



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

***PROGRAMACIÓN
DEL MÓDULO PROFESIONAL
COMERCIALIZACIÓN DE EVENTOS***

CURSO: 2021/2022

PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PROFESIONAL CURSO 2021-2022

Ciclo Formativo

Marcar el ciclo al que pertenece el Módulo

	Clave	Etapa	Denominación	
<input type="checkbox"/>	HOTB01	FPB	Cocina y Restauración	
<input type="checkbox"/>	INAB02	FPB	Actividades de Panadería y Pastelería	
<input type="checkbox"/>	HOTM01	CFGM	Cocina y Gastronomía	
<input type="checkbox"/>	HOTM01	CFGM	Cocina y Gastronomía	(FP Dua
<input type="checkbox"/>	HOTM02	CFGM	Servicios en Restauración	
<input type="checkbox"/>	HOTM02	CFGM	Servicios en Restauración	(FP Dua
<input checked="" type="checkbox"/>	HOTS01	CFGS	Gestión de Alojamientos Turísticos	
<input type="checkbox"/>	HOTS02	CFGS	Agencias de Viajes y Gestión de Eventos	
<input type="checkbox"/>	HOTS02	CFGS	Agencias de Viajes y Gestión de Eventos	(A Distancie
<input type="checkbox"/>	HOTS03	CFGS	Guía, Información y Asistencia Turísticas	
<input type="checkbox"/>	HOTS04	CFGS	Dirección de Cocina	
<input type="checkbox"/>	HOTS05	CFGS	Dirección de Servicios en Restauración	
<input type="checkbox"/>	HOTS13	CFGS	Gestión de Alojamientos Turísticos + Guía, Información y Asistencia Turísticas	(Doble Títulc
<input type="checkbox"/>	HOTS23	CFGS	Agencias de Viajes y Gestión de Eventos + Guía, Información y Asistencia Turísticas	(Doble Títulc
<input type="checkbox"/>	HOTS45	CFGS	Dirección de Cocina + Dirección de Servicios en Restauración	(Doble Títulc

Departamento:

Marcar el Departamento correspondiente

- AAEECC
- PRÁCTICAS
- FOL
- FRANCÉS
- FORMACIÓN BÁSICA
- HOSTELERÍA Y TURISMO
- INGLÉS

Jefe de Departamento (nombre y dos apellidos):

MARTA DE FRÍAS ALCANTARILLA

Módulo Profesional

Denominación oficial del Módulo (la relación de Módulos Profesionales se encuentra en documento adjunto)

COMERCIALIZACIÓN DE EVENTOS

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: 1HOTS01VA

Profesorado del Módulo Profesional

Relacionar el profesorado que imparte el Módulo (nombre y dos apellidos)

1. BEATRIZ CALERO GÓMEZ

Objetivos del Módulo

Finalidad global de la Programación

- a) Identificar los sistemas de gestión analizando sus prestaciones y adecuación a las necesidades del establecimiento para optimizar la explotación del mismo.
- b) Identificar los departamentos del establecimiento turístico analizando sus estructuras organizativas y sus funciones, para proponer la implantación de sistemas de gestión innovadores.
- j) Relacionar la calidad del servicio prestado con los estándares establecidos aplicando las técnicas de atención al cliente para supervisar dicha atención.
- k) Identificar las normas de seguridad laboral, medioambiental e higiénico-sanitarias utilizando la normativa vigente, manuales de empresa y documentación establecida para supervisar el cumplimiento de éstas.
- n) Analizar la estructura jerárquica de la empresa, identificando los roles y responsabilidades de cada uno de los componentes del grupo de trabajo para organizar y coordinar el trabajo en equipo.

Contenidos

Desarrollados en unidades didácticas

1. Comercialización de eventos:
 - Eventos típicos y especiales ofertados por las empresas de alojamientos turísticos.
 - Definición de servicios que componen cada evento. Tipología: bases y complementarios.
 - Variables de la demanda de servicios de eventos.
 - Diseño de precios para cada evento.
 - Distribución de la oferta.
 - La comunicación en la comercialización de eventos. Fases y objetivos.
 - Evaluación de las acciones comerciales programadas.
 - Manejo de bases de datos de clientes y proveedores de servicios externos.

- Creatividad en el diseño de la comercialización.
- Nuevas tendencias en eventos.

- 2. Organización del departamento de comercialización de eventos:
 - Tipos de organización del departamento.
 - Gestión de control por objetivos.
 - Gestión por procesos.
 - Grupos de trabajo. El trabajo en equipo, coordinación de equipos multidisciplinares.
 - Investigación de mercado.
 - Cálculo de niveles óptimos de venta de cada producto ofertado.
 - Selección de proveedores.
 - Integración del trabajo individual en el colectivo.
 - Diseño de cronogramas. Utilización de aplicaciones informáticas.

- 3. Planificación de eventos:
 - Servicios generales del establecimiento de alojamientos turísticos.
 - Documentos de planificación y control de la disponibilidad.
 - Adaptación con criterio profesional a las demandas de los clientes.
 - Modalidades de organización de eventos.
 - Técnicas y procedimientos de negociación.
 - Valoración de la necesidad de contratación de servicios externos.
 - Presupuesto total de un evento y de cada uno de sus componentes (servicios).
 - Métodos de comunicación con los clientes.
 - Gestión documental. — Pulcritud y sistemática del trabajo realizado. — Métodos de supervisión y control de servicios. — Sistemas de montaje en función del evento a organizar.

- 4. Supervisión de eventos.
 - Métodos de supervisión y control de servicios.
 - Merchandising. Definición. Objetivos. Elementos y técnicas.
 - Capacidad de respuesta ante los imprevistos.
 - Diseño de métodos de autorización y confirmación de servicios extras.
 - Sistemas de control de acceso a los eventos organizados.
 - Diseño de cuestionarios de evaluación.

5. Control del cierre de eventos.

- Cierre del evento operado.
- Tabulación y procesado de la información proporcionada por los cuestionarios de satisfacción.
- Documentación contable.
- Medios de comunicación.
- Atenciones posventa.
- Amabilidad y empatía con clientes y proveedores.”

Tratamiento de los temas transversales

- Educación medioambiental, para adquirir experiencias, conocimientos y concienciación de los principales problemas medioambientales. Bajar las persianas y dejar ordenadores y luces apagados al terminar la última hora de clase. Concienciar de no ensuciar ni dejar papeles por el suelo.
- Educación de respeto social, desarrollo moral de la persona y educar para la convivencia en el pluralismo, las actitudes de respeto hacia los demás. Se hará especial hincapie en la puntualidad tanto en la clase como en las actividades de cualquier tipo y por supuesto en la entrega de trabajos y ejercicios. La asistencia a clase salvo motivo muy justificado para no asistir es también una señal de respeto hacia el profesor, sus compañeros y hacia la sociedad que con sus impuestos mantiene la enseñanza.
- 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 crear desde 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. Pequeños detalles como una escucha activa entre todos profesor y compañeros y cuidar el tono de voz en el trato serán buenas contribuciones para crear buena armonía en la clase.
- 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.
- Colaboración con aquellas actividades de la Escuela o del exterior que se consideren interesantes para poner en práctica en cualquier mostrador de acreditación y bienvenida en eventos de la Escuela o fuera de ella.

Temporalización de los contenidos

PRIMER TRIMESTRE: UT 1 Y UT2

SEGUNDO TRIMESTRE: UT 3 Y UT4

TERCER TRIMESTRE: UT5

Actividades Complementarias y Extraescolares

Extraescolares

Complementarias

Se desarrollarán las siguientes actividades:

-Visitas a diferentes empresas del sector.

-Visitas a ferias del sector, como FITUR

-Asistencia a charlas, seminarios, simposios o conferencias relacionados con la gestión de eventos

Asimismo, podrán incluirse cualesquiera otras actividades que el profesor estime oportuno durante el desarrollo del

curso.

Recursos

Metodológicos

Se podrán emplear diferentes métodos didácticos alternativos o simultáneos para conseguir una enseñanza activa, participativa, progresiva, variada, estimulante, individual y socializada. A tal fin utilizaremos:

- Trabajos en grupo, fomentando actividades y actitudes de colaboración y participación de todo el grupo.

- Puestas en común y debates abiertos coordinados y animados por el profesor/a.

- Trabajos individuales que fomenten la reflexión personal y la actitud crítica.

- Role-playing. Representaciones o simulaciones de situaciones reales que se pueden dar en situaciones de trabajo. Se demostrará así la utilidad de lo aprendido para defenderse en un medio productivo real y proporcionar estrategias y posibles soluciones a los problemas que se puedan presentar en un futuro real

Además, se utilizarán estrategias expositivas, interrogativas y de indagación.

- Las actividades desarrolladas se podrán dividir en actividades de inicio, desarrollo, de cierre y de profundización.

Se procurará la participación activa del alumno por medio de supuestos prácticos en cada una de las unidades de trabajo.

Recomendaremos al alumnado la adquisición del libro de texto que se adecue a la programación oficial del módulo que nos servirá de referencia en el seguimiento de la materia.

La utilización de los medios informáticos para algunas unidades didácticas ha sido esencial en cursos anteriores, por lo que para el presente procuraremos potenciar la utilización de los mismos.

La toma de apuntes por parte del alumno será imprescindible para suplir algunas deficiencias del libro de texto.

Participación en los eventos del centro.

Materiales

Libro de aula: Comercialización de eventos. Editorial Síntesis.

Libro de apoyo: Comercialización de eventos. Editorial paraninfo.

Apuntes aportados por el profesor

Recortes de prensa relacionados con el sector.

Revistas técnicas del sector turístico y hotelero

Página web de hoteles

Estadísticas y estudios del sector.

Recursos en caso de que la actividad lectiva se desarrolle de forma telemática.

Estrategias. (*¿Qué voy a hacer?*)

Los contenidos de la programación serán desarrollados de forma telemática. A través del paquete GSUITE institucional @eshtmadrid.com y desde el inicio de curso, independientemente de que las clases puedan ser presenciales o no, se creará un espacio personalizado (clase) dentro de la plataforma Google Classroom. En dicho espacio se colgará todo tipo de información, apuntes, explicaciones, tareas, etc. y donde los alumnos puedan resolver sus dudas, entregar sus tareas y tener contacto directo con el profesor a través del chat o correo.

Recursos metodológicos. (*¿Cómo lo voy a hacer?*)

Utilización de las TIC adaptándolas a las necesidades de cada contenido y perfil de alumno. Sí la actividad lectiva es telemática se realizarán clases por la plataforma GSUITE MEET donde se desarrollaran las clases de la misma manera que en presencial. Las clases telemáticas se completarán con Actividades de enseñanza - aprendizaje a través de la plataforma GSUITE

Tic e innovaciones a aplicar. (*¿Qué herramientas voy a utilizar?*)

Correo electrónico, videollamadas, contacto telefónico individual con el alumno y/ o plataformas específicas.

Evaluación

Criterios de la Evaluación Ordinaria

1. Comercializa la oferta de eventos, relacionándolos con las características del establecimiento y con la demanda.

Criterios de evaluación:

- Se ha analizado la oferta del mercado de eventos caracterizando los servicios, personal, instalaciones, equipamientos y proveedores de servicios complementarios.
- Se han caracterizado las variables que conforman la demanda de eventos.
- Se han determinado los diferentes servicios que compondrán cada tipo de evento.
- Se han diseñado políticas de precios.

- e) Se han elaborado estrategias de distribución de los productos ofertados.
- f) Se han descrito las diferentes estrategias de comunicación y los objetivos que se pueden alcanzar en cada fase de su desarrollo.
- g) Se han establecido instrumentos y variables que permitan evaluar el grado de eficacia de las acciones comerciales programadas.
- h) Se han diseñado bases de datos de clientes, proveedores de servicios externos y servicios ofertados cumpliendo la normativa vigente sobre protección de datos.

2. Organiza el departamento de comercialización de eventos justificando su planificación.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los objetivos y organización del departamento.
- b) Se han definido las vías de coordinación y canales de comunicación con los departamentos implicados en la prestación y organización de eventos.
- c) Se han elaborado proyectos de creación o mejora de los diferentes productos ofertados, sobre la base de peticiones de clientes o históricos de eventos anteriores.
- d) Se han calculado los niveles de venta y resultados económicos óptimos del departamento.
- e) Se han establecido criterios de selección de empresas prestatarias de servicios complementarios.
- f) Se han operado aplicaciones ofimáticas y nuevas tecnologías de la información y comunicación.
- g) Se ha integrado el trabajo individual en el colectivo.
- h) Se ha diseñado el cronograma de los eventos reservados y contratados.
- i) Se han estudiado las posibilidades de ventas cruzadas con el resto de departamentos del establecimiento.

3. Planifica diferentes eventos relacionando los métodos de gestión con su tipología y objetivos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han tramitado las solicitudes de demandas de futuros eventos.
- b) Se ha analizado la disponibilidad del establecimiento para cubrir el desarrollo del evento a contratar.
- c) Se han adaptado los servicios base de cada evento a las peticiones de los clientes.
- d) Se han sugerido diferentes métodos de organizar el evento en función del objetivo del mismo, dando importancia a la creatividad y originalidad.
- e) Se han analizado las diferentes técnicas y procedimientos de negociación con proveedores y clientes.
- f) Se han definido las necesidades de contratar servicios externos para la celebración del evento.
- g) Se ha calculado el presupuesto total y su desglose por servicios.
- h) Se han determinado los métodos de confirmación de información necesaria para el correcto desarrollo del evento por parte del cliente.
- i) Se han definido las condiciones y garantías de pago, así como los procedimientos de confirmación de servicios a contratar por el cliente.
- j) Se han seguido los protocolos de gestión documental establecidos.

4. Supervisa eventos analizando los estándares de calidad preestablecidos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han establecido los métodos de supervisión y control del desarrollo temporal y espacial del programa establecido del evento, de acuerdo con los niveles de calidad establecidos.
- b) Se han establecido los métodos de supervisión y control del desarrollo temporal y espacial del programa establecido del evento, de acuerdo con los niveles de calidad establecidos.
- c) Se han caracterizado los diferentes sistemas de montaje en función del tipo de evento a organizar.
- d) Se ha realizado la supervisión y coordinación de los departamentos propios y de las empresas externas en la organización del servicio a prestar.
- e) Se ha planificado y controlado el merchandising del establecimiento en el desarrollo del evento.
- f) Se ha resuelto con diligencia y prontitud la aparición de imprevistos durante la celebración del evento.
- g) Se han definido los métodos de autorización y confirmación de los extras.
- h) Se ha establecido métodos de control de acceso a las instalaciones de las personas autorizadas.
- i) Se han diseñado los correspondientes cuestionarios de satisfacción.

5. Controla el cierre efectivo de eventos analizando el proceso económico y la calidad del servicio prestado.

Criterios de evaluación:

- a) Se han registrado e interpretado los cuestionarios de satisfacción de los clientes.
- b) Se han establecido los métodos de detección de los puntos fuertes y aspectos de mejora del evento prestado.
- c) Se han recabado los documentos contables y se transmiten al departamento encargado de su tramitación.
- d) Se han determinado los métodos de información al cliente del resultado económico del evento.
- e) Se ha definido el proceso de resolución de las demandas de rectificaciones por parte de los clientes.
- f) Se ha establecido el sistema de recopilación de materiales gráficos (fotos, videos, aparición en los medios de comunicación, etc.) de aquellos eventos organizados de especial interés o prestigio para el establecimiento.
- g) Se ha operado y actualizado la base de datos del departamento.
- h) Se han definido las actuaciones de post-venta.

Criterios de Calificación Ordinaria *(Actividad lectiva presencial en el centro.)*

PÉRDIDA DE EVALUACIÓN CONTINUA.

Se considera, según la normativa legal vigente, que el alumno pierde el derecho a evaluación continua cuando alcance el 15% de faltas justificadas o injustificadas, o 15 días lectivos de ausencia continuada en dicho módulo. Cuando alcance el 10% será avisado por el Profesor.

En dicho caso, el alumno tiene derecho a presentarse al examen final de curso, pudiendo serle requeridos en dicho momento los ejercicios, trabajos y tareas semejantes en forma y número a los realizados durante todo el curso, sin cuya presentación no podría acceder a dicho examen final.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN ORDINARIA:

Se establecen los siguientes criterios de calificación:

Se realizará una prueba por trimestre.

Las pruebas consistirán en preguntas abiertas, cerradas y/o tipo test; o en el desarrollo de alguno o algunos de los temas enunciados en la Programación.

Los alumnos tendrán una nota trimestral ponderada con el siguiente reparto de porcentajes:

- Conceptos 70 %
- Trabajos y actividades 30%

En el supuesto de no realización de trabajos en un trimestre, el porcentaje de la nota correspondiente a este apartado, pasaría al apartado de conceptos.

La entrega del trabajo requerido es requisito imprescindible y en caso de no entregarlo o no aportarlo en el plazo establecido, la nota del trabajo será 0. De la misma manera, si ha de presentar de forma oral el trabajo deberá de hacerlo en el día y hora establecido.

Se tendrá en cuenta para su calificación:

- Presentación oral: donde se tendrán en cuenta aspectos tales como la corrección de los términos utilizados, la pronunciación, claridad expositiva, reparto de la mirada o la exposición en el tiempo acordado para ello.
- Presentación escrita: valoración de la parte escrita y materiales desarrollados (word, power point, prezzi..., etc)

Será condición indispensable haber superado satisfactoriamente las dos primeras partes anteriormente citadas (exámenes, ejercicios), para aprobar el módulo tanto por evaluaciones como de forma final.

Es decir, hay que obtener una puntuación igual o mayor de 5 puntos en cada una de las citadas partes o bloques de contenido (un mínimo de 5 puntos en los conceptuales, un mínimo de 5 puntos en los procedimentales) para poder aprobar el módulo tanto de forma parcial como global; así como para poder hacer la media aritmética de dichas calificaciones.

Los trabajos que realicen los alumnos no serán evaluados si el alumno los presenta en una fecha posterior a la fijada por el profesor como fecha de entrega.

La nota final del módulo será la media aritmética de las notas obtenidas en las evaluaciones, siempre y cuando el alumno haya obtenido una calificación positiva en todas y cada una de ellas.

La falta justificada o no a las pruebas ordinarias y/o extraordinarias conllevará la pérdida del derecho a examen en la convocatoria correspondiente.

No se realizarán recuperaciones parciales.

Los estudiantes que no superen la puntuación mínima de 5 en la prueba de evaluación trimestral deberán examinarse de los contenidos no superados, en la convocatoria final ordinaria, según calendario fijado por el centro.

Aquellos alumnos que no superen el apartado 2 deberán presentar los ejercicios de clase y/o trabajos, o repetir aquellos que la profesora considere necesario, antes de la realización de la prueba escrita de la evaluación ordinaria.

Los estudiantes deberán abstenerse de la utilización de procedimientos ilícitos durante la realización de los exámenes así como la realización y/o presentación de actividades. Así, se establece que los alumnos/as deberán respetar la legitimidad en la realización de las pruebas escritas, no estando permitido en ningún caso:

- Copiar mediante cualquier procedimiento;
- La comunicación por cualquier medio con otro estudiante durante la realización de la prueba;
- El incumplimiento de las indicaciones dadas por el profesor/a antes o durante la prueba;
- La alteración del normal desarrollo de la prueba;
- La apropiación/sustracción del papel/les correspondientes al examen;
- La suplantación de la personalidad.

En aquellos casos en los que el profesor/a detecte que se han utilizado por parte de un alumno/a medios ilícitos durante la realización de una prueba escrita, éste calificará dicha prueba con un 0.

Además, en la realización de trabajos, el plagio y la utilización de material no original o de material no expresamente autorizado por el profesor/a podrán ser considerados como causa de "penalización", viéndose reflejada dicha sanción en la calificación final de la actividad.

Criterios de Calificación Ordinaria en caso de que la actividad lectiva se desarrolle de forma telemática

Idem ordinaria

Criterios de Calificación Extraordinaria

El alumno deberá asistir a las clases de recuperación fijadas por jefatura de estudios de manera regular, activa y participativa.

La prueba de evaluación extraordinaria consistirá en un examen escrito de toda la materia programada. Aquellos alumnos que no asistan con regularidad deberán además entregar cuantos trabajos y ejercicios considere oportunos el profesor según el aprovechamiento de las clases.

La calificación final extraordinaria será la obtenida en el examen (80%) y la valoración del trabajo o trabajos (20%). Para los alumnos que no tengan que presentar trabajo excepcional alguno, la calificación será la del examen. Idem ordinaria

Mínimos exigibles (evaluaciones ordinarias y extraordinarias)

1.- Comercialización de eventos:

Servicios que componen cada evento.

Diseño de precios para cada evento.

Distribución de la oferta.

Evaluación de las acciones comerciales programadas.

Maneja bases de datos de clientes y proveedores de servicios externos.

Creatividad en el diseño de la comercialización.

Nuevas tendencias en eventos.

2.- Organización del departamento de comercialización de eventos:

Gestión de control por objetivos.

Gestión por procesos.

Grupos de trabajo.

Cálculo de niveles óptimos de venta de cada producto ofertado.

Selección de proveedores.

Integración del trabajo individual en el colectivo.

3.- Planificación de eventos:

Modalidades de organización de eventos.

Técnicas y procedimientos de negociación.

Contratación de servicios externos.

Presupuesto general del evento y servicio por servicio.

Gestión documental.

Pulcritud y sistemática del trabajo realizado.

Sistemas de montaje en función del evento a organizar.

4.- Supervisión de eventos:

Métodos de supervisión y control de servicios.

Merchandising.

Diseño de métodos de autorización y confirmación de servicios extras.

Sistemas de control de acceso a los eventos organizados.

Diseño de cuestionarios de evaluación.

5.- Control del cierre de eventos:

Cierre del evento operado.

Tabulación y procesado de la información proporcionada por los cuestionarios de satisfacción.

Documentación contable.

Atenciones post-venta.

Fechas de las pruebas (evaluaciones ordinarias y extraordinarias)

- Evaluación ordinaria: JUNIO 2022
- Evaluación extraordinaria: JUNIO 2022

Valoración final del alumnado

1. CONCEPTOcarga parcial 70 % de la carga total
2. PROCEDIMIENTOS.....carga parcial % de la carga total
3. ACTITUDEScarga parcial % de la carga total
4. TRABAJOScarga parcial 30 % de la carga total

Actividades formativas del módulo en la empresa

(A CUMPLIMENTAR ÚNICAMENTE PARA MÓDULOS DE *FP DUAL*)

Resultados de aprendizaje

(A CUMPLIMENTAR ÚNICAMENTE PARA MÓDULOS DE *FP DUAL*)

- Comercialización de eventos, José Luis Roca Prat. Editorial Síntesis
- Comercialización de eventos, Nuria Salesa Amarante, Editorial Paraninfo
- Apuntes facilitados por el docente

Bibliografía

- Comercialización de eventos, José Luis Roca Prat. Editorial Síntesis
- Comercialización de eventos, Nuria Salesa Amarante, Editorial Paraninfo
- Apuntes facilitados por el docente