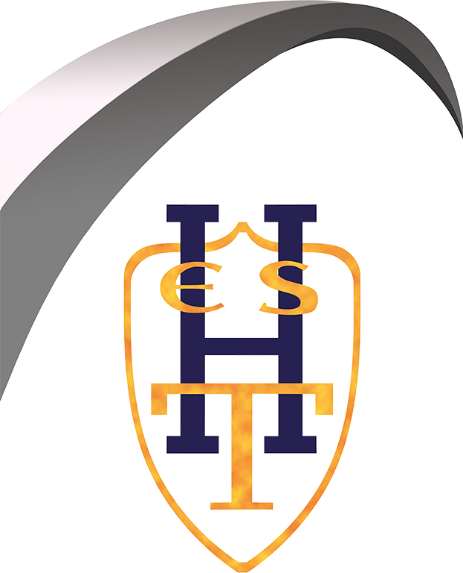
******

***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)* | | |
|  | **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** |
|  | | | | |  | **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 del  sector aplicando las técnicas de investigación apropiadas para reconocer las oportunidades de  negocio.  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.  c) Analizar información sobre el mercado de reuniones y demanda de clientes, determinando los  recursos propios y ajenos y las necesidades de coordinación para programar y ofertar servicios para  congresos, convenciones, ferias y otros eventos.  d) Valorar variables económicas y de calidad, aplicando diferentes métodos para seleccionar los  proveedores.  e) Analizar las herramientas y estrategias del marketing reconociendo sus fases y aplicaciones para  proponer programas de promoción, comunicación y distribución.  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.  i) 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.  j) Caracterizar aplicaciones informáticas y de gestión, así como las TIC, reconociendo su utilidad para  incrementar la eficacia de los servicios prestados.  k) Caracterizar los procedimientos de los servicios y las actuaciones post-venta, seleccionando las  técnicas más adecuadas para aplicar protocolos de calidad.  l) Reconocer e identificar posibilidades de negocio, analizando el mercado y estudiando la viabilidad  de los proyectos para mantener el espíritu empresarial. | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **Contenidos** | | | | | | |
| **Desarrollados en unidades didácticas** | | | | | | |
| T. 1. VIAJES COMBINADOS.  -Definición y clasificación. Normativa aplicable. Servicios que forman el  viaje combinado. El programa de viajes combinados: información y contenidos. El contrato de viajes  combinados: forma, contenido y aspectos legales  T. 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, criterios  T. 3.PRESUPUESTACIÓN Y COTIZACIÓN DE VIAJES COMBINADOS.  - Cálculo de costes,  descuentos, suplementos, gratuidades, comisiones a detallistas, Impuestos y tasas. Margen de  beneficio, umbral de rentabilidad. Cálculo del Precio de Venta final por persona y por grupo del viaje  T.4. LIQUIDACIÓN DEL VIAJE COMBINADO Y SU DOCUMENTACIÓN.  - Documentación derivada del  diseño y cotización de viajes combinados. Expediente de solicitud de viaje. Factura proforma. Factura  de liquidación  T. 5. EL MERCADO DE EVENTOS.  - Definición y características. Tipos de eventos y de actos  T. 6. PROCESO DE ORGANIZACIÓN DE EVENTOS.  - Proyecto. Planificación, programación y  dirección. Organismos y empresas relacionadas. Oferta turística necesaria para el desarrollo de  eventos  T. 7. GESTIÓN PRESUPUESTARIA DE EVENTOS.  - Precio de venta al público, costes, margen bruto  T. 8. GESTIÓN DOCUMENTAL DEL EVENTO y REALIZACIÓN.  - Documentación derivada de la  gestión de eventos. Coordinación y control durante el evento. Asignación de funciones  T. 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 las  áreas del currículo escolar, y su desarrollo afecta a la globalidad del mismo; no lo tratamos pues como  un conjunto de enseñanzas autónomas, sino más bien como una serie de elementos del aprendizaje  sumamente globalizados.  Los valores, las actitudes y las normas no se dejan como resultado de un posible acontecer sino  que van a ser considerados como objeto del proceso de enseñanza aprendizaje de este módulo. En  este módulo informaremos al alumnado sobre las características de las actitudes, y pretendemos  ejemplificar, debatir, atribuir significado y crear situaciones en las que el alumnado deba plantearse  problemas que lleven consigo conflictos de valores distintos, para que él mismo pueda adoptar y  asumir estos nuevos valores y actitudes si los considera convincentes.  Todas las actividades de enseñanza aprendizaje propuestas para este módulo en el desarrollo de las  unidades didácticas trabajaran las actitudes profesionales, no obstante algunas están especialmente  indicadas para contenidos como el dialogo, la reflexión, la discusión en grupo, la solidaridad, la no  discriminación, el respeto a otras ideas, la integración de discapacitados, etc. Se van a trabajar  fundamentalmente cuatro aspectos: en relación con el desarrollo del propio trabajo; en relación con la  dinámica 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 la  formación, el mercado de trabajo y la sociedad en general.  Los temas son:  - Educación medioambiental, para adquirir experiencias, conocimientos y concienciación de los  principales problemas medioambientales.  - Educación de respeto social, desarrollo moral de la persona y educar para la convivencia en el  pluralismo, las actitudes de respeto hacia los demás.  - Educación para el consumo responsable, fomentando en el módulo las actitudes de reflexión ante las  necesidades reales de consumo y crear una conciencia de consumidor responsable que se sitúa  críticamente ante el consumismo y la publicidad. Haremos énfasis en el respeto al material existente, y  en 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 todos  ante problemas que tienen los discapacitados, y de las consecuencias negativas que nuestros actos  involuntarios 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 del  módulo:  - Se recabarán ideas previas del alumno sobre los temas concretos.  - Se explicarán los temas por parte del profesor, bien oralmente o haciendo uso de diferentes  tecnologías y recursos materiales.  - Se aclararán posibles preguntas y dudas.  - Se propondrán diferentes baterías de ejercicios prácticos y se resolverán en clase con las  correspondientes aclaraciones.  - Se propondrá la ampliación de conocimientos por parte del alumnado a través de la búsqueda de  datos 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 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 yorganizador.  - 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 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 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 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. | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **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 del  sector aplicando las técnicas de investigación apropiadas para reconocer las oportunidades de  negocio.  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.  c) Analizar información sobre el mercado de reuniones y demanda de clientes, determinando los  recursos propios y ajenos y las necesidades de coordinación para programar y ofertar servicios para  congresos, convenciones, ferias y otros eventos.  d) Valorar variables económicas y de calidad, aplicando diferentes métodos para seleccionar los  proveedores.  e) Analizar las herramientas y estrategias del marketing reconociendo sus fases y aplicaciones para  proponer programas de promoción, comunicación y distribución.  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.  i) 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.  j) Caracterizar aplicaciones informáticas y de gestión, así como las TIC, reconociendo su utilidad para  incrementar la eficacia de los servicios prestados.  k) Caracterizar los procedimientos de los servicios y las actuaciones post-venta, seleccionando las  técnicas más adecuadas para aplicar protocolos de calidad.  l) Reconocer e identificar posibilidades de negocio, analizando el mercado y estudiando la viabilidad  de 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 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 yorganizador.  - 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 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 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 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. | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **Bibliografía** | | | | | | |
| ALBERT PIÑOLE, I. "Gestión, productos y servicios de las agencias de viajes", Eitorial Centro de  Estudios Ramón Areces, s.a.  OCAÑA ALBAR, I. "Gestión de productos turísticos", Editorial Síntesis  GONZÁLEX COBREROS, Mª A. " Fundamentos teóricos y gestión práctica de las agencias de viajes",  Editorial Síntesis  HERRERO 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.php  http://www.preferente.com/ | | | | | | |
|  | | | | | | |