



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

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

VENTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS (MODALIDAD DISTANCIA)

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. MARTA DE FRÍAS ALCANTARILLA

Objetivos del Módulo

Finalidad global de la Programación

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

Contenidos

Desarrollados en unidades didácticas

1. LA INTERMEDIACIÓN EN LA VENTA DE TRANSPORTE. CONCEPTO Y CARACTERIZACIÓN DE LAS AGENCIAS DE VIAJE VIRTUALES.

1.1. Intermediación en la venta del transporte aéreo.

- Características generales del transporte aéreo.

- Ventajas e inconvenientes del transporte aéreo.
- Aeropuertos.
- Alianzas aéreas.
- Compañías aéreas. Clasificación. Compañías aéreas de bajo coste.
- Principales organismos y convenios que regulan el tráfico aéreo.
- Tarifas aéreas. Estructura.
- Impuestos y tasas aéreas.
- El billete aéreo.
- Normativa vigente del transporte aéreo.
- Derechos y deberes de usuarios y transportistas.

1.2. La intermediación en la venta de transporte acuático.

- El transporte acuático. Características.
- Puertos. Clasificación, funciones, partes y servicios esenciales de un puerto.
- Barcos. Características esenciales.
- Clasificación de los servicios de transporte acuático ofertados por las agencias de viaje.
- Los cruceros. Características generales. Perfil del cliente de cruceros. Servicios que se ofrecen en un crucero. Principales compañías de cruceros. Itinerarios.
- Operativa de reserva.
- Derechos y deberes de usuarios y transportistas.

1.3. Intermediación en la venta del transporte ferroviario.

- Evolución histórica.
- Ventajas de este medio de transporte.
- Situación general en España. La oferta ferroviaria española.
- Trenes internacionales.
- Trenes turísticos.
- Tarifas ferroviarias nacionales.
- Las estaciones de tren.
- Normativa vigente del transporte ferroviario.
- Derechos y deberes de usuarios y transportistas.
- Accesibilidad en el transporte ferroviario.

1.4. Intermediación en la venta del transporte por carretera.

- Características generales del transporte por carretera.
- Tipos de vehículos.
- Principales compañías de transporte por carreteras.
- Clasificación del transporte por carretera.
- Servicios cortos en autocar.
- Circuitos terrestres en autocar.
- Principales tarifas aplicables.
- Normativa vigente en el transporte por carretera.
- Derechos de los pasajeros que viajan en autocar o autobús.

1.5. Concepto y caracterización de las agencias virtuales.

- Productos y servicios ofertados en las agencias virtuales.
- Caracterización de la venta por Internet.
- Normativa vigente en materia de comercio electrónico.

2. INTERMEDIACIÓN EN LA VENTA DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS, VIAJES COMBINADOS Y OTROS SERVICIOS TURÍSTICOS.

2.1. Intermediación en la venta de alojamientos turísticos.

- Alojamientos turísticos hoteleros. Concepto, caracterización y tipología.
- Alojamientos turísticos extrahoteleros. Concepto, caracterización y tipología.
- Productos y servicios ofertados por los alojamientos turísticos.
- La determinación de precios en los alojamientos turísticos.
- Tarifas y condiciones de venta.
- Normativa vigente en los alojamientos turísticos.

2.2. Intermediación en la venta de viajes combinados.

- Programas de viajes combinados. Modalidades.
- Principales productos y proveedores.

2.3. Intermediación en la venta de otros servicios turísticos.

- La intermediación en el alquiler de vehículos.
- La intermediación en la venta de seguros de viaje.
- La intermediación en la venta de otros servicios.

2.4. Los sistemas globales de distribución. Concepto y caracterización.

- Funciones.
- Principales productos ofertados por los GDS.

3. TÉCNICAS DE VENTA.

3.1. El cliente de los servicios turísticos:

- Necesidades y motivos de compra.
- Tipología de clientes.
- Métodos en la indagación de necesidades y deseos del cliente.

3.2. Técnicas de venta:

- Valoración de la importancia de las técnicas de gestión comercial de las agencias de viaje.
- Principios básicos.
- El lenguaje del cuerpo.
- Etapas de la venta de servicios turísticos.
- Proceso en la presentación del producto o servicio.
- La venta telefónica.

3.3. La negociación:

- Proceso de negociación en agencias de viajes.
- Técnicas de negociación utilizadas en el sector de la intermediación turística.

4. PROCEDIMIENTOS DE RESERVA, EMISIÓN Y VENTA DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS

4.1. Fuentes de información para la venta de los servicios turísticos en agencias de viajes.

- Caracterización, tipologías y uso.
- Fuentes de información en la intermediación de los medios de transporte aéreo.
- Fuentes de información en la intermediación de los alojamientos turísticos y otros servicios.

4.2. Sistemas de reservas de productos/servicios turísticos: tipos y funciones.

- Sistemas de reservas en los medios de transporte.
- Sistemas de reservas en alojamientos y otros servicios turísticos.
- Normativa vigente a aplicar en los sistemas de reserva.

4.3. Información y asesoramiento sobre servicios/productos.

- Condiciones específicas, tarifas y destinos.

4.4. Equipos informáticos, terminales y GDS.

4.5. La calidad en la venta de servicios turísticos en agencias de viajes.

5. OPERACIONES DE CIERRE Y POST-VENTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS.

5.1. Caracterización de la documentación a utilizar en la intermediación turística. Tipología y funciones.

- Documentación a utilizar en la intermediación turística: El contrato de viajes combinado, bonos, billetes.
- Procedimiento de emisión: bonos, billetes, pasajes y títulos de transporte. Localizadores.
- Procedimiento de cancelación de servicios sueltos.
- Procedimiento de cancelación de un viaje combinado.

5.2. Caracterización, funciones y tipología de los documentos de venta. Facturas, recibos y albaranes.

5.3. Sistemas y formas de cobro de servicios turísticos. Política de crédito. Riesgos.

5.4. Instrucciones previas al servicio de un viaje combinado.

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

5.6. Aplicaciones informáticas, terminales y GDS.

Tratamiento de los temas transversales

NO PROCEDE

Temporalización de los contenidos

OCTUBRE 2021-15 DICIEMBRE 2021: UNIDAD DIDÁCTICA 1: La intermediación en la venta de transporte

16 DICIEMBRE 2021-31 ENERO 2022: UNIDAD DIDÁCTICA 2: La intermediación en la venta de alojamientos turísticos, viajes combinados y otros servicios.

01 FEBRERO 2022-28 FEBRERO 2022: UNIDAD DIDÁCTICA 3: Técnicas de venta.

01 MARZO 2022-31 MARZO 2022: UNIDAD DIDÁCTICA 4: Procedimientos de reserva, emisión y venta de los servicios turísticos.

01 ABRIL 2022-15 MAYO 2022: UNIDAD DIDÁCTICA 5: Operaciones de cierre y postventa de servicios turísticos.

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
- 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?*)

Al ser un ciclo formativo a modalidad distancia, la actividad lectiva se desarrolla de manera telemática y las estrategias ya están recogidas en el punto anterior.

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

Al ser un ciclo formativo a modalidad distancia, la actividad lectiva se desarrolla de manera telemática y los recursos metodológicos ya están recogidos en el punto anterior.

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

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.

Evaluación

Crterios de la Evaluación Ordinaria

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.

Criterios 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 presencial y obligatorio para todo 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 obtener un mínimo de un 5 para aprobar.

El examen podrá constar de preguntas tipo test, preguntas cortas, preguntas de desarrollo y ejercicios prácticos.

Las preguntas cortas y los ejercicios prácticos en ningún caso se tendrán en cuenta si se responden parcialmente.

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 y se presenten todas las actividades.

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.

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

SE APLICARAN LOS MISMOS CRITERIOS AL SER UNOS ESTUDIOS A DISTANCIA

Criterios de Calificación Extraordinaria

Se aplicarán los mismos criterios que para la evaluación ordinaria

Mínimos exigibles (evaluaciones ordinarias y extraordinarias)

NO PROCEDE

Fechas de las pruebas (evaluaciones ordinarias y extraordinarias)

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

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*)

NO PROCEDE

Resultados de aprendizaje

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

NO PROCEDE

Bibliografía

MATERIAL DEL AULA VIRTUAL