido las funciones de los intermediarios de transporte y alojamiento y las relaciones profesionales que se establecen con los organizadores de viajes combinados. - Se han reconocido las relaciones profesionales, económicas y contractuales que se establecen entre los organizadores de viajes, los detallistas y los prestatarios de los servicios. - Se han analizado las condiciones para la elección de los proveedores de servicios. - Se han caracterizado las condiciones de los acuerdos/convenios entre prestatario del servicio y organizador. - Se han descrito y analizado las funciones que deben desempeñar las agencias receptivas y los corresponsales. - Se ha analizado el mercado de viajes combinados, las tendencias actuales y previsiones de este tipo de producto turístico.- Se han aplicado técnicas de investigación de mercado previas al diseño de viajes combinados.- Se ha justificado la selección de los componentes principales y accesorios de los viajes combinados. - Se han definido las condiciones y acuerdos de la negociación con proveedores en base a diferentes criterios. - Se han analizado las tarifas, impuestos, tasas y otras condiciones especiales que se aplican a los servicios de transporte, alojamiento y de otra índole en los viajes combinados.- Se ha aplicado la metodología para la cotización de los servicios y el cálculo de los costes, descuentos, comisiones, margen de beneficio, umbral de rentabilidad, impuestos y precio de venta. - Se han cumplimentado los documentos relativos al diseño y cotización de los viajes combinados.- Se han utilizado aplicaciones informáticas específicas para la búsqueda de información, el diseño y la cotización de viajes combinados.- Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente y la gestión de la calidad. - Se han identificado y definido las fases y procesos de la operación y reserva de los viajes combinados.- Se han reconocido las operaciones de reservas de transporte, alojamiento y otros servicios complementarios.- Se ha determinado la coordinación de la prestación del servicio con los proveedores. - Se ha caracterizado y analizado la documentación requerida para la prestación de los servicios. - Se han utilizado aplicaciones informáticas para la gestión y reserva de servicio.- Se han descrito y caracterizado diferentes tipos de eventos, así como la tipología de actos.- Se ha analizado la oferta turística necesaria para el desarrollo de eventos.- Se han enumerado y caracterizado los diferentes tipos de servicios que suelen ser requeridos en los eventos. - Se han identificado y analizado la tipología y las funciones de los organismos y empresas públicas y privadas relacionadas con la captación de eventos.- Se ha descrito la función de los patrocinadores y entidades colaboradoras en la celebración de eventos.- Se ha analizado el mercado actual de eventos y su previsible evolución.- Se ha analizado el impacto económico y social que producen los eventos en los destinos especializados.- Se han aplicado diversos sistemas informáticos para la búsqueda de información.- Se ha caracterizado la metodología para elaborar proyectos de eventos.- Se han definido las funciones de la organización contratante y del organizador del evento.- Se han previsto los recursos humanos, los equipos técnicos y el material necesario en función del tipo de evento. - Se han seleccionado proveedores de servicios y personal en función del acto a organizar. - Se han elaborado presupuestos desglosados por servicios y calculado el precio, los costes y el margen de beneficio.- Se han coordinado los servicios con los proveedores, personal de asistencia y el cliente.- Se han tenido en cuenta las medidas de seguridad previstas en casos de emergencias en espacios y locales cerrados. - Se han seguido los protocolos de gestión documental establecidos.- Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente y la gestión de la calidad.- Se han coordinado los recursos humanos durante el evento, asignando funciones y localización. - Se ha supervisado la ubicación y disposición de equipos, mobiliario y otros elementos.- Se ha supervisado el funcionamiento de los equipos técnicos.- Se ha gestionado la documentación del evento: carpetas, credenciales y otros. - Se han reconocido normas de protocolo referidas a los asistentes, las instalaciones y objetos usados para este fin.- Se han definido y caracterizado los diferentes soportes publicitarios y su ubicación durante el desarrollo del evento. - Se han identificado los procedimientos de atención al cliente en la acogida, durante el evento y a la finalización del mismo.- Se han tenido en cuenta las actitudes propias del personal de asistencia en este tipo de actos- Se ha aplicado el procedimiento para elaborar la factura del servicio y para el pago a proveedores y personal contratado- Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente y la gestión de la calidad |
|  |
| **Criterios de Calificación Ordinaria** |
| Perderán el derecho a evaluación continua aquellos alumnos que alcancen el 15% de faltas de asistencia, justificadas o no.Ello conllevará la obligación de presentarse a la prueba de evaluación ordinaria que tendrá lugar en el mes de junio, con todos los contenidos del módulo.El curso escolar consta de tres evaluaciones. Para aprobar este módulo , cada evaluación deberá ser superada de manera independiente con cinco puntos, realizándose la media entre las tres evaluaciones superadas para obtener la calificación final del módulo.Dicha calificación se formulará en cifras de cero a diez, sin decimales. En cada una de las evaluaciones del trimestre se tendrán en cuenta los siguientes criterios para obtener la nota final de la evaluación.a) Conceptos: 60%Se hará un EXÁMEN ESCRITO al final del trimestre de tipo test, preguntas cortas y/o ejercicios prácticos. b) Procedimientos: 10%Para ello se analizarán las actividades de clase, ya sean individuales o grupales, valorando el grado de creatividad, el grado y la calidad de la participación, los contenidos, la expresión oral, la presentación y coherencia. c) Actitud, interés y participación: 10% Se tendrán como criterios básicos el nivel de participación en las actividades, el interés y la responsabilidad y la actitud hacia el trabajo en equipo, la correcta presencia, el comportamiento en clase, el respeto hacia los demás y hacia las instalaciones, el correcto uso de lenguaje, además de la asistencia regular y la puntualidad.d) Trabajos : 20%Se valorarán con este porcentaje los trabajos que hayan de realizar los alumnos . Sólo se aceptarán si son entregados en la fecha indicada. En la evaluación que no se realice ninguno, este porcentaje se sumará al de conceptos.Cada uno de estos bloques (Conceptos, procedimientos, actitudes y trabajos) tendrá una calificación sobre un total de diez puntos cada una de ellas. Para obtener una calificación global positiva (Igual o superior a cinco puntos) en cada trimestre el alumno deberá obtenerla a su vez en cada uno de dichos bloques. Para obtener la calificación global del curso se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:Sólo podrán obtener una calificación positiva aquellos alumnos que hayan sido calificados positivamente en todas las evaluaciones. La calificación de estos alumnos se obtendrá mediante la media aritmética de las calificaciones de cada una de las evaluaciones.Los alumnos que no recuperen una o varias evaluaciones en la convocatoria ordinaria deberán ir con las 3 evaluaciones a la convocatoria extraordinaria de Junio. La calificación máxima que se puede obtener en junio es 5 como aprobado y 4 como suspenso.La falta justificada o no el día de las pruebas de cualquier evaluación, conllevará la pérdida del derecho al examen y la posibilidad de la recuperación correspondiente fijada previamente, en ningún caso se realizará una recuperación de manera particular. |
|  |
| **Criterios de la Evaluación Extraordinaria** |
|  - Se han definido y clasificado los viajes combinados atendiendo a diferentes parámetros. - Se ha reconocido y analizado la normativa aplicable a los viajes combinados. - Se han descrito los servicios turísticos principales y accesorios que conforman los viajes combinados.- Se han identificado y descrito los elementos, contenidos y cláusulas que deben contener los programas y contratos de viajes combinados. - Se ha caracterizado la tipología y definido las funciones de los intermediarios de transporte y alojamiento y las relaciones profesionales que se establecen con los organizadores de viajes combinados. - Se han reconocido las relaciones profesionales, económicas y contractuales que se establecen entre los organizadores de viajes, los detallistas y los prestatarios de los servicios. - Se han analizado las condiciones para la elección de los proveedores de servicios. - Se han caracterizado las condiciones de los acuerdos/convenios entre prestatario del servicio y organizador. - Se han descrito y analizado las funciones que deben desempeñar las agencias receptivas y los corresponsales. - Se ha analizado el mercado de viajes combinados, las tendencias actuales y previsiones de este tipo de producto turístico.- Se han aplicado técnicas de investigación de mercado previas al diseño de viajes combinados.- Se ha justificado la selección de los componentes principales y accesorios de los viajes combinados. - Se han definido las condiciones y acuerdos de la negociación con proveedores en base a diferentes criterios. - Se han analizado las tarifas, impuestos, tasas y otras condiciones especiales que se aplican a los servicios de transporte, alojamiento y de otra índole en los viajes combinados.- Se ha aplicado la metodología para la cotización de los servicios y el cálculo de los costes, descuentos, comisiones, margen de beneficio, umbral de rentabilidad, impuestos y precio de venta. - Se han cumplimentado los documentos relativos al diseño y cotización de los viajes combinados.- Se han utilizado aplicaciones informáticas específicas para la búsqueda de información, el diseño y la cotización de viajes combinados.- Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente y la gestión de la calidad. - Se han identificado y definido las fases y procesos de la operación y reserva de los viajes combinados.- Se han reconocido las operaciones de reservas de transporte, alojamiento y otros servicios complementarios.- Se ha determinado la coordinación de la prestación del servicio con los proveedores. - Se ha caracterizado y analizado la documentación requerida para la prestación de los servicios. - Se han utilizado aplicaciones informáticas para la gestión y reserva de servicio.- Se han descrito y caracterizado diferentes tipos de eventos, así como la tipología de actos.- Se ha analizado la oferta turística necesaria para el desarrollo de eventos.- Se han enumerado y caracterizado los diferentes tipos de servicios que suelen ser requeridos en los eventos. - Se han identificado y analizado la tipología y las funciones de los organismos y empresas públicas y privadas relacionadas con la captación de eventos.- Se ha descrito la función de los patrocinadores y entidades colaboradoras en la celebración de eventos.- Se ha analizado el mercado actual de eventos y su previsible evolución.- Se ha analizado el impacto económico y social que producen los eventos en los destinos especializados.- Se han aplicado diversos sistemas informáticos para la búsqueda de información.- Se ha caracterizado la metodología para elaborar proyectos de eventos.- Se han definido las funciones de la organización contratante y del organizador del evento.- Se han previsto los recursos humanos, los equipos técnicos y el material necesario en función del tipo de evento. - Se han seleccionado proveedores de servicios y personal en función del acto a organizar. - Se han elaborado presupuestos desglosados por servicios y calculado el precio, los costes y el margen de beneficio.- Se han coordinado los servicios con los proveedores, personal de asistencia y el cliente.- Se han tenido en cuenta las medidas de seguridad previstas en casos de emergencias en espacios y locales cerrados. - Se han seguido los protocolos de gestión documental establecidos.- Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente y la gestión de la calidad.- Se han coordinado los recursos humanos durante el evento, asignando funciones y localización. - Se ha supervisado la ubicación y disposición de equipos, mobiliario y otros elementos.- Se ha supervisado el funcionamiento de los equipos técnicos.- Se ha gestionado la documentación del evento: carpetas, credenciales y otros. - Se han reconocido normas de protocolo referidas a los asistentes, las instalaciones y objetos usados para este fin.- Se han definido y caracterizado los diferentes soportes publicitarios y su ubicación durante el desarrollo del evento. - Se han identificado los procedimientos de atención al cliente en la acogida, durante el evento y a la finalización del mismo.- Se han tenido en cuenta las actitudes propias del personal de asistencia en este tipo de actos- Se ha aplicado el procedimiento para elaborar la factura del servicio y para el pago a proveedores y personal contratado- Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente y la gestión de la calidad |
|  |
| **Criterios de Calificación Extraordinaria** |
| Esta evaluación se llevará a cabo en junio del 2021, una vez haya finalizado el periodo de prácticas en la empresa y será de cada uno de los módulos no superados.En la evaluacion extraordinaria tendrán que recuperar toda la materia aquellos alumnos que tengan al menos una de las evaluaciones suspensas.Se hará una RECUPERACIÓN para la parte escrita y para los casos PRÁCTICOS se hará repetir aquellas partes que necesiten mejorar. En estos casos, la nota máxima a obtener será de un 5, tanto para la parte escrita, como para la parte práctica.La falta injustificada del día de la prueba extraordinaria conllevará a la pérdida del derecho a la recuperación.Para que el alumno titule, ha de aprobar tanto los contenidos teóricos en el centro, en cualquiera de las evaluaciones propuestas, así como la FCT.Con las notas obtenidas en el centro y la valoración de la empresa donde realicen la FCT se obtendrá la nota final. |
|  |
| **Mínimos exigibles** (evaluaciones ordinarias y extraordinarias) |
| - Se han definido y clasificado los viajes combinados atendiendo a diferentes parámetros.- Se ha reconocido y analizado la normativa aplicable a los viajes combinados.- Se han descrito los servicios turísticos principales y accesorios que conforman los viajescombinados.- Se han identificado y descrito los elementos, contenidos y cláusulas que deben contener losprogramas y contratos de viajes combinados.- Se ha caracterizado la tipología y definido las funciones de los intermediarios de transporte yalojamiento y las relaciones profesionales que se establecen con los organizadores de viajescombinados.- Se han reconocido las relaciones profesionales, económicas y contractuales que se establecen entrelos organizadores de viajes, los detallistas y los prestatarios de los servicios.- Se han analizado las condiciones para la elección de los proveedores de servicios.- Se han caracterizado las condiciones de los acuerdos/convenios entre prestatario del servicio yorganizador.- Se han descrito y analizado las funciones que deben desempeñar las agencias receptivas y loscorresponsales.- Se ha analizado el mercado de viajes combinados, las tendencias actuales y previsiones de este tipode producto turístico.- Se han aplicado técnicas de investigación de mercado previas al diseño de viajes combinados.- Se ha justificado la selección de los componentes principales y accesorios de los viajes combinados.- Se han definido las condiciones y acuerdos de la negociación con proveedores en base a diferentescriterios.- Se han analizado las tarifas, impuestos, tasas y otras condiciones especiales que se aplican a losservicios de transporte, alojamiento y de otra índole en los viajes combinados.- Se ha aplicado la metodología para la cotización de los servicios y el cálculo de los costes,descuentos, comisiones, margen de beneficio, umbral de rentabilidad, impuestos y precio de venta.- Se han cumplimentado los documentos relativos al diseño y cotización de los viajes combinados.- Se han utilizado aplicaciones informáticas específicas para la búsqueda de información, el diseño y lacotización de viajes combinados.- Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente y la gestión de lacalidad.- Se han identificado y definido las fases y procesos de la operación y reserva de los viajescombinados.- Se han reconocido las operaciones de reservas de transporte, alojamiento y otros servicioscomplementarios.- Se ha determinado la coordinación de la prestación del servicio con los proveedores.- Se ha caracterizado y analizado la documentación requerida para la prestación de los servicios.- Se han utilizado aplicaciones informáticas para la gestión y reserva de servicios.- Se han descrito y caracterizado diferentes tipos de eventos, así como la tipología de actos.- Se ha analizado la oferta turística necesaria para el desarrollo de eventos.- Se han enumerado y caracterizado los diferentes tipos de servicios que suelen ser requeridos en loseventos.- Se han identificado y analizado la tipología y las funciones de los organismos y empresas públicas yprivadas relacionadas con la captación de eventos.- Se ha descrito la función de los patrocinadores y entidades colaboradoras en la celebración deeventos.- Se ha analizado el mercado actual de eventos y su previsible evolución.- Se ha analizado el impacto económico y social que producen los eventos en los destinosespecializados.- Se han aplicado diversos sistemas informáticos para la búsqueda de información.- Se ha caracterizado la metodología para elaborar proyectos de eventos.- Se han definido las funciones de la organización contratante y del organizador del evento.- Se han previsto los recursos humanos, los equipos técnicos y el material necesario en función deltipo de evento.- Se han seleccionado proveedores de servicios y personal en función del acto a organizar.- Se han elaborado presupuestos desglosados por servicios y calculado el precio, los costes y elmargen de beneficio.- Se han coordinado los servicios con los proveedores, personal de asistencia y el cliente.- Se han tenido en cuenta las medidas de seguridad previstas en casos de emergencias en espacios ylocales cerrados.- Se han seguido los protocolos de gestión documental establecidos.- Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente y la gestión de lacalidad.- Se han coordinado los recursos humanos durante el evento, asignando funciones y localización.- Se ha supervisado la ubicación y disposición y localización.- Se ha supervisado la ubicación y disposición de equipos, mobiliario y otros elementos.- Se ha supervisado el funcionamiento de los equipos técnicos.- Se ha gestionado la documentación del evento: carpetas, credenciales y otros.- Se han reconocido normas de protocolo referidas a los asistentes, las instalaciones y objetos usadospara este fin.- Se han definido y caracterizado los diferentes soportes publicitarios y su ubicación durante eldesarrollo del evento.- Se han identificado los procedimientos de atención al cliente en la acogida, durante el evento y a lafinalización del mismo.- Se han tenido en cuenta las actitudes propias del personal de asistencia en este tipo de actos.- Se ha aplicado el procedimiento para elaborar la factura del servicio y para el pago a proveedores ypersonal contratado.- Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente y la gestión de lacalidad. |
|  |
| **Fechas de las pruebas** (evaluaciones ordinarias y extraordinarias) |
| * Evaluación ordinaria: PRINCIPIO JUNIO 2021
* Evaluación extraordinaria: FINAL JUNIO 2021
 |
|  |
| **Valoración final del alumnado** |
| 1. CONCEPTO carga parcial 60 % de la carga total
2. PROCEDIMIENTOS carga parcial 10 % de la carga total
3. ACTITUDES carga parcial 10 % de la carga total
4. TRABAJOS carga parcial 20 % de la carga total
 |
|  |
| **Actividades formativas del módulo en la empresa**(A CUMPLIMENTAR ÚNICAMENTE PARA MÓDULOS DE ***FP DUAL***) |
| a) Identificar y seleccionar información sobre los consumidores, la competencia y la evolución delsector aplicando las técnicas de investigación apropiadas para reconocer las oportunidades denegocio.b) Analizar información sobre proveedores de servicios, estándares de calidad, precios de mercado ydemanda de clientes, aplicando procedimientos establecidos y la normativa vigente para programar yofertar viajes combinados y otros servicios turísticos complejos.c) Analizar información sobre el mercado de reuniones y demanda de clientes, determinando losrecursos propios y ajenos y las necesidades de coordinación para programar y ofertar servicios paracongresos, convenciones, ferias y otros eventos.d) Valorar variables económicas y de calidad, aplicando diferentes métodos para seleccionar losproveedores.e) Analizar las herramientas y estrategias del marketing reconociendo sus fases y aplicaciones paraproponer programas de promoción, comunicación y distribución.f) Seleccionar servicios turísticos y análogos, identificando las necesidades, motivaciones yexpectativas de los consumidores para asesorar y proponer la mejor alternativa al cliente, empleandoal menos dos idiomas extranjeros.g) Identificar tarifas de diferentes servicios y proveedores, cotizando y/o calculando el importe teniendoen 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 otrosservicios.i) Analizar los procesos de facturación y liquidación con clientes y proveedores, identificando losrequisitos legales, económicos y empresariales para desarrollar las tareas de administración en lasagencias de viajes y la gestión de eventos.j) Caracterizar aplicaciones informáticas y de gestión, así como las TIC, reconociendo su utilidad paraincrementar la eficacia de los servicios prestados.k) Caracterizar los procedimientos de los servicios y las actuaciones post-venta, seleccionando lastécnicas más adecuadas para aplicar protocolos de calidad.l) Reconocer e identificar posibilidades de negocio, analizando el mercado y estudiando la viabilidadde los proyectos para mantener el espíritu empresarial. |
|  |
| **Resultados de aprendizaje**(A CUMPLIMENTAR ÚNICAMENTE PARA MÓDULOS DE ***FP DUAL***) |
| - Se han definido y clasificado los viajes combinados atendiendo a diferentes parámetros.- Se ha reconocido y analizado la normativa aplicable a los viajes combinados.- Se han descrito los servicios turísticos principales y accesorios que conforman los viajescombinados.- Se han identificado y descrito los elementos, contenidos y cláusulas que deben contener losprogramas y contratos de viajes combinados.- Se ha caracterizado la tipología y definido las funciones de los intermediarios de transporte yalojamiento y las relaciones profesionales que se establecen con los organizadores de viajescombinados.- Se han reconocido las relaciones profesionales, económicas y contractuales que se establecen entrelos organizadores de viajes, los detallistas y los prestatarios de los servicios.- Se han analizado las condiciones para la elección de los proveedores de servicios.- Se han caracterizado las condiciones de los acuerdos/convenios entre prestatario del servicio yorganizador.- Se han descrito y analizado las funciones que deben desempeñar las agencias receptivas y loscorresponsales.- Se ha analizado el mercado de viajes combinados, las tendencias actuales y previsiones de este tipode producto turístico.- Se han aplicado técnicas de investigación de mercado previas al diseño de viajes combinados.- Se ha justificado la selección de los componentes principales y accesorios de los viajes combinados.- Se han definido las condiciones y acuerdos de la negociación con proveedores en base a diferentescriterios.- Se han analizado las tarifas, impuestos, tasas y otras condiciones especiales que se aplican a losservicios de transporte, alojamiento y de otra índole en los viajes combinados.- Se ha aplicado la metodología para la cotización de los servicios y el cálculo de los costes,descuentos, comisiones, margen de beneficio, umbral de rentabilidad, impuestos y precio de venta.- Se han cumplimentado los documentos relativos al diseño y cotización de los viajes combinados.- Se han utilizado aplicaciones informáticas específicas para la búsqueda de información, el diseño y lacotización de viajes combinados.- Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente y la gestión de lacalidad.- Se han identificado y definido las fases y procesos de la operación y reserva de los viajescombinados.- Se han reconocido las operaciones de reservas de transporte, alojamiento y otros servicioscomplementarios.- Se ha determinado la coordinación de la prestación del servicio con los proveedores.- Se ha caracterizado y analizado la documentación requerida para la prestación de los servicios.- Se han utilizado aplicaciones informáticas para la gestión y reserva de servicios.Identifica el mercado de eventos analizando su tipología y los servicios más característicos.- Se han descrito y caracterizado diferentes tipos de eventos, así como la tipología de actos.- Se ha analizado la oferta turística necesaria para el desarrollo de eventos.- Se han enumerado y caracterizado los diferentes tipos de servicios que suelen ser requeridos en loseventos.- Se han identificado y analizado la tipología y las funciones de los organismos y empresas públicas yprivadas relacionadas con la captación de eventos.- Se ha descrito la función de los patrocinadores y entidades colaboradoras en la celebración deeventos.- Se ha analizado el mercado actual de eventos y su previsible evolución.- Se ha analizado el impacto económico y social que producen los eventos en los destinosespecializados.- Se han aplicado diversos sistemas informáticos para la búsqueda de información.- Se ha caracterizado la metodología para elaborar proyectos de eventos.- Se han definido las funciones de la organización contratante y del organizador del evento.- Se han previsto los recursos humanos, los equipos técnicos y el material necesario en función deltipo de evento.- Se han seleccionado proveedores de servicios y personal en función del acto a organizar.- Se han elaborado presupuestos desglosados por servicios y calculado el precio, los costes y elmargen de beneficio.- Se han coordinado los servicios con los proveedores, personal de asistencia y el cliente.- Se han tenido en cuenta las medidas de seguridad previstas en casos de emergencias en espacios ylocales cerrados.- Se han seguido los protocolos de gestión documental establecidos.- Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente y la gestión de lacalidad.- Se han coordinado los recursos humanos durante el evento, asignando funciones y localización.- Se ha supervisado la ubicación y disposición y localización.- Se ha supervisado la ubicación y disposición de equipos, mobiliario y otros elementos.- Se ha supervisado el funcionamiento de los equipos técnicos.- Se ha gestionado la documentación del evento: carpetas, credenciales y otros.- Se han reconocido normas de protocolo referidas a los asistentes, las instalaciones y objetos usadospara este fin.- Se han definido y caracterizado los diferentes soportes publicitarios y su ubicación durante eldesarrollo del evento.- Se han identificado los procedimientos de atención al cliente en la acogida, durante el evento y a lafinalización del mismo.- Se han tenido en cuenta las actitudes propias del personal de asistencia en este tipo de actos.- Se ha aplicado el procedimiento para elaborar la factura del servicio y para el pago a proveedores ypersonal contratado.- Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente y la gestión de lacalidad. |
|  |
| **Bibliografía** |
| ALBERT PIÑOLE, I. "Gestión, productos y servicios de las agencias de viajes", Eitorial Centro deEstudios Ramón Areces, s.a.OCAÑA ALBAR, I. "Gestión de productos turísticos", Editorial SíntesisGONZÁLEX COBREROS, Mª A. " Fundamentos teóricos y gestión práctica de las agencias de viajes",Editorial SíntesisHERRERO BLANCO, P. "Gestión y organización de congresos. Operativa, protocolo y ceremonial",Editorial Síntesis.http://www.hosteltur.com/http://www.02b.com/http://www.revista80dias.es/http://www.nexotur.com/http://www.poraqui.net/noticias-turismo/noticias-turisticas-general.phphttp://www.preferente.com/ |
|  |