



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

***PROGRAMACIÓN
DEL MÓDULO PROFESIONAL
VENTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS***

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 type="checkbox"/>	HOTS01	CFGS	Gestión de Alojamientos Turísticos	
<input checked="" 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)

VENTA DE SERVICIOS 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: 2HOTS02VA

Profesorado del Módulo Profesional

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

1. MARTA DE FRÍAS ALCANTARILLA

Objetivos del Módulo

Finalidad global de la Programación

La consecución de la presente programación está asociada al logro de los siguientes objetivos generales del ciclo formativo al que pertenece el presente módulo:

La formación del módulo contribuye a alcanzar los siguientes objetivos generales:

- 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.
- Valorar variables económicas y de calidad, aplicando diferentes métodos para seleccionar los proveedores.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Caracterizar aplicaciones informáticas y de gestión, así como las TIC, reconociendo su utilidad para incrementar la eficacia de los servicios prestados.
- Caracterizar los procedimientos de los servicios y las actuaciones post-venta, seleccionando las técnicas más adecuadas para aplicar protocolos de calidad.

Además desarrolla las siguientes competencias profesionales:

- Seleccionar los proveedores, según su relación calidad/precio, calculando tanto los costes como el beneficio, para fijar el precio final de la oferta.

- Asesorar y proponer al cliente diferentes alternativas de servicios turísticos y análogos, interpretando sus solicitudes y calibrando sus necesidades, para cubrir sus expectativas.
- Reservar los derechos de uso de servicios y productos turísticos, calculando las tarifas a aplicar, emitir los bonos y documentos de confirmación de los mismos.
- Aplicar asiduamente las diferentes herramientas de las tecnologías de la información y comunicación propias del sector en el desempeño de las tareas, así como mantenerse continuamente actualizado en las mismas.
- Poner en funcionamiento un servicio post-venta aparejado a la oferta y atender el cliente para dar respuesta a sus solicitudes y/o reclamaciones asegurando su satisfacción y la calidad de los servicios.
- Desarrollar tareas de administración para cumplir los requisitos legales, económicos y empresariales, incluyendo operaciones de facturación, cobros y pagos para así poder liquidar económicamente con clientes y proveedores.

Contenidos

Desarrollados en unidades didácticas

Exponemos los contenidos por bloques temáticos:

1. Tipología de servicios en las agencias de viajes.

- Intermediación en la venta del transporte aéreo.
- Tipología y caracterización.
- Aeropuertos. Proveedores del transporte aéreo. Productos y servicios que ofertan.
- Principales tarifas. Comisiones. Condiciones del transporte.
- Impuestos y tasas.
- Normativa vigente del transporte aéreo.
- Derechos y deberes de usuarios y transportistas.

- Intermediación en la venta del transporte marítimo.
- Tipología y características.
- Puertos. Compañías marítimas. Productos y servicios que ofertan.
- Principales tarifas. Comisiones. Condiciones del transporte.
- Impuestos y tasas.
- Normativa vigente del transporte marítimo.
- Derechos y deberes de usuarios y transportistas.

- Intermediación en la venta del transporte ferroviario.

- Tipología y características.
- Estaciones. Compañías ferroviarias. Productos y servicios que ofertan.
- Principales tarifas. Comisiones. Condiciones del transporte.
- Impuestos y tasas.
- Normativa vigente del transporte ferroviario.

- Intermediación en la venta del transporte por carretera.

- Tipología y características: Autocares. Alquiler de automóviles y otros tipos de vehículos.
- Proveedores. Productos y servicios que ofertan.
- Principales tarifas. Comisiones. Condiciones del transporte.
- Impuestos y tasas.
- Normativa vigente del transporte por carretera.
- Derechos y deberes de usuarios y transportistas.

- Intermediación en la venta de alojamiento turístico y servicios de restauración.

- Tipología y características. Productos y servicios que ofertan.
- Tarifas. Comisiones. Condiciones del servicio.
- Normativa vigente de alojamientos turísticos y empresas de restauración.

- Intermediación en la venta de viajes combinados.

-Principales productos y proveedores. Comisiones.

- Intermediación en la venta de otros servicios turísticos. -Caracterización y tipologías: guías turísticos, seguros de viaje, venta y cambio de divisas, cheques de viajero, entradas a espectáculos, museos, monumentos, excursiones y otras actividades de las agencias de viajes. Comisiones, tarifas y condiciones. Productos y servicios que ofertan.

2- Aplicación de técnicas de venta de productos y servicios turísticos.

- El cliente. Tipología y características. Tratamiento del cliente en función de necesidades y motivos de compra.

• Técnicas de comunicación aplicadas. El lenguaje del cuerpo y su información.

- Técnicas de venta de productos y servicios turísticos. Principios básicos. Valoración de la importancia de las técnicas de venta en la gestión comercial de las agencias de viajes

- Etapas de la venta:

- Acogida y generación de confianza en el cliente.
- Indagación de necesidades y deseos del cliente.
- Presentación del producto/servicio.
- La negociación. Proceso y técnicas. Manejo de objeciones y dudas.
- Cierre de la venta

Venta telefónica de servicios turísticos.

3.- Venta de servicios

- Fuentes de información internas y externas utilizadas para la venta de productos y servicios turísticos en agencias de viajes. Tipología y uso.

- Información y asesoramiento al cliente de productos, servicios y destinos turísticos.

- Reserva de productos y servicios. Sistemas de reservas.

• Procedimiento de reserva y confirmación. Localizadores

• Alternativas en el supuesto de no-confirmación.

• Depósitos.

- Gestión de reservas a través de Global Distribution System (GDS), Computerized

Reservation System (CRS) y otros sistemas globales de distribución.

- Relaciones con proveedores. Medios y documentos de confirmación de reserva. Crédito y prepago.

- Confirmación del servicio y entrega de documentación al cliente.

- Información previa al servicio/viaje.

• Pasaporte, D.N.I., visados.

• Fichas de control de entrada y salida.

• Certificados de vacunación.

• Divisas, cupos y trámites aduaneros.

• Consulados y embajadas.

• Horarios, itinerarios y otros datos de interés

- Registro de datos. Soportes documentales. Procedimiento de uso y archivo.

- Normativa vigente sobre protección de datos de consumidores y usuarios.

- Agencias virtuales. Venta por Internet, equipos informáticos, terminales, Centrales de Reservas y GDS.

- La calidad en la venta de productos y servicios turísticos en agencias de viajes.

4- Operaciones de cierre y post-venta. Procesos y documentos administrativos.

- Documentos para la prestación de servicios. Tipología: fichas de clientes, expediente de servicios, fichas de proveedores, presupuesto de servicios, bonos, títulos de transporte,

Miscellaneous Charge Order (MCO).

- Procedimiento de emisión:

• Bonos, billetes, pasajes, títulos de transporte y MCO. Localizadores.

- Documentos de venta. Tipología. Funciones.

- Procedimiento de facturación de servicios a clientes. Facturas y albaranes. Sistemas y formas de cobro de servicios.

• Transporte

• Alojamiento y servicios de restauración.

• Viajes combinados.

• Otros servicios turísticos.

- Sistemas y formas de cobro de servicios. Políticas de crédito.

• Cliente individual.

• Cliente empresa.

- Cancelaciones de servicios. Procedimiento. Aplicación de la normativa en función del servicio cancelado. Devoluciones por servicios no utilizados.

- Instrucciones previas al servicio/viaje.

- Procesos de post-venta y valoración desde un punto de vista comercial y de fidelización.

- Tratamiento de quejas y reclamaciones.

5. Aplicaciones informáticas, terminales y GDS: AMADEUS

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 los 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 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 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.
 - 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.
- Además se realizarán actividades junto con el departamento de idiomas para ver la dimensión del lenguaje específico, en aquellas palabras claves o galicismos empleados en nuestro argot profesional.
- Se potenciará el concepto de turismo como un sector transversal que en sí mismo supone la valoración de la interculturalidad, de la aceptación de lo diferente como algo interesante y que en esa diferencia reside precisamente gran parte de su valor.
 - El respeto y el aprecio por las tradiciones de los países. A través de los diferentes trabajos de clase se pedirá la búsqueda de las razones de los tipismos culturales de cada destino, para aprender a apreciar las diferencias y sus orígenes. La aceptación de lo distinto, para poder entender la riqueza cultural de los distintos territorios.
 - El uso de los medios audiovisuales del aula y del centro.

Temporalización de los contenidos

PRIMERA EVALUACIÓN:

- UD1 TIPOLOGÍAS DE SERVICIOS EN LAS AGENCIAS DE VIAJES
- UD2 APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS
- AMADEUS: RESERVAS AÉREAS

SEGUNDA EVALUACIÓN:

- UD3 VENTA DE SERVICIOS

- UD4 OPERACIONES DE CIERRE Y POSTVENTA
- AMADEUS: TARIFAS AÉREAS Y EMISIÓN DE BILLETES

Actividades Complementarias y Extraescolares

Extraescolares

Se realizará una actividad extraescolar por trimestre, siempre que la situación sanitaria y las normas covid lo permitan:

- 1) Visita a al aeropuerto Adolfo Suarez- Madrid Barajas
- 2) Visita a Fitur (19 al 22 de Enero) o feria del sector.

Complementarias

Charlas de antiguos alumnos y de profesionales del sector.

Recursos

Metodológicos

Planteamientos didácticos y métodos de enseñanza

Proponemos un aprendizaje significativo, basado en el "saber hacer", es decir organizando y secuenciando los contenidos en torno a ejes procedimentales.

En el presente módulo hemos programado en torno a los procedimientos. Como los procesos de aprendizaje asociados con el conocimiento procedimental dependen de la práctica y la retroalimentación, la estrategia de intervención es la aplicación de los procedimientos que se están aprendiendo y la información acerca de los resultados. Se pretende que la retroalimentación aclare si la actuación ha sido correcta, y si no la ha sido informar por qué era incorrecta o que partes eran correctas y cuáles no.

Estimamos que el núcleo central de las Unidades de Trabajo son las actividades de enseñanza-aprendizaje. Se propone pues una "transmisión" de competencia a través de actividades, es decir, crear situaciones que en sí mismas requieran ejercer las competencias que se pretenden desarrollar. Los métodos no son mejores o peores en términos absolutos, sino en función de que el tipo de ayuda que ofrecen responda a las necesidades que en cada momento demandan los alumnos. El mejor método de enseñanza para alumnos con unas determinadas características puede no serlo para alumnos con características diferentes y a la inversa. Las adaptaciones en metodología didáctica son un recurso que introducimos como consecuencia de los distintos grados de conocimientos previos o la existencia de diferentes grados de autonomía y responsabilidad.

Utilizaremos una metodología activa, favoreciendo que el alumno sea el protagonista de su propio aprendizaje. Además, debe hacerse ver al alumno la funcionalidad de los contenidos, de forma que éstos puedan utilizarse en situaciones reales de la vida cotidiana.

Igualmente, comunicativa, ya que el alumno debe participar activamente en clase, opinando y comentando sus ideas respecto del tema tratado.

También la haremos funcional ya que deben acercarse los contenidos a la realidad o contexto en el que el alumno se mueve, es decir, todo lo aprendido debe tener una utilidad para la vida real: debe ser un aprendizaje significativo, e intentar provocar un cambio de actitud en el alumno que con anterioridad tuviera prejuicios.

Así mismo, debe ser abierta y flexible de tal forma que el alumno pueda participar en el diseño de actividades a realizar.

Respecto a los métodos de enseñanza, los previstos para el desarrollo de las clases del módulo son el método

expositivo, el demostrativo y el activo.

A continuación concretamos sobre los siguientes apartados:

1.1. Respecto a la forma de transmitir los contenidos en general:

- Explicación teórica y práctica (en su caso) de cada unidad didáctica por el profesor tras recabar ideas previas del alumno, para procurar un aprendizaje significativo.
- Elaboración de ejercicios y trabajos por el alumno.
- Consulta de bibliografía tanto en clase como en casa.
- Búsqueda de datos de interés sobre la materia.
- Trabajos de investigación y de ampliación.

1.2. Sobre la forma de controlar el trabajo personal del alumnado:

- Corrección de ejercicios y trabajos.
- Exposición oral del alumno de temas puntuales.
- Respuesta de preguntas por parte del alumno.
- Participación positiva en el aula.
- Control de capacidad de síntesis.

1.3. Respecto a la forma de utilizar los materiales y recursos:

- El material didáctico empleado será un complemento de la explicación previa de la unidad didáctica por parte del profesor.
- Apuntes aportados por el profesor como ampliación de determinados temas.
- Ampliación de conocimientos con la bibliografía aportada por el profesor, así como uso de internet.
- Manejo y utilización de material técnico y revistas del sector.

2. Actividades de enseñanza-aprendizaje

Las actividades en el aula las clasificamos en:

1. Actividades de detección de ideas y aprendizajes previos
2. Actividades de motivación por el tema que se va a trabajar
3. Actividades de comprensión y elaboración de contenidos conceptuales
4. Actividades objeto directo de aprendizaje
5. Actividades de síntesis. Puestas en común, resúmenes.
6. Actividades de evaluación.

En general dominan en la propuesta, las actividades en grupo sobre las individuales. Ya que no todos los alumnos son iguales respecto a sus capacidades, motivaciones, estilos e intereses, haremos los agrupamientos variando sus componentes continuamente, para así incentivar al alumno. Lógicamente apoyados siempre con las explicaciones del profesor.

Para lograr un aprendizaje positivo en esta materia es necesario plantearse la participación activa del alumno a

través de trabajos en grupos donde puedan analizar los factores que influyen en la toma de decisión en la aceptación de un puesto de trabajo, limitándonos a la exposición teórica de los temas (aprendizaje significativo) y al seguimiento y control de las prácticas que vayan realizándose en clase, y que deberán completarlas los alumnos en sus domicilios.

En las situaciones de aprendizaje que se creen procuraremos en todo caso:

- Que el alumno cuente con las ideas pertinentes para que se produzca el aprendizaje.
- Presentar los materiales y actividades de modo que tengan una lógica para el alumnado.
- Despertar los deseos de aprender por parte del alumnado.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

Búsqueda y análisis de información relativa a los servicios y productos turísticos de los proveedores de servicios, así como aquella que sea de interés para el cliente ante la perspectiva de un viaje.

Análisis de las tarifas, condiciones y características de los proveedores de servicios - turísticos.

Análisis de las técnicas de venta y post-venta.-

Gestión de los procesos administrativos derivados de la reserva y venta de servicios - turísticos.

La aplicación de las nuevas tecnologías y aplicaciones informáticas específicas de - gestión de agencias de viajes, sistemas globales de distribución y aplicaciones de proveedores de servicios.

Materiales

El proceso de enseñanza-aprendizaje se apoya en una serie de recursos tanto en las actividades de participación activa de los alumnos como en las explicaciones y aclaraciones del profesor. Señalamos a continuación la relación de recursos y materiales con que debe contar el centro para poner a disposición del profesorado y alumnos.

1. Recursos del profesor:

- Apuntes de la materia de elaboración propia, fotocopias y material profesional aportados por el profesor.
- Esquemas y diapositivas de elaboración propia.
- Libros de consulta bibliográfica del centro y del departamento.
- Material periodístico (prensa, revistas especializadas y artículos de publicación online).
- Cuestionarios, guiones de prácticas y ejercicios.
- Material de los diferentes proveedores de servicios: catálogos, folletos, bonos, expedientes, etc.

2. Material complementario

- Los de uso frecuente en agencias de viajes: catálogos, folletos, etc.
- Además se procurará al alumno la prensa especializada del sector (Hosteltur, Editravel, Agent Travel, Savia, Nexotur).
- Guías turísticas

3. Otros:

Reproductor de DVD, reproductor de documentos, pizarra, ordenadores con acceso a internet, cañón de

proyección, Biblioteca, transparencias, mapas, planos, etc.

Consideramos que las Tecnologías de la Información y Comunicación -TIC- (cine, periódicos, revistas, ordenador, internet, televisión, video, DVD, conexión Amadeus) debe ser objeto de trabajo en profundidad ya que nos encontramos en un mundo en el que estamos inmersos e influenciados por todas las técnicas de información y comunicación y por lo tanto se deberán acercar al alumno y potenciar su uso.

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

Estrategias. (*¿Qué voy a hacer?*)

A través del paquete GSUITE institucional @eshtmadrid.com. Se utilizará este paquete independientemente de que las clases puedan ser presenciales o no, para ello se creará un espacio personalizado (clase) dentro de la plataforma Google Classroom donde 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.

Se mantendrá el horario semanal marcado desde el inicio de curso, fechas de pruebas escritas y entregas de actividades de enseñanza- aprendizaje.

Los alumnos deberán estar incluidos dentro de cada grupo de clase virtual desde el inicio de curso para familiarizarse con la plataforma y su uso.

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

El desarrollo del módulo estará totalmente temporalizado. Dentro del espacio destinado para cada clase se subirán explicaciones detalladas de los procedimientos a seguir en cada caso, plazos de entrega, resolución de dudas en foro común y correcciones simultáneas en línea.

Las pruebas escritas o exámenes planificadas se realizarán a través de la plataforma Classroom dentro del espacio "Tareas". Los exámenes o pruebas tendrán un tiempo limitado cerrado y 2 respuestas mal restarán una bien. La no presentación a las pruebas de evaluación por causas de avería en el ordenador o error de conexión no darán derecho a recuperación de dicha prueba.

Las pruebas orales, puestas en común y presentación del proyecto se realizarán a través de la plataforma Google Meet

El trabajo colaborativo se realizará a través de Google Drive , Meet....

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

A través de paquete Gsuite institucional el profesor y alumnos deberán de tener:

1. Cuenta de correo "gmail" de uso exclusivo para las clases con nombre reconocible.
2. Ordenador con cámara y micrófono y conexión a internet con capacidad suficiente para soportar el volumen de conexión y datos.
3. Manejo de las plataformas Google Classroom y Meet
4. Manejo de Google Drive para fomentar el trabajo colaborativo.
5. Solicitaremos a Amadeus el curso online al que nos dieron acceso el curso pasado.

Evaluación

Criterios de la Evaluación Ordinaria

SE EVALUARÁ EN FUNCIÓN DE LOS SIGUIENTES CRITERIOS DE EVALUACIÓN que son considerados los mínimos exigibles. Están asociados a los resultados de aprendizaje, como marca la normativa que regula este ciclo:

1- Relacionar distintos tipos de servicios en agencias de viajes analizando y caracterizando los elementos que los componen.

-Se han identificado y caracterizado los distintos medios de transporte susceptibles de ser vendidos en las agencias de viajes.

-Se han identificado los principales proveedores de transporte y los productos/servicios que ofertan.

-Se han analizado las principales tarifas y las condiciones del servicio, así como los impuestos y tasas que se les aplican.

-Se ha interpretado la normativa vigente aplicable al transporte de personas en diversos medios.

-Se han identificado y caracterizado los servicios/productos que ofertan y las tarifas que se aplican en el alojamiento turístico.

-Se ha interpretado la normativa básica de regulación de alojamientos turísticos.

-Se ha caracterizado la venta de viajes combinados, así como los principales proveedores y productos del mercado.

-Se han caracterizado otros servicios susceptibles de ser vendidos en las agencias de viajes, sus tarifas y condiciones.

-Se han reconocido los principales sistemas globales de distribución.i)

-Se ha analizado la venta de servicios turísticos a través de internet y la función de las agencias virtuales.

2- Aplicar técnicas de venta identificando sus características, sus procedimientos y su secuenciación.

-Se han reconocido distintas tipologías de clientes, así como sus distintas necesidades y motivaciones en la compra de servicios turísticos.

-Se han identificado los principios básicos de las técnicas de venta en las agencias de viajes.

-Se han reconocido los procesos en las distintas etapas de la venta de servicios productos en las agencias de viajes.

-Se ha descrito el proceso de la negociación y aplicado las técnicas apropiadas.

-Se han reconocido los métodos para la venta telefónica.

-Se ha valorado la aplicación de técnicas de ventas como instrumento de la gestión comercial de las agencias de viajes.

3- Realizar la venta de servicios caracterizando y aplicando los procedimientos asociados

-Se han identificado y caracterizado diversas fuentes de información utilizadas en la venta de servicios/productos en agencias de viajes.

-Se ha obtenido información sobre servicios/productos, sus condiciones específicas,tarifas y sobre destinos.

- Se ha asesorado al cliente sobre aspectos generales y específicos del producto/servicio o destino.
- Se han caracterizado y aplicado los procesos de reserva y confirmación de servicios turísticos.
- Se ha descrito el procedimiento en caso de no-confirmación y se han ofrecido otras alternativas.
- Se ha seguido el protocolo establecido para la cumplimentación y archivo de la documentación.
- Se ha identificado y aplicado la normativa vigente.
- Se han aplicado sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la gestión de reservas.
- Se han identificado los parámetros de calidad del servicio de atención al cliente en las agencias de viajes.
- Se han aplicado técnicas de comunicación y atención al cliente específicas para la venta de servicios en agencias de viajes.

4- Realizar operaciones de cierre y post-venta describiendo y aplicando los procedimientos estandarizados.

- Se han caracterizado los diferentes tipos de documentos emitidos por las agencias para los prestatarios de los servicios.
- Se ha gestionado y emitido la documentación relativa a la venta de los servicios/productos turísticos.
- Se ha formalizado el procedimiento de facturación de los servicios y emisión de la documentación relacionada.
- Se han caracterizado diversos sistemas y formas de cobro de servicios.
- Se han reconocido las variables que influyen en la política de crédito, teniendo en cuenta los posibles riesgos.
- Se ha identificado el procedimiento para la gestión de cancelaciones teniendo en cuenta la normativa vigente.
- Se ha caracterizado la información/instrucciones previas al viaje o servicio.
- Se han identificado los procesos relativos a la post-venta y a la fidelización de clientes.
- Se han aplicado sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la emisión de la documentación.

POR ACUERDO DE DEPARTAMENTO:

Perderán el derecho de evaluación continua aquellos alumnos que alcancen el 15% de faltas de asistencia, justificadas o no, es decir, 21 horas lectivas.

Ello conllevará la obligación de presentarse a la prueba de evaluación ordinaria que tendrá lugar en el mes de Marzo con todos los contenidos de la programación.

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

El curso escolar consta de dos evaluaciones, que se celebrarán en diciembre y marzo. Para aprobar este módulo de "Venta de Servicios Turísticos", cada evaluación deberá ser superada de manera independiente con cinco puntos, realizándose la media entre las dos 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: 30%

Se evaluarán: las actividades de clase, ya sean individuales o grupales, valorando el grado de creatividad, el grado de dificultad y la calidad de la participación, los contenidos, la expresión oral, la presentación y coherencia.

Además en este apartado se evaluará el manejo del Sistema de Distribución Global Amadeus, instalado en el aula para que los alumnos aprendan a manejarlo.

El examen final de AMADEUS constará de 2 supuestos prácticos que incluyan reserva, tarificación y emisión de billetes.

Si, algún alumno/a no tiene puntuación en alguno de los dos apartados anteriores no podrá obtener la calificación de 5 en la nota trimestral.

c) Actitud, interés y participación: 10%

Se evaluarán: la asistencia regular a clase, la puntualidad, la participación, organización de apuntes, 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 del lenguaje.

Cada uno de estos bloques (conceptos, procedimientos y actitudes) 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.

La nota final del módulo será la nota media de las dos notas finales trimestrales.

Para obtener la calificación global del curso se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

- Será condición indispensable haber superado las dos evaluaciones con una puntuación mínima de 5 para aprobar el módulo.
- Aquellos alumnos que no hayan sido calificados positivamente en alguna de las evaluaciones, tendrán la oportunidad de recuperarla en convocatoria ordinaria que tendrá lugar en el mes de marzo.
- Se guardarán las notas de las evaluaciones aprobadas con una nota de 5 o superior y los alumnos solamente deberán presentarse en la evaluación ordinaria de marzo con la evaluación que tengan suspensa.
- Los alumnos que no recuperen una o varias evaluaciones en la convocatoria de marzo deberán ir con las 2 evaluaciones a la convocatoria extraordinaria de Junio. La calificación máxima que se puede obtener en junio es 5 como aprobado y 4 como suspenso.
- Se presentarán una serie de actividades a desarrollar para aquellos alumnos que tengan alguna evaluación pendiente y la tengan que recuperar en la convocatoria de junio. El contenido de estas actividades tratará de afianzar los conocimientos y procedimientos de las evaluaciones suspensas y reforzar de esta manera el proceso de aprendizaje de los alumnos
- La falta injustificada del día de las pruebas de la 1º y 2º evaluación conllevará a la pérdida del derecho al

examen. Los alumnos tendrán la oportunidad de recuperarla en la convocatoria ordinaria que tendrá lugar en el mes de Marzo.

- La falta de asistencia injustificada a la prueba de evaluación ordinaria de Marzo conllevará a la pérdida del derecho a examen. Debiendo el alumno presentarse a la evaluación extraordinaria que se efectuara en el Junio.

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

Se realizará de la siguiente manera:

1. Realizar pruebas teóricas a través de Google Classroom. Se deberá superar todas con ellas con una puntuación superior o igual a 5 en todas y cada una de ellas. Su valor total del curso será del 60 %
2. Manejo de Amadeus. Realizando pruebas de evaluación debiendo superar cada una de ellas con una puntuación igual o superior a 5. Su valor total del módulo será de 30 %.
3. Realización de trabajos para reforzar el módulo. La no entrega en tiempo y forma de una o más actividades de refuerzo supondrá la no superación del módulo.

En caso de que el alumno o alumna no pueda realizar alguna de las partes propuestas por el profesor por motivos de causa mayor (enfermedad grave o ingreso hospitalario o cualquier otro motivo justificable que haya podido afectar el seguimiento de las clases), será valorado por el profesor, elevando la propuesta al equipo educativo buscando siempre la fórmula menos lesiva para el alumno y que en ningún caso suponga un agravio comparativo hacia el trabajo y evaluación de los compañeros del curso.

Criterios de Calificación Extraordinaria

Los alumnos que deban presentarse a la evaluación extraordinaria de junio 2022, tendrán la obligación de asistir a las clases de recuperación para poder realizarla.

En la evaluación extraordinaria tendrán que recuperar toda la materia aquellos alumnos que tengan al menos una de las evaluaciones suspensas.

Se hará una RECUPERACIÓN de la evaluación 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.

Si un alumno suspendiera los contenidos programados para el aula práctica deberá repetir los mismos en el tercer trimestre, durante las clases de recuperación para poder aprobar el módulo.

La falta injustificada del día de la prueba extraordinaria conllevará a la pérdida del derecho a la recuperación.

Mínimos exigibles (evaluaciones ordinarias y extraordinarias)

Duración: 75 horas

Contenidos básicos:

1. Tipología de servicios en las agencias de viajes.
 - Intermediación en la venta del transporte.
 - o Tipología y caracterización.
 - o Proveedores. Productos y servicios que ofertan.

- o Principales tarifas. Condiciones del transporte.
 - o Impuestos y tasas.
 - o Normativa vigente del transporte.
 - o Derechos y deberes de usuarios y transportistas.
 - Intermediación en la venta de alojamiento turístico.
 - o Tipología. Productos y servicios que ofertan. Tarifas.
 - o Normativa vigente.
 - Intermediación en la venta de viajes combinados. Principales productos y proveedores.
 - Intermediación en la venta de otros servicios turísticos. Caracterización, tarifas y condiciones.
 - Sistemas globales de distribución.
 - Venta por Internet. Agencias virtuales.
2. Aplicación de técnicas de venta.
- El cliente. Tipología. Necesidades y motivos de compra.
 - Técnicas de venta. Principios básicos. Etapas.
 - o El lenguaje del cuerpo.
 - o Generación de confianza en el cliente.
 - o Indagación de necesidades y deseos del cliente.
 - o Presentación del producto/servicio.
 - La negociación. Proceso y técnicas.
 - Venta telefónica.
 - Valoración de la importancia de las técnicas de venta en la gestión comercial de las agencias de viajes.
3. Venta de servicios.
- Fuentes de información para la venta de los servicios en agencias de viajes. Tipología y uso.
 - Información y asesoramiento de servicios/productos y destinos.
 - Reserva de productos/servicios. Sistemas de reservas.
 - o Procedimiento de reserva y confirmación.
 - o No-confirmación. Alternativas.
 - Registro de datos. Soportes documentales. Procedimiento de uso y archivo.

- Normativa vigente.
- Equipos informáticos, terminales y GDS.
- La calidad en la venta de servicios en agencias viajes.
- 4. Operaciones de cierre y post-venta.
 - Documentos para prestación de servicios. Tipología.
 - Procedimiento de emisión: Bonos, billetes, pasajes y títulos de transporte. Localizadores.
 - Procedimiento de facturación.
 - Documentos de venta. Tipología. Funciones.
 - Sistemas y formas de cobro de servicios.
 - Cancelaciones. Procedimiento. Aplicación de la normativa.
 - Instrucciones previas al servicio/viaje.
 - Procesos de post-venta y valoración desde un punto de vista comercial y de fidelización.
 - Aplicaciones informáticas, terminales y GDS.

Fechas de las pruebas (evaluaciones ordinarias y extraordinarias)

- Evaluación ordinaria: FEBRERO-MARZO 2022
- Evaluación extraordinaria: JUNIO 2022

Valoración final del alumnado

- | | | |
|------------------------|---------------------|------------------------|
| 1. CONCEPTO | carga parcial | 60 % de la carga total |
| 2. PROCEDIMIENTOS..... | carga parcial..... | 30 % de la carga total |
| 3. ACTITUDES | carga parcial..... | 10 % de la carga total |
| 4. TRABAJOS | carga parcial..... | % de la carga total |

Actividades formativas del módulo en la empresa

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

NO PROCEDE

Resultados de aprendizaje

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

NO PROCEDE

Bibliografía

LIBRO DE TEXTO: SALESA AMARANTE, N. "Venta de Servicios Turísticos". Editorial Paraninfo.

ALBERT PIÑOLE, I. "Gestión, productos y servicios de las agencias de viajes", Editorial Universitaria Ramón Areces. Madrid.

ALBERT PIÑOLE, I. "Gestión de viajes, servicios y productos turísticos", Ed. Universitaria R. Areces.

AMEIGEIRAS, C. "Comercialización y venta de servicios turísticos". Editorial Síntesis".

Apuntes de la profesora.

GONZÁLEZ COBREROS, M^a A. " Fundamentos teóricos y gestión práctica de las agencias de viajes", Editorial Síntesis