



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

***PROGRAMACIÓN
DEL MÓDULO PROFESIONAL
DIRECCIÓN DE ENTIDADES DE
INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA
(MODALIDAD DISTANCIA)***

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 type="checkbox"/>	HOTS02	CFGS	Agencias de Viajes y Gestión de Eventos	
<input checked="" type="checkbox"/>	HOTS02	CFGS	Agencias de Viajes y Gestión de Eventos	(A Distanci
<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)

DIRECCIÓN DE ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA

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: 1HOTS02DIA

Profesorado del Módulo Profesional

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

1. ANA MARÍA LÓPEZ ALONSO

Objetivos del Módulo

Finalidad global de la Programación

Son los siguientes con respecto a la finalidad global de la Programación:

- a) Valorar variables económicas y de calidad, aplicando diferentes métodos para seleccionar los proveedores.
- b) Analizar las herramientas y estrategias del marketing reconociendo sus fases y aplicaciones para proponer programas de promoción, comunicación y distribución.
- c) 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.
- d) Analizar recursos humanos y materiales, caracterizando puestos, funciones del personal y equipamiento para establecer estructuras organizativas y administrar departamentos de agencias de viajes.
- e) 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.
- f) Caracterizar aplicaciones informáticas y de gestión, así como las TIC, reconociendo su utilidad para incrementar la eficacia de los servicios prestados.
- g) Caracterizar los procedimientos de los servicios y las actuaciones post-venta, seleccionando las técnicas más adecuadas para aplicar protocolos de calidad.
- h) Analizar las actitudes positivas, valorando la participación, respeto, tolerancia e igualdad de oportunidades entre las personas para motivar al personal a su cargo.
- i) 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

1- CARACTERIZACIÓN DE ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA.

1. Los diferentes tipos de entidades de intermediación turística. Análisis del entorno general. Análisis del entorno específico en entidades de intermediación. Análisis interno de entidades de intermediación

2. Las agencias de viajes. Concepto. Clasificación legal. Características, funciones y requisitos. ¿Qué hacen las agencias de viajes? Requisitos específicos para su funcionamiento. Estructura interna. La especialización en las agencias de viajes. Evolución histórica.
3. Las centrales de reserva.
4. Los Sistemas de Distribución Global.
5. El asociacionismo en el sector de la intermediación turística. Particularidades y funciones. Asociacionismo y grupos de gestión.
6. ¿Existe una deontología profesional en el sector de la mediación?

2- ORGANIZACIÓN DE ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA

1. La administración de las entidades de intermediación turística.

Las funciones directivas. Las funciones básicas de la intermediación.

2. La planificación: más vale prevenir que curar. ¿Cuáles son los elementos de la planificación? Los planes empresariales. Concepto, naturaleza y elementos de la planificación. Estrategias y políticas. Herramientas de planificación. Entonces, la planificación, ¿sirve para algo?

3. La organización de las empresas de intermediación. Principios de organización. Sistemas y tipos de organización. Estructuras organizativas de la empresa.

¿Cómo nacen los departamentos? Departamentalización o áreas. Relaciones interdepartamentales. Quién es quién en la organización: los organigramas de puestos y funciones.

3- CONTROL DE LA RENTABILIDAD EN ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA.

1. Gestión económica y gestión financiera de las entidades de intermediación: ¿en qué se diferencian?
2. La contabilidad. Conceptos y funciones. El funcionamiento básico de la contabilidad. Las cuentas anuales. Estructura y funcionamiento.
3. ¿Qué es el patrimonio? Concepto. Elementos y masas patrimoniales. Estructura económica y estructura financiera de las entidades de intermediación. Análisis de balances y cuentas de resultados de las empresas de intermediación turística. Análisis de la estructura de ingresos y gastos, de cobros y pagos de las empresas de intermediación turística. Conceptos. Tipos de ingresos y gastos, de cobros y pagos.
4. El presupuesto: para qué sirve. Tipos. Elaboración de presupuestos. Control, desviaciones y medidas correctoras.
5. La estructura financiera de la empresa.

La financiación de las entidades de intermediación: ¿de dónde sale el dinero?. Conceptos. clases y costes de las fuentes de financiación. ¿Cuál es la mejor forma de financiación para las entidades de intermediación?

6. La función de las inversiones en las entidades de intermediación.
7. El análisis de la situación de las empresas de intermediación turística. La rentabilidad de la agencia de viajes: ¿cómo se mide?

Los costes en la agencia de viajes. Tipos. Cálculo e imputación de costes derivados de la gestión de empresas de intermediación turística. Control de los costes.

8. El análisis económico y financiero

Definición, ratios, margen de beneficio y umbral de rentabilidad. Los resultados en las empresas de intermediación.

9. Ayudando a gestionar la agencia de viajes: aplicaciones informáticas.

4- LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL

1. Las relaciones de las entidades de intermediación con los diferentes proveedores de servicios: empresas de alojamiento, compañías de transporte, touroperadores y mayoristas, etc. Documentos

2. El IVA en las agencias de viajes. Concepto. Tipos impositivos. Régimen especial de las agencias de viajes. Normativa. Funcionamiento. Requisitos. Liquidación. Calendario impositivo.

3. La relación con los clientes, ¿qué procesos origina? Documentos internos y externos. Bonos y tipos de bonos. Emisión de títulos de transporte. Contratos. Facturas, seguros de viajes, etc...

4. Los medios de pago en las empresas de intermediación turística. La documentación generada en las entidades de intermediación turística. El control de cajas y bancos: cómo analizar la información bancaria. ¿Qué hacemos con los impagos y devoluciones?

5. Organizando los almacenes: inventarios y control de existencias.

6. Herramientas informáticas para la gestión de la empresa.

5-DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LAS ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA.

1. La dirección de equipos de trabajo: una de las funciones directivas. Concepto y funciones. Sistemas de dirección. Tipos de liderazgo.

2. La organización del personal de las empresas de intermediación turística. Métodos para la definición de puestos.

3. La selección del personal. Métodos de selección. Selección e integración del personal. Organización del personal.

4. La motivación del personal. Técnicas de motivación.

5. La formación continua.

6- CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA.

1. Una vez más, ¿qué es esto de la calidad? Concepto. La historia de la calidad. Qué hay que saber cuándo hablamos de calidad. Sistemas de calidad. La Calidad Total.

2. Cómo se aplica la calidad en el sector turístico. La gestión de la calidad en las empresas de intermediación turística. Qué ventajas tiene para las agencias de viajes. Las etapas de la gestión de la calidad.

3. Certificaciones en las agencias de viajes.

4. El seguimiento y control de la calidad.

5. Las auditorías de calidad.

Tratamiento de los temas transversales

No procede

Temporalización de los contenidos

Según fechas de inicio recomendadas de las diferentes unidades didácticas que se especifican en la GUÍA DIDÁCTICA, correspondería iniciar 2 temas por trimestre, contemplando un tiempo aproximado de repaso de todos los temas vistos de las 2 primeras semanas en mayo, antes de los exámenes ordinarios.

Actividades Complementarias y Extraescolares

Extraescolares

No procede

Complementarias

No procede

Recursos

Metodológicos

La metodología de las enseñanzas de Formación Profesional en el régimen a distancia se basa en la utilización de las tecnologías de la información y de la comunicación, en un entorno flexible e interactivo, que promueva el autoaprendizaje, la explotación y búsqueda de información a través de Internet y la utilización de plataformas virtuales de aprendizaje.

Es un modelo abierto, en que el alumno marca su propio ritmo de aprendizaje.

La acción tutorial, en sus diversas formas, bien sea on line, presencial o telefónica, será el elemento fundamental para guiar, estimular y acompañar al alumno en su proceso de aprendizaje, siempre haciendo primar los medios telemáticos y la autonomía del alumno.

Materiales

Se utilizarán los siguientes recursos materiales:

- La plataforma tecnológica de educación a distancia de la Comunidad de Madrid (MOODLE), con los materiales específicos y propuestas de actividades alojados en dicha plataforma. Medio prioritario.
- Material de apoyo suministrado por el propio profesor para completar, actualizar o aclarar aspectos de los contenidos curriculares, y siempre haciéndolo llegar al alumno a través de la citada plataforma.
- Tutorías on-line en las que se orientará al alumno de forma personalizada y se resolverán las dudas que pudiera tener.
- Tutorías colectivas presenciales (una vez al mes) en las que se utilizarán los medios didácticos y equipamientos disponibles en el centro educativo.
- Tutorías telefónicas o presenciales individuales, en los casos en que los medios anteriores no fueran suficientes.
- Foros y otros medios interactivos de la propia plataforma como medio de comunicación e interconexión entre los distintos alumnos, y entre estos y el profesor.

GUÍA DIDÁCTICA: el profesor elaborará y pondrá a disposición de los alumnos en el aula virtual, a principio de curso, una guía didáctica en la que se concretarán las unidades didácticas con su correspondiente temporalización y la secuencia de tareas y actividades a desarrollar en cada una de ellas, para alcanzar los correspondientes resultados de aprendizaje.

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

Estrategias. (*¿Qué voy a hacer?*)

Todas las actividades del curso son telemáticas desde inicio de curso.

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

Se llevará a cabo todo lo explicado en los apartados de Recursos Metodológicos y Materiales anteriores.

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

Se desarrollará toda la actividad lectiva a través de la plataforma MOODLE de la comunidad de Madrid.

Evaluación

Criterios de la Evaluación Ordinaria

1. Caracteriza las entidades de intermediación de servicios turísticos identificando sus funciones, clasificaciones y la normativa aplicable.

- a) Se ha identificado el concepto de entidades de intermediación de servicios y productos turísticos.
- b) Se ha descrito la evolución experimentada por el sector desde el inicio de la actividad.
- c) Se han clasificado las agencias de viajes según la normativa vigente y caracterizado las funciones que realizan.
- d) Se han analizado los requisitos específicos para su funcionamiento.
- e) Se han caracterizado otras tipologías de agencias de viajes atendiendo a su especialización y a los servicios que ofertan.
- f) Se han identificado otras tipologías de entidades de intermediación según la especialización de sus servicios.
- g) Se han caracterizado las funciones de los diferentes tipos de entidades de intermediación turística.
- h) Se ha reconocido la normativa europea, nacional y autonómica aplicable a las entidades de intermediación turística.
- i) Se han definido las actitudes del profesional de la intermediación turística.
- j) Se han relacionado los organismos y asociaciones nacionales e internacionales que regulan la actividad de intermediación de servicios turísticos y sus funciones.

2. Organiza entidades de intermediación turística analizando estructuras organizativas y los procesos de planificación empresarial.

- a) Se ha definido el concepto de organización empresarial en el sector de la intermediación turística y los

principios que deben regir en este tipo de organizaciones.

- b) Se han descrito los sistemas y los tipos de organización empresarial propios de las empresas del sector.
- c) Se han definido las estructuras organizativas propias de las empresas de intermediación turística.
- d) Se han caracterizado las áreas y/o departamentos y las relaciones que existen entre ellos.
- e) Se han diseñado diferentes organigramas atendiendo a diferentes tipologías y características de empresas de intermediación turística.
- f) Se han descrito las funciones, responsabilidades y tareas a desempeñar en los distintos puestos de trabajo.
- g) Se ha definido el concepto de planificación empresarial.
- h) Se han establecido las etapas del proceso de planificación.
- i) Se ha valorado la importancia de la planificación como herramienta de la gestión empresarial.

3. Controlar la rentabilidad de las entidades de intermediación turística caracterizando los procesos económicos y financieros.

- a) Se ha descrito el concepto de gestión económica y financiera en entidades de intermediación turística.
- b) Se ha interpretado el concepto de patrimonio e identificado sus elementos y las masas patrimoniales.
- c) Se ha analizado el concepto de presupuesto y su función.
- d) Se han clasificado y elaborado distintos tipos de presupuestos y la aplicación de medidas correctoras.
- e) Se ha caracterizado la estructura financiera de las empresas de intermediación turística.
- f) Se han definido y clasificado los costes de explotación de este tipo de empresas.
- g) Se han aplicado los procedimientos para el cálculo e imputación de costes.
- h) Se ha analizado la rentabilidad de las empresas de intermediación turística.
- i) Se han calculado e interpretado ratios, margen de beneficio y umbral de rentabilidad.
- j) Se han utilizado aplicaciones informáticas de gestión.

4. Realiza la gestión administrativa caracterizando los procesos de las empresas de intermediación.

- a) Se han identificado y caracterizado los procesos administrativos en empresas de intermediación turística derivados de las relaciones con proveedores de servicios y con clientes.
- b) Se ha formalizado la documentación relativa a la gestión administrativa de clientes y proveedores.
- c) Se ha analizado la normativa fiscal y el régimen especial de las agencias de viajes.
- d) se ha reconocido el procedimiento para la gestión administrativa de las incidencias.
- e) Se han identificado y caracterizado las operaciones habituales de caja y con entidades bancarias.
- f) Se han identificado los procedimientos de aprovisionamiento, inventario y control de documentos internos y de proveedores de servicios.

g) Se han reconocido diversas estrategias comerciales y de distribución de entidades de intermediación turística.

h) Se han aplicado sistemas informáticos de gestión administrativa y comercial.

5. Dirige los recursos humanos reconociendo y caracterizando métodos para la organización, selección y formación del personal.

a) Se han definido los sistemas de dirección de equipos de trabajo más apropiados en función del tipo de empresa de intermediación turística.

b) Se han diseñado turnos, horarios y planificado las vacaciones del personal dependiendo del tipo de empresa y aplicando la normativa vigente.

c) Se ha tenido en cuenta la necesidad de personal según diversas variables como mayor demanda, nuevos productos y otras.

d) Se han establecido los métodos más idóneos para la selección de personal en función del tipo de empresa y del puesto a desempeñar.

e) Se ha definido el concepto de manual de empresa y se ha analizado su contenido y función.

f) Se han caracterizado las diversas estrategias relacionadas con la motivación del personal.

g) Se ha tenido en cuenta la necesidad de la formación y desarrollo de carreras profesionales en el ámbito de las empresas de intermediación turística.

6. Gestiona la calidad del servicio de intermediación turística analizando, seleccionando y aplicando el sistema de calidad que mejor se adapta a la empresa.

a) Se ha identificado el concepto de calidad y sus objetivos en el subsector de las empresas de intermediación turística.

b) Se ha valorado la aplicación de diferentes sistemas de calidad.

c) Se ha reconocido la aplicación de un sistema de calidad basado en las normas estandarizadas.

d) Se han determinado los sistemas previos a la implantación de un sistema de calidad: formación personal y equipo de calidad y de mejora en la organización de las empresas.

e) Se ha establecido el diseño y elaboración de los diferentes procesos de las áreas y departamentos.

f) Se han definido y aplicado las herramientas de gestión de la calidad (autoevaluación, planificación de la mejora, sistemas de indicadores, sistemas de encuesta, sistemas de quejas y sugerencias).

g) Se ha aplicado el sistema de gestión de calidad.

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

De acuerdo con la normativa aplicable, la evaluación se hará a través de un examen final global, presencial y obligatorio para todos los estudiantes matriculados en el módulo. Los exámenes de la convocatoria ordinaria y extraordinaria, versarán sobre todos los contenidos del módulo.

No se realizarán exámenes parciales durante el curso.

Cada examen final será puntuado de 0 a 10 puntos, siendo necesario un mínimo de un 5 para aprobar.

El trabajo desarrollado por el alumno durante el curso escolar, a través de la plataforma, podrá ser valorado con un 20% de la calificación final, siempre que en el examen final se obtenga como mínimo un 5, en cuyo caso la nota del examen sería el 80% de dicha calificación final. Se aplicará esta fórmula siempre que el resultado beneficie al alumno.

Los alumnos que no hayan realizado las distintas tareas y actividades a lo largo del curso, o estas no se hayan llevado a cabo satisfactoriamente, no serán en ningún caso penalizados por ello en la nota. En tal caso, la nota del examen final supondrá el 100% de la calificación final.

Si no se proponen actividades ni trabajos individualizados para presentar por parte del alumno, la calificación final será obtenida al 100% de la calificación obtenida en el examen salvo que se hagan especificaciones al respecto.

La calificación final de la convocatoria ordinaria y extraordinaria será un número natural entero que se redondeará hacia arriba solo a partir de 0,6 décimas.

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

Aplicar contenido del apartado anterior ya que la actividad lectiva se va a desarrollar de forma telemática desde principio de curso.

Criterios de Calificación Extraordinaria

Los mismos que para la Calificación Ordinaria

Mínimos exigibles (evaluaciones ordinarias y extraordinarias)

Se exigirán los siguientes mínimos:

1- CARACTERIZACIÓN DE ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA.

- Agencias de viajes. Concepto. Evolución histórica. Clasificación legal.
- Requisitos específicos para su funcionamiento.
- Agencias de viajes especializadas. Servicios que ofertan.
- Otras figuras de intermediación y gestión de servicios y productos turísticos.
- Centrales de reservas.
- Normativa europea, nacional y autonómica aplicable a la actividad de intermediación de servicios turísticos.
- Deontología profesional.
- Organismos y asociaciones nacionales e internacionales.

2- ORGANIZACIÓN DE ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA.

- Empresas de intermediación turística. Principios.
- Sistemas y tipos de organización.
- Estructuras organizativas.

- Departamentalización o áreas. Relaciones interdepartamentales.
- Diseño de organigramas. Puestos y funciones.
- Planificación y planes empresariales. Estrategias y políticas.
- Valoración de la importancia de la planificación en la gestión empresarial.

3- CONTROL DE LA RENTABILIDAD EN ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA.

- Concepto de gestión económica y financiera en las empresas de intermediación turística.
- El patrimonio. Concepto. Elementos y masas patrimoniales.
- Análisis de balances y cuentas de resultados de las empresas de intermediación turística.
- Análisis de la estructura de ingresos y gastos de las empresas de intermediación turística.
- Presupuestos. Tipos. Elaboración de presupuestos. Control, desviaciones y medidas correctoras.
- Financiación. Estructura financiera de la empresa. Fuentes de financiación
- Los costes. Tipos. Cálculo e imputación de costes derivados de la gestión de empresas de intermediación turística.
- Análisis de la rentabilidad. Cálculo de ratios, margen de beneficio y umbral de rentabilidad.
- Aplicaciones informáticas de gestión económico-financiera.

4- REALIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL.

- Procesos administrativos derivados de las relaciones con proveedores de servicios. Procedimientos. Documentos: liquidaciones, pago de facturas, Bank and Settlement Plan (BSP) y otros.
- I.V.A. Concepto. Tipos impositivos. Régimen especial de las agencias de viajes. Normativa.
- Procesos administrativos derivados de las relaciones con clientes. Procedimiento. Documentos.
- Control de cajas y bancos. Análisis de la información bancaria.
- Gestión de impagos y devoluciones.
- Gestión del almacén. Inventarios. Control de existencias de documentos internos y externos.
- Gestión comercial y canales de distribución. Estrategias
- Aplicaciones informáticas de gestión administrativa y comercial.

5- DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LAS ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA.

- Dirección de equipos de trabajo: sistemas de dirección, tipos de mando y liderazgo.
- Organización del personal: planificación de turnos, horarios, calendarios y otros.
- Previsión de plantillas.

- Selección de personal. Métodos.
- Manual de empresa. Concepto, contenido y función.
- La motivación. Concepto. Estrategias de incentivos a la producción.
- La formación. Programas de formación. Carreras profesionales.

6- CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA.

- Concepto, evolución, elementos y principios rectores de la calidad en el sector turístico.
- Objetivos generales en el subsector de las empresas de intermediación turística.
- Implantación de un sistema de control de calidad de una consultora externa a la empresa.
- Manejo de las herramientas de gestión de la calidad: Autoevaluación, planificación de la mejora, sistemas indicadores, sistema de encuesta, sistema de quejas y sugerencias.

Fechas de las pruebas (evaluaciones ordinarias y extraordinarias)

- Evaluación ordinaria: SEGÚN CALENDARIO MARCADO POR JEFATURAS DE ESTUDIOS
- Evaluación extraordinaria: SEGÚN CALENDARIO MARCADO POR JEFATURAS DE ESTUDIOS

Valoración final del alumnado

1. CONCEPTO	carga parcial	100 % de la carga total
2. PROCEDIMIENTOS.....	carga parcial	% de la carga total
3. ACTITUDES	carga parcial	% 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*)

Resultados de aprendizaje

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

Bibliografía

- Material publicado en el aula virtual.

- Noticias turísticas publicadas, entre otras, en las siguientes páginas web:
 - o <http://www.hosteltur.com/> o <http://www.02b.com/> o <http://www.revista80dias.es/>
 - o <http://www.nexotur.com/> o <http://www.poraqui.net/noticias-turismo/noticias-turisticas-general.php> o <http://www.preferente.com/>

- Legislación

Otra bibliografía complementaria:

Nieto Rodríguez, Agustín. (2015). Dirección y gestión de entidades de intermediación turística. Madrid. Editorial Síntesis.

Albert Piñole, I. (2015). Gestión de viajes, servicios y productos turísticos. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces.

Badillo Cano, S. (2014). Procesos económico-administrativos en agencias de viajes. Madrid: IC Editorial.

Jimenez Abad, C.E. (2006). Producción y venta de servicios turísticos en agencias de viajes. Madrid: Síntesis.

Olmos, L. y García, R. (2011). Estructura del mercados turístico. Madrid: Paraninfo.

Rodríguez Zulaica, Ainara. (2015). Planificación, programación y operaciones de viajes combinados. Madrid: Paraninfo