

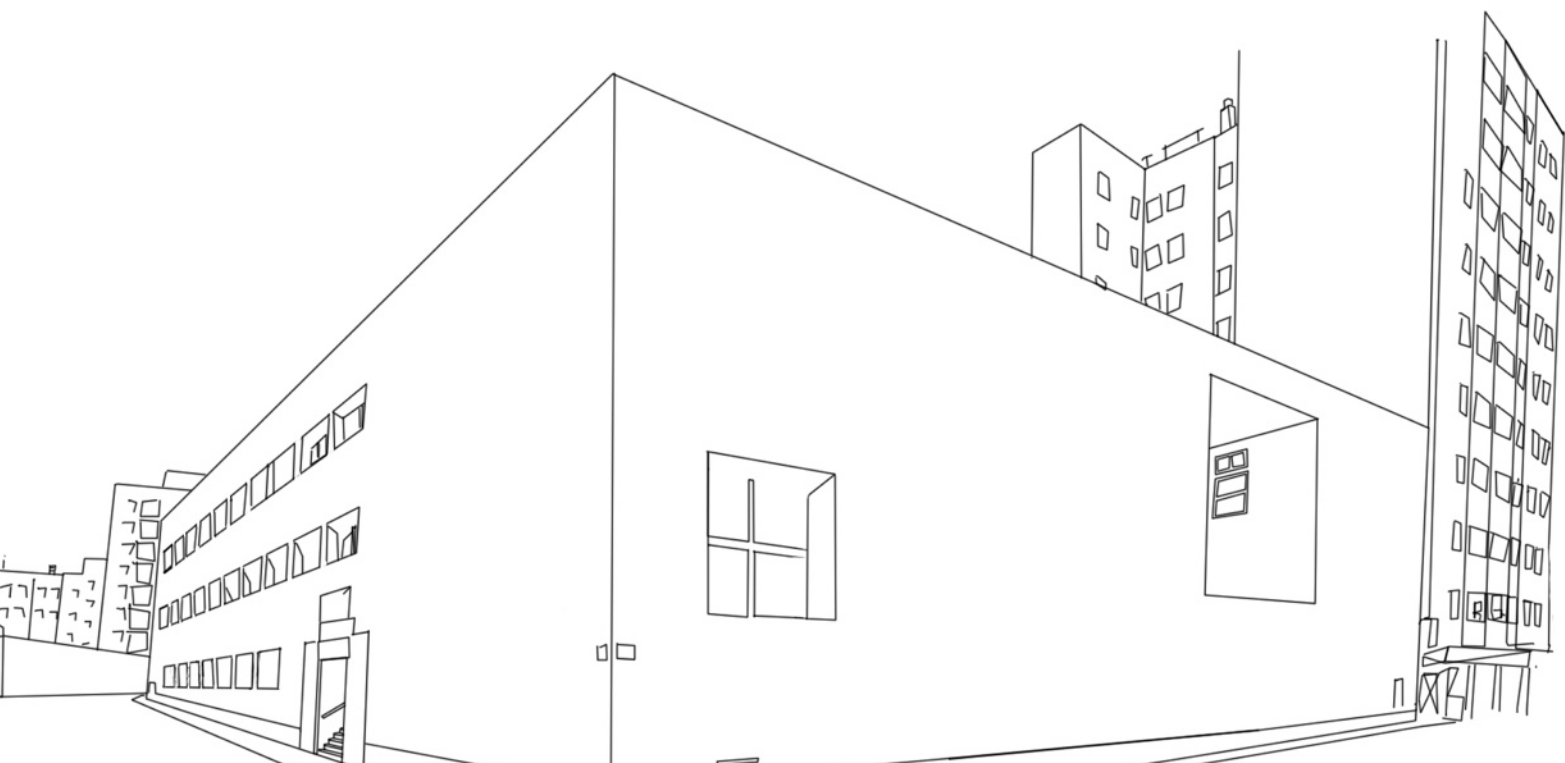
INSTITUTO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA



INFORMACIÓN PARA LAS FAMILIAS

Curso 2019-20

C.F.G. Superior Agencia de viajes y eventos



CUADERNILLO INFORMATIVO

SOBRE PROGRAMACIÓN DE LAS MATERIAS

La finalidad del cuadernillo que usted está leyendo es proporcionar al alumnado y sus familias una **información breve, clara y precisa sobre los siguientes aspectos de cada materia:**

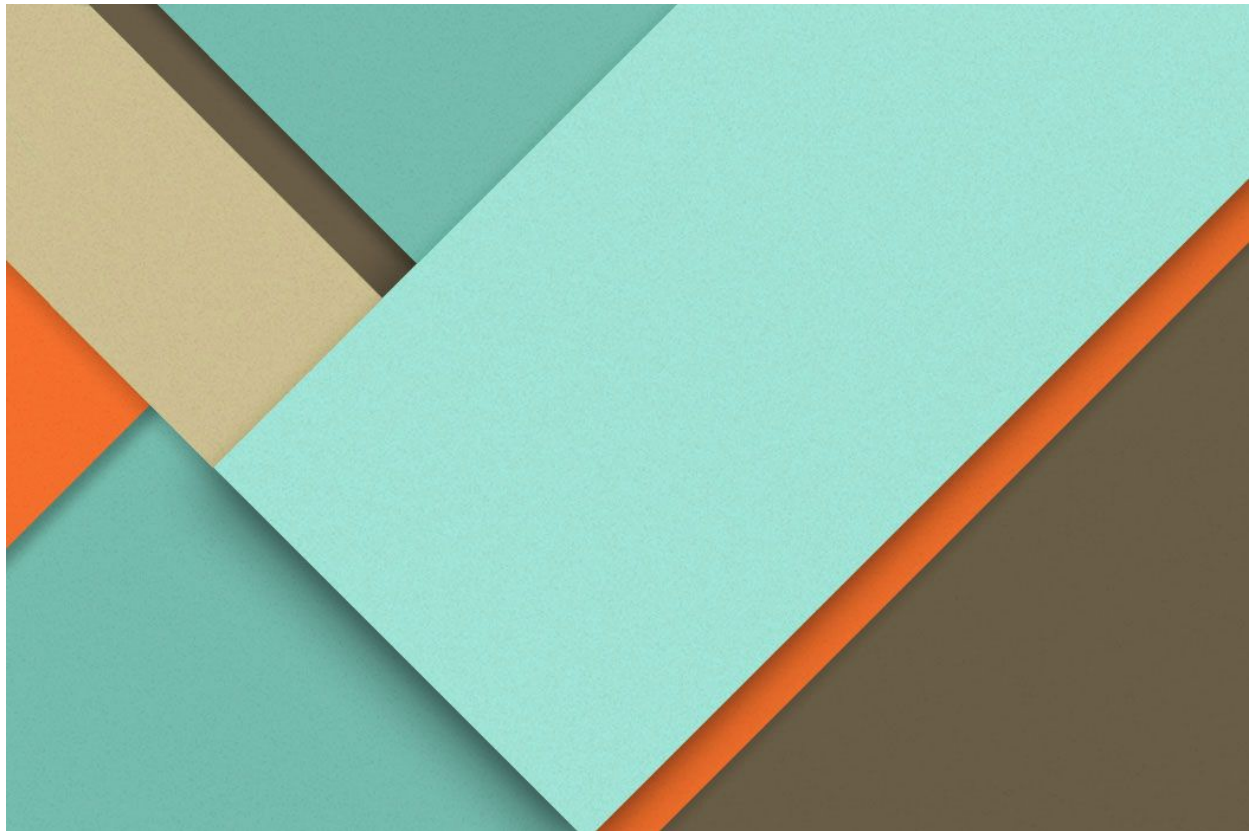
- Objetivos y contenidos.
- Líneas metodológicas generales de cada asignatura.
- Criterios e instrumentos de evaluación.
- Material escolar complementario para que el aprendizaje de cada materia sea lo más fructífera posible.

Esperamos que esta guía facilite el estudio de su hijo o hija en el instituto. Así mismo pensamos que estas orientaciones contribuirán a un mejor seguimiento del trabajo que su hijo desarrolla en el centro. Por último, solicitamos su **colaboración** con el fin de que el desarrollo educativo del alumnado sea una tarea común compartida entre el profesorado y las familias.

Por otra parte, **la agenda escolar** debe ser un instrumento imprescindible para la comunicación entre la familia y el profesorado. Debe servir también para realizar un seguimiento en el proceso de aprendizaje del alumnado por lo que debe ser consultada habitualmente para tener una información completa de la marcha de su hijo en el instituto.

En Cádiz, octubre de 2019

El Director



Venta de Servicios Turísticos (Bilingüe)

C.F.G.S. Agencias de Viajes y Gestión de Eventos

Programación didáctica

2019/2020

IES DRAGO

ÍNDICE

IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO	2
MARCO NORMATIVO	2
Legislación estatal	2
Legislación autonómica	2
OBJETIVOS GENERALES Y COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES	3
CONTENIDOS, RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN	3
METODOLOGÍA	15
MÉTODOS	15
ACTIVIDADES	16
BILINGÜISMO	17
RECURSOS	17
ESPACIOS FORMATIVOS, EQUIPAMIENTOS Y MATERIALES	18
RECURSOS Y MATERIALES DIDÁCTICOS	18
EVALUACIÓN	18
PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN	19
TIPOS DE EVALUACIÓN	19
MOMENTOS DE EVALUACIÓN	20
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	20
CALIFICACIONES	21
CALIFICACIONES NUMÉRICAS	21
CALIFICACIONES NO NUMÉRICAS	22
RECUPERACIÓN	22
ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD	22
DOCENTE: Emilia Arronis Benítez.	23

IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO

- ❑ Código: 0398
- ❑ Equivalencia en créditos ECTS: 8
- ❑ Duración: 126 horas
- ❑ 6 horas lectivas a la semana

MARCO NORMATIVO

Para la realización de la programación de este módulo se ha tenido en cuenta la normativa siguiente:

Legislación estatal

- ❑ Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- ❑ Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.
- ❑ Real Decreto 1254/2009, de 24 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos y se fijan sus enseñanzas mínimas.

Legislación autonómica

- ❑ Ley 17/2007, de 10 de Diciembre, de Educación de Andalucía.
- ❑ Orden de 13 de octubre de 2010 por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos.
- ❑ Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

En los siguientes apartados se estructurarán las unidades de trabajo, teniendo en cuenta los objetivos generales, así como las competencias profesionales, personales y sociales del título.

OBJETIVOS GENERALES Y COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

Este módulo profesional contribuye a alcanzar los siguientes objetivos generales, así como competencias profesionales, personales y sociales del ciclo.

OBJETIVOS GENERALES	COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES
b), f), g), h), i), j), k), l)	b), d), f), g), i), j), m)

Todo ello se conseguirá con las unidades que se desarrollarán a continuación.

CONTENIDOS, RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

A continuación, se muestra la estructuración de las unidades de trabajo que se desarrollarán en este módulo.

U.T. 1: El subsector de intermediación de servicios turísticos y viajes

TEMPORALIZACIÓN
Evaluación: PRIMERA
CONTENIDOS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El contexto normativo de la actividad de las agencias de viajes ➤ El subsector de la intermediación. Definición y clasificación de las agencias de viajes ➤ Las agencias de viajes virtuales ➤ Páginas webs y portales turísticos ➤ Fuentes de información para la venta de productos y servicios turísticos en agencias de viajes ➤ Los sistemas globales de distribución ➤ Principales documentos gestionados por una agencia de viajes

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1. Relaciona distintos tipos de servicios en agencias de viajes analizando y caracterizando los elementos que los componen.	<p>a) Se han identificado y caracterizado diversas fuentes de información utilizadas en la venta de servicios/productos en agencias de viajes.</p> <p>i) Se han reconocido los principales sistemas globales de distribución.</p> <p>j) Se ha analizado la venta de servicios turísticos a través de internet y la función de las agencias virtuales.</p>
3. Realiza la venta de servicios, caracterizando y aplicando los procedimientos asociados.	<p>a) Se han identificado y caracterizado diversas fuentes de información utilizadas en la venta de servicios/productos en agencias de viajes.</p> <p>g) Se ha identificado y aplicado la normativa vigente.</p> <p>i) Se han identificado los parámetros de calidad del servicio de atención al cliente en las agencias de viajes.</p>
4. Realiza operaciones de cierre y post-venta, describiendo y aplicando los procedimientos estandarizados.	<p>a) Se han caracterizado los diferentes tipos de documentos emitidos por las agencias para los prestatarios de los servicios.</p>

U.T. 2: La intermediación en la venta del transporte marítimo

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: PRIMERA	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Caracterización del transporte marítimo ➤ Los puertos ➤ Principales productos y servicios que ofertan las compañías marítimas ➤ Principales tarifas y comisiones. Impuestos y tasas ➤ Condiciones del transporte ➤ Operativa de reserva y venta en el transporte marítimo: documentos asociados ➤ Principales normas y organismos que regulan el tráfico marítimo 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN

<p>1. Relaciona distintos tipos de servicios en agencias de viajes analizando y caracterizando los elementos que los componen.</p>	<p>b) Se han identificado los principales proveedores de transporte y los productos/servicios que ofertan. c) Se han analizado las principales tarifas y las condiciones del servicio, así como los impuestos y tasas que se les aplican. d) Se ha interpretado la normativa vigente aplicable al transporte de personas en diversos medios.</p>
<p>3. Realiza la venta de servicios, caracterizando y aplicando los procedimientos asociados.</p>	<p>b) Se ha obtenido información sobre servicios/productos, sus condiciones específicas, tarifas y sobre destinos. c) Se ha asesorado al cliente sobre aspectos generales y específicos del producto/servicio o destino. d) Se han caracterizado y aplicado los procesos de reserva y confirmación de servicios turísticos. e) Se ha descrito el procedimiento en caso de no-confirmación y se han ofrecido otras alternativas. f) Se ha seguido el protocolo establecido para la cumplimentación y archivo de la documentación. h) Se han aplicado sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la gestión de reservas.</p>
<p>4. Realiza operaciones de cierre y post-venta, describiendo y aplicando los procedimientos estandarizados.</p>	<p>b) Se ha gestionado y emitido la documentación relativa a la venta de los servicios/productos turísticos. c) Se ha formalizado el procedimiento de facturación de los servicios y emisión de la documentación relacionada. d) Se han caracterizado diversos sistemas y formas de cobro de servicios. e) Se han reconocido las variables que influyen en la política de crédito, teniendo en cuenta los posibles riesgos. f) Se ha identificado el procedimiento para la gestión de cancelaciones teniendo en cuenta la normativa vigente. g) Se ha caracterizado la información/instrucciones previas al viaje o servicio. h) Se han identificado los procesos</p>

relativos a la postventa y a la fidelización de clientes.

i) Se han aplicado y utilizado sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la emisión de la documentación.

U.T. 3: La intermediación en la venta de alojamiento y restauración

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: PRIMERA

CONTENIDOS

- Tipologías y características del alojamiento turístico
- Productos y servicios de alojamiento turístico que ofertan las agencias de viajes
 - Alojamiento como servicio suelto: tarifas, comisiones y condiciones del servicio.
 - Alojamiento como servicio incluido en un viaje: tarifas, comisiones y condiciones del servicio
 - Talonario de bonos de hotel: tarifas, comisiones y condiciones del servicio
 - Producto "estancias": tarifas, comisiones y condiciones del servicio
- Operativa de reserva y venta en alojamiento: documentos asociados
- Servicios de restauración
- Normativa vigente en alojamientos turísticos y servicios de restauración

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

e) Se han identificado y caracterizado los servicios/productos que ofertan y las tarifas que se aplican en el alojamiento turístico.
f) Se ha interpretado la normativa básica de regulación de alojamientos turísticos.

3. Realiza la venta de servicios, caracterizando y aplicando los procedimientos asociados.

b) Se ha obtenido información sobre servicios/productos, sus condiciones específicas, tarifas y sobre destinos.
c) Se ha asesorado al cliente sobre aspectos generales y específicos del producto/servicio o destino.
d) Se han caracterizado y aplicado los procesos de reserva y confirmación de

	<p>servicios turísticos.</p> <p>e) Se ha descrito el procedimiento en caso de no-confirmación y se han ofrecido otras alternativas.</p> <p>f) Se ha seguido el protocolo establecido para la cumplimentación y archivo de la documentación.</p> <p>h) Se han aplicado sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la gestión de reservas.</p>
<p>4. Realiza operaciones de cierre y post-venta, describiendo y aplicando los procedimientos estandarizados.</p>	<p>b) Se ha gestionado y emitido la documentación relativa a la venta de los servicios/productos turísticos.</p> <p>c) Se ha formalizado el procedimiento de facturación de los servicios y emisión de la documentación relacionada.</p> <p>d) Se han caracterizado diversos sistemas y formas de cobro de servicios.</p> <p>e) Se han reconocido las variables que influyen en la política de crédito, teniendo en cuenta los posibles riesgos.</p> <p>f) Se ha identificado el procedimiento para la gestión de cancelaciones teniendo en cuenta la normativa vigente.</p> <p>g) Se ha caracterizado la información/instrucciones previas al viaje o servicio.</p> <p>h) Se han identificado los procesos relativos a la postventa y a la fidelización de clientes.</p> <p>i) Se han aplicado y utilizado sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la emisión de la documentación.</p>

U.T. 4: La intermediación en la venta del transporte aéreo

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: PRIMERA

CONTENIDOS

- Caracterización del transporte aéreo

- Los aeropuertos: estructura, servicios y trámites
- Proveedores de transporte aéreo: principales productos y servicios que ofertan
- Las tarifas aéreas
- Impuestos, tasas y comisiones
- Condiciones del transporte
- Operativa de reserva en el transporte aéreo: documentos asociados
- Normativa vigente en el transporte aéreo

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>1. Relaciona distintos tipos de servicios en agencias de viajes analizando y caracterizando los elementos que los componen.</p>	<p>b) Se han identificado los principales proveedores de transporte y los productos/servicios que ofertan. c) Se han analizado las principales tarifas y las condiciones del servicio, así como los impuestos y tasas que se les aplican. d) Se ha interpretado la normativa vigente aplicable al transporte de personas en diversos medios.</p>
<p>3. Realiza la venta de servicios, caracterizando y aplicando los procedimientos asociados.</p>	<p>b) Se ha obtenido información sobre servicios/productos, sus condiciones específicas, tarifas y sobre destinos. c) Se ha asesorado al cliente sobre aspectos generales y específicos del producto/servicio o destino. d) Se han caracterizado y aplicado los procesos de reserva y confirmación de servicios turísticos. e) Se ha descrito el procedimiento en caso de no-confirmación y se han ofrecido otras alternativas. f) Se ha seguido el protocolo establecido para la cumplimentación y archivo de la documentación. h) Se han aplicado sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la gestión de reservas.</p>
<p>4. Realiza operaciones de cierre y post-venta, describiendo y aplicando los procedimientos estandarizados.</p>	<p>b) Se ha gestionado y emitido la documentación relativa a la venta de los servicios/productos turísticos. c) Se ha formalizado el procedimiento de facturación de los servicios y emisión de la documentación relacionada. d) Se han caracterizado diversos sistemas y formas de cobro de servicios.</p>

- e) Se han reconocido las variables que influyen en la política de crédito, teniendo en cuenta los posibles riesgos.
- f) Se ha identificado el procedimiento para la gestión de cancelaciones teniendo en cuenta la normativa vigente.
- g) Se ha caracterizado la información/instrucciones previas al viaje o servicio.
- h) Se han identificado los procesos relativos a la postventa y a la fidelización de clientes.
- i) Se han aplicado y utilizado sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la emisión de la documentación.

U.T. 5: La intermediación en la venta del transporte ferroviario

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: SEGUNDA

CONTENIDOS

- Caracterización del transporte aéreo
- Estaciones
- Principales productos y servicios que ofertan las compañías ferroviarias
- Principales tarifas, impuestos, tasas y comisiones
- Condiciones del transporte
- Operativa de reserva y venta en el transporte ferroviario: documentos asociados
- Normativa vigente en el transporte ferroviario

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- b) Se han identificado los principales proveedores de transporte y los productos/servicios que ofertan.
- c) Se han analizado las principales tarifas y las condiciones del servicio, así como los impuestos y tasas que se les aplican.
- d) Se ha interpretado la normativa vigente aplicable al transporte de personas en diversos medios.

<p>3. Realiza la venta de servicios, caracterizando y aplicando los procedimientos asociados.</p>	<p>b) Se ha obtenido información sobre servicios/productos, sus condiciones específicas, tarifas y sobre destinos.</p> <p>c) Se ha asesorado al cliente sobre aspectos generales y específicos del producto/servicio o destino.</p> <p>d) Se han caracterizado y aplicado los procesos de reserva y confirmación de servicios turísticos.</p> <p>e) Se ha descrito el procedimiento en caso de no-confirmación y se han ofrecido otras alternativas.</p> <p>f) Se ha seguido el protocolo establecido para la cumplimentación y archivo de la documentación.</p> <p>h) Se han aplicado sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la gestión de reservas.</p>
<p>4. Realiza operaciones de cierre y post-venta, describiendo y aplicando los procedimientos estandarizados.</p>	<p>b) Se ha gestionado y emitido la documentación relativa a la venta de los servicios/productos turísticos.</p> <p>c) Se ha formalizado el procedimiento de facturación de los servicios y emisión de la documentación relacionada.</p> <p>d) Se han caracterizado diversos sistemas y formas de cobro de servicios.</p> <p>e) Se han reconocido las variables que influyen en la política de crédito, teniendo en cuenta los posibles riesgos.</p> <p>f) Se ha identificado el procedimiento para la gestión de cancelaciones teniendo en cuenta la normativa vigente.</p> <p>g) Se ha caracterizado la información/instrucciones previas al viaje o servicio.</p> <p>h) Se han identificado los procesos relativos a la postventa y a la fidelización de clientes.</p> <p>i) Se han aplicado y utilizado sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la emisión de la documentación.</p>

U.T. 6 : La intermediación en la venta del transporte por carretera

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: SEGUNDA	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Caracterización del transporte por carretera ➤ Principales modalidades de productos y servicios de transporte por carretera ➤ Alquiler de automóviles y otros tipos de vehículos <ul style="list-style-type: none"> ○ Principales compañías de alquiler de automóviles ○ Servicios y tarifas ➤ Alquiler de otro tipo de vehículos o medios de transporte no convencionales ➤ Normativa vigente en el transporte por carretera 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1. Relaciona distintos tipos de servicios en agencias de viajes analizando y caracterizando los elementos que los componen.	b) Se han identificado los principales proveedores de transporte y los productos/servicios que ofertan. c) Se han analizado las principales tarifas y las condiciones del servicio, así como los impuestos y tasas que se les aplican. d) Se ha interpretado la normativa vigente aplicable al transporte de personas en diversos medios.
3. Realiza la venta de servicios, caracterizando y aplicando los procedimientos asociados.	b) Se ha obtenido información sobre servicios/productos, sus condiciones específicas, tarifas y sobre destinos. c) Se ha asesorado al cliente sobre aspectos generales y específicos del producto/servicio o destino. d) Se han caracterizado y aplicado los procesos de reserva y confirmación de servicios turísticos. e) Se ha descrito el procedimiento en caso de no-confirmación y se han ofrecido otras alternativas. f) Se ha seguido el protocolo establecido para la cumplimentación y archivo de la documentación. h) Se han aplicado sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la gestión de reservas.

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

- b) Se ha gestionado y emitido la documentación relativa a la venta de los servicios/productos turísticos.
- c) Se ha formalizado el procedimiento de facturación de los servicios y emisión de la documentación relacionada.
- d) Se han caracterizado diversos sistemas y formas de cobro de servicios.
- e) Se han reconocido las variables que influyen en la política de crédito, teniendo en cuenta los posibles riesgos.
- f) Se ha identificado el procedimiento para la gestión de cancelaciones teniendo en cuenta la normativa vigente.
- g) Se ha caracterizado la información/instrucciones previas al viaje o servicio.
- h) Se han identificado los procesos relativos a la postventa y a la fidelización de clientes.
- i) Se han aplicado y utilizado sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la emisión de la documentación.

U.T. 7 : La intermediación en la venta de viajes combinados y otros servicios turísticos

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: SEGUNDA

CONTENIDOS

- Principales productos y proveedores de viajes combinados
- Principales comisiones derivadas de la venta de viajes combinados
- Otros productos y servicios ofrecidos por las agencias de viajes
 - Guías turísticos
 - Seguros de viaje
 - Venta y cambio de divisas
 - Cheques de viajero
 - Entradas a espectáculos, recursos o similares
 - Cajas y cofre regalo

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>1. Relaciona distintos tipos de servicios en agencias de viajes analizando y caracterizando los elementos que los componen.</p>	<p>g) Se ha caracterizado la venta de viajes combinados, así como los principales proveedores y productos del mercado. h) Se han caracterizado otros servicios susceptibles de ser vendidos en las agencias de viajes, sus tarifas y condiciones.</p>
<p>3. Realiza la venta de servicios, caracterizando y aplicando los procedimientos asociados.</p>	<p>b) Se ha obtenido información sobre servicios/productos, sus condiciones específicas, tarifas y sobre destinos. c) Se ha asesorado al cliente sobre aspectos generales y específicos del producto/servicio o destino. d) Se han caracterizado y aplicado los procesos de reserva y confirmación de servicios turísticos. e) Se ha descrito el procedimiento en caso de no-confirmación y se han ofrecido otras alternativas. f) Se ha seguido el protocolo establecido para la cumplimentación y archivo de la documentación. h) Se han aplicado sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la gestión de reservas.</p>
<p>4. Realiza operaciones de cierre y post-venta, describiendo y aplicando los procedimientos estandarizados.</p>	<p>b) Se ha gestionado y emitido la documentación relativa a la venta de los servicios/productos turísticos. c) Se ha formalizado el procedimiento de facturación de los servicios y emisión de la documentación relacionada. d) Se han caracterizado diversos sistemas y formas de cobro de servicios. e) Se han reconocido las variables que influyen en la política de crédito, teniendo en cuenta los posibles riesgos. f) Se ha identificado el procedimiento para la gestión de cancelaciones teniendo en cuenta la normativa vigente. g) Se ha caracterizado la información/instrucciones previas al viaje o servicio. h) Se han identificado los procesos</p>

relativos a la postventa y a la fidelización de clientes.

i) Se han aplicado y utilizado sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la emisión de la documentación.

U.T. 8 : La atención al cliente y la aplicación de las técnicas de venta

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: SEGUNDA

CONTENIDOS

- Tipologías de clientes y rasgos característicos
- Tratamiento al cliente en función de sus necesidades y motivos de compra
- Técnicas de comunicación aplicadas a la actividad
- La comunicación no verbal
- Etapas de la venta
 - Acogida y generación de confianza
 - Indagación en las necesidades y deseos del cliente
 - Presentación del producto/servicio
 - Negociación
 - Cierre de la venta
 - Particularidades de la venta telefónica

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han reconocido distintas tipologías de clientes, así como sus distintas necesidades y motivaciones en la compra de servicios turísticos.
- b) Se han identificado los principios básicos de las técnicas de venta en las agencias de viajes.
- c) Se han reconocido los procesos en las distintas etapas de la venta de servicios/productos en las agencias de viajes.
- d) Se ha descrito el proceso de la negociación y aplicado las técnicas apropiadas.
- e) Se han reconocido los métodos para la

	venta telefónica. f) Se ha valorado la aplicación de técnicas de ventas como instrumento de la gestión comercial de las agencias de viajes.
3. Realiza la venta de servicios, caracterizando y aplicando los procedimientos asociados.	j) Se han aplicado técnicas de comunicación y atención al cliente específicas para la venta de servicios en agencias de viajes.

Los resultados de aprendizaje anteriormente desarrollados, se ponderarán de la siguiente forma:

RA 1	30%
RA 2	10%
RA 3	30%
RA 4	30%

METODOLOGÍA

La metodología didáctica será activa y participativa. Además, se basará en agrupamientos flexibles, primando el trabajo en grupos pequeños para el desarrollo de actividades que refuercen la adquisición de contenidos y estrategias, de esta forma propiciaremos el aprendizaje cooperativo.

En otras ocasiones se favorecerá el trabajo individual para la consolidación de los contenidos y estrategias de la unidad y servirá para que el profesorado registre el grado de dominio que va logrando cada alumno-alumna en la consecución de los objetivos.

A continuación se describirán los métodos y actividades que se llevarán a cabo como norma general en los módulos del departamento.

MÉTODOS

Los métodos representan el conjunto de acciones que se llevan a cabo en el aula para conseguir el aprendizaje. Para este curso, se han elegido los siguientes:

- a) Método expositivo o lección magistral: centrado fundamentalmente en la exposición verbal, por parte de la profesora, de los contenidos sobre la materia. Se utilizará en casos en los que pretenda transmitir conocimientos y activar procesos cognitivos en el estudiante, sin embargo, se evitará que sea una clase plenamente unidireccional y se procurará favorecer la participación de los alumnos, para que puedan expresar sus dudas y opiniones. Además, se utilizarán presentaciones y recursos audiovisuales para motivar al alumnado y hacer la clase más atractiva.
- b) Estudio de casos: se busca la adquisición de aprendizajes mediante el análisis de casos reales o simulados. El análisis profundo de ejemplos tomados de la realidad engarza la teoría y la práctica en un proceso reflexivo que se convierte, a su vez, en aprendizaje significativo.
- c) Aprendizaje orientado a proyectos: los/as estudiantes llevan a cabo un proyecto para resolver un problema o abordar una tarea mediante la planificación, diseño y realización de una serie de actividades, y todo ello a partir del desarrollo y aplicación de habilidades y conocimientos adquiridos y del uso efectivo de recursos. Se basa en el aprendizaje experiencial y reflexivo en el que tiene una gran importancia el proceso investigador, con la finalidad de resolver problemas complejos a partir de soluciones abiertas o abordar temas difíciles que permitan la generación de conocimiento nuevo y el desarrollo de nuevas habilidades por parte de los/as estudiantes. Es por tanto, un método a aplicar en aquellos contenidos que queremos que el alumnado afiance en un mayor grado.
- d) Aprendizaje cooperativo: enfoque interactivo de organización del trabajo en el aula en el cual el alumnado es responsable de su aprendizaje y del de sus compañeros/as, que además potencia el aprendizaje de los contenidos curriculares y de actitudes, valores y normas, y facilita la integración y la interacción del alumnado, contribuyendo a la convivencia. Más que un método en sí mismo, es un enfoque global de la enseñanza, donde se prioriza la colaboración frente a la competición, con el fin de desarrollar aprendizajes activos y significativos de forma cooperativa.

ACTIVIDADES

Las actividades son todas aquellas acciones que se realizan con la participación del alumnado en el aula cuyo objetivo es facilitar el aprendizaje de un determinado contenido.

Existen muchos tipos de actividades en función de en qué momento de la unidad de trabajo o de la sesión se apliquen y de su finalidad. En concreto, algunas de las actividades que se van a aplicar en el aula son:

- a) De introducción y de conocimientos previos: están encaminadas a motivar y averiguar las ideas y conocimientos previos sobre el tema. Por tanto, se aplicarán

especialmente al comienzo de cada unidad didáctica, mediante preguntas directas, técnicas de “brainstorming” y debates.

- b) De desarrollo: ya que su objetivo es trabajar los contenidos tratados, se harán de forma paralela a las explicaciones, de modo que se ponga en práctica lo aprendido, mediante pequeños ejercicios.
- c) De consolidación: para asentar los contenidos tratados, por lo que se efectúan al final de la unidad didáctica.
- d) De refuerzo y/o recuperación: su función es evaluar contenidos pendientes de evaluación positiva, así como repasar antes de estas pruebas. Las realizarán únicamente el alumnado que tenga alguna parte de la materia pendiente.
- e) De aplicación: tienen la finalidad de aplicar los aprendizajes. Si bien son similares a las de consolidación, en éstas lo que se pretende es la aplicación de los contenidos a un nivel más global, como por ejemplo trabajando por proyectos.
- f) De evaluación: son las pruebas que se realizan para evaluar al alumnado, abarcan, por tanto, muchos tipos de actividades en función de los instrumentos de evaluación que se detallan en el apartado correspondiente.
- g) De ampliación: sirven para brindar al alumnado la oportunidad de aprender algo más allá de lo que se imparte en clase. Resultan muy útiles para los/ estudiantes sin materia pendiente, ya que pueden aprovechar el tiempo y acrecentar sus conocimientos mientras el resto repasan y realizan las pruebas de recuperación.
- h) Extraescolares: dentro de éstas se proponen varias actividades, de mayor o menor complejidad. Una de las más importantes será la visita a la Feria Internacional del Turismo en Madrid. De igual forma, en cada módulo se realizarán otras actividades variadas, como la visita a empresas del sector turístico gaditano, o a infraestructuras de transportes, así como a oficinas de turismo.

BILINGÜISMO

Además de lo anterior, este módulo se imparte en la modalidad bilingüe de inglés. Por ello, se sigue la metodología AICLE (Aprendizaje Integrado de Contenidos y Lengua Extranjera), que busca la mejora de la segunda lengua sin detrimento de los resultados de aprendizaje del Módulo Profesional. Sin embargo, debido a la heterogeneidad del alumnado, se llevará a cabo una combinación de prácticas didácticas para adaptarse a las diferentes realidades educativas.

RECURSOS

En cuanto a los recursos podemos encontrarnos, por un lado, los espacios y equipamientos del centro, y por otro lado, los materiales didácticos a utilizar por el profesorado y el alumnado.

ESPACIOS FORMATIVOS, EQUIPAMIENTOS Y MATERIALES

La organización del espacio debe favorecer la participación en actividades verbales, respetar el trabajo individual del alumnado y facilitar el trabajo de investigación en grupo.

Se trabajará la decoración del aula incorporando documentos turísticos y actividades (confeccionadas por el propio alumnado) que estimule su curiosidad y facilite un buen ambiente de trabajo.

Todas las aulas destinadas a los cuatro grupos disponen de proyector y de ordenadores para el alumnado.

En el presente curso estamos esperando la dotación para convertir el aula del 2º curso de AVGE en una agencia, con dotación de archivadores, estanterías y ordenadores con programas específicos de reservas de servicios turísticos. Dada que la implantación de este ciclo en el centro tuvo lugar el pasado curso, aún no se dispone de ese material, pero confiamos en que esté preparado para utilizar en este curso 2019-2020.

Por último, el centro educativo dispone de una biblioteca donde el alumnado encontrará publicaciones y material relacionado con el sector turístico.

RECURSOS Y MATERIALES DIDÁCTICOS

Los recursos que se emplearán como apoyo a la docencia serán los siguientes:

- ❖ Recursos Humanos: profesorado, personal docente del instituto, y profesionales del sector que participarán en actividades complementarias y extraescolares.
- ❖ Manual de clase: el temario de este módulo será elaborado por la profesora.
- ❖ Uso de las TIC: para la entrega de temario, entrega de actividades, entrega de anexos, comunicación con el alumnado se utilizará la plataforma educativa "Edmodo".

EVALUACIÓN

La evaluación propuesta en esta programación, se ha establecido de acuerdo a la *Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.*

Dicha normativa establece que la evaluación será continua. Además, la aplicación del proceso de evaluación continua del alumnado requerirá, en la modalidad presencial, su asistencia regular a clase y su participación en las actividades programadas.

La evaluación del alumnado será realizada de acuerdo con los resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación y contenidos de cada módulo profesional así como las competencias y objetivos generales del ciclo formativo asociados a los mismos.

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN

Entre los procedimientos de evaluación podemos distinguir las técnicas y los instrumentos:

- 1) Técnicas: entre las que podemos destacar:
 - a) La observación directa y sistemática.
 - b) Revisión, corrección y análisis de ejercicios, actividades y tareas.
 - c) Pruebas orales y escritas: casos prácticos, preguntas tipo test, preguntas cortas, preguntas de desarrollo, exposiciones de contenidos. (Algunos de los contenidos de las actividades y trabajos propuestos podrán incluirse como preguntas de las pruebas escritas.
- 2) Instrumentos: nos encontramos con:
 - a) Las escalas de observación (cualitativa y cuantitativa).
 - b) Plantillas de corrección y listados de chequeo para la evaluación de actividades.
 - c) Plantillas de corrección para exámenes.
 - d) Los diarios de clase.
 - e) Rúbrica.

Los alumnos y alumnas que no puedan realizar una prueba escrita u oral por causa justificada, tendrán derecho a recuperar esta prueba (dependiendo de la causa y siempre que la justificación esté bien documentada, con un certificado médico o similar). La fecha y características de la prueba serán decididas por cada docente.

TIPOS DE EVALUACIÓN

Los tipos de evaluación que se llevarán a cabo en este módulo son los siguientes:

- a) Evaluación inicial: Se realiza al iniciarse cada una de las fases de aprendizaje, y tiene la finalidad de proporcionar información sobre los conocimientos previos del alumnado para decidir el nivel en que hay que desarrollar los nuevos contenidos de enseñanza y las relaciones que deben establecerse entre ellos. También puede tener una función motivadora, en la medida en que ayuda a conocer las posibilidades que ofrecen los nuevos aprendizajes.
- b) Evaluación continua: pretende superar la relación evaluación=examen o evaluación=calificación final del alumnado, y centra la atención en otros aspectos que se consideran de interés para la mejora del proceso educativo. Por eso, la evaluación continua se realiza a lo largo de todo el proceso de aprendizaje del

alumnado y pretende describir e interpretar. De tal manera que cuanto más información significativa tengamos del alumnado mejor conoceremos su aprendizaje.

- c) Evaluación criterial: A lo largo del proceso de aprendizaje, la evaluación criterial compara el progreso del alumno/a en relación con metas graduales establecidas previamente a partir de la situación inicial. Por tanto, fija la atención en el progreso personal del alumnado, dejando de lado la comparación con la situación en que se encuentran sus compañeros/as. En Formación Profesional tenemos los criterios de evaluación de los resultados de aprendizaje en el Título como referente.
- d) Evaluación final: Su objeto es conocer y valorar los resultados conseguidos por el alumnado al finalizar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

MOMENTOS DE EVALUACIÓN

Se establecen tres momentos de evaluación:

- 1) Evaluación inicial: durante el primer mes desde el comienzo de curso. Su objetivo es indagar sobre las características y el nivel de competencias que presenta el alumnado. En ella, el profesorado que se encargue de la tutoría del grupo facilitará al equipo docente la información disponible sobre las características generales del mismo y sobre las circunstancias específicamente académicas o personales con incidencia educativa de cuántos alumnos y alumnas lo componen.
- 2) Evaluaciones parciales: para los alumnos y alumnas de segundo curso, se realizarán al menos dos sesiones de evaluación parcial.
- 3) Evaluación final: la fecha de la sesión de evaluación se corresponde con la finalización del régimen ordinario de clase. Existirá una única evaluación final por curso académico.

Siguiendo lo anterior, establecido por la normativa, en el primer mes del curso se llevará a cabo una evaluación inicial, meramente informativa. A partir de ese momento la evaluación servirá para comprobar los resultados alcanzados y valorar el grado de consecución de los objetivos.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los criterios establecidos para cada módulo son los estipulados por *la Orden de 13 de octubre de 2010, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos en Andalucía*.

Anteriormente, en las tablas donde se estructuran las diferentes unidades de trabajo que componen cada módulo, se incluyen dichos criterios, asociados a sus resultados de aprendizaje y contenidos.

CALIFICACIONES

En la *Orden de Evaluación (29 de septiembre de 2010)* se establece que “al término del proceso de enseñanza-aprendizaje, el alumnado obtendrá una calificación final para cada uno de los módulos profesionales en que esté matriculado”.

Para establecer dicha calificación el profesorado considerará el grado y nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos para este módulo profesional, de acuerdo con sus correspondientes criterios de evaluación y los objetivos generales relacionados, así como la competencia general y las competencias profesionales, personales y sociales del título establecidas en el perfil profesional del mismo y sus posibilidades de inserción en el sector profesional y de progreso en los estudios posteriores a los que pueda acceder.

La evaluación conllevará una calificación que reflejará los resultados obtenidos por el alumno o alumna en su proceso de enseñanza-aprendizaje.

CALIFICACIONES NUMÉRICAS

La calificación de este módulo se expresará en valores numéricos de 1 a 10, sin decimales. Se considerarán positivas las iguales o superiores a 5 y negativas las restantes.

A continuación se presentan una serie de aclaraciones en cuanto a las calificaciones numéricas de dichos módulos:

- Para que se calcule la media global de cada resultado de aprendizaje, es necesario obtener la calificación de 5 o más en cada uno de sus criterios asociados.
- La nota trimestral será la media ponderada de las calificaciones pertenecientes al trimestre.
- La nota final del módulo corresponde a la media de la calificación de cada resultado de aprendizaje.
- Las actividades complementarias son obligatorias, en caso de no asistir y el motivo no esté justificado, el alumnado deberá realizar un trabajo que supondrá la calificación de la actividad.
- Será motivo de suspenso automático en una prueba oral/escrita para el alumnado que incumpla las normas establecidas para la realización de este tipo de pruebas (copiar o colaborar en la copia de dicha prueba).

CALIFICACIONES NO NUMÉRICAS

En caso de no ser calificado, por razones diferentes a la de renuncia a la convocatoria, constará como «NO EVALUADO» y se computará la convocatoria correspondiente.

Si el alumno o alumna ha cursado y superado en cursos académicos anteriores este módulo, constará como «SUPERADO EN CURSOS ANTERIORES».

La renuncia a la convocatoria del módulo si el alumnado se encuentra ya matriculado se reflejará con la expresión «RENUNCIA CONVOCATORIA».

RECUPERACIÓN

Al acabar cada trimestre, habrá una recuperación sobre los contenidos dados en ese periodo. De cualquier forma, la recuperación final tendrá lugar en junio.

El alumnado que deba acudir a ella, solo tendrá que recuperar aquellos criterios no superados.

La máxima calificación que se podrá obtener en la recuperación será de 5.

Para recuperar una evaluación parcial deberá obtener una calificación global de 5 haciendo media ponderada con el resto de calificaciones.

Para subir nota, el alumnado deberá presentarse en el periodo de recuperación de junio, únicamente.

ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

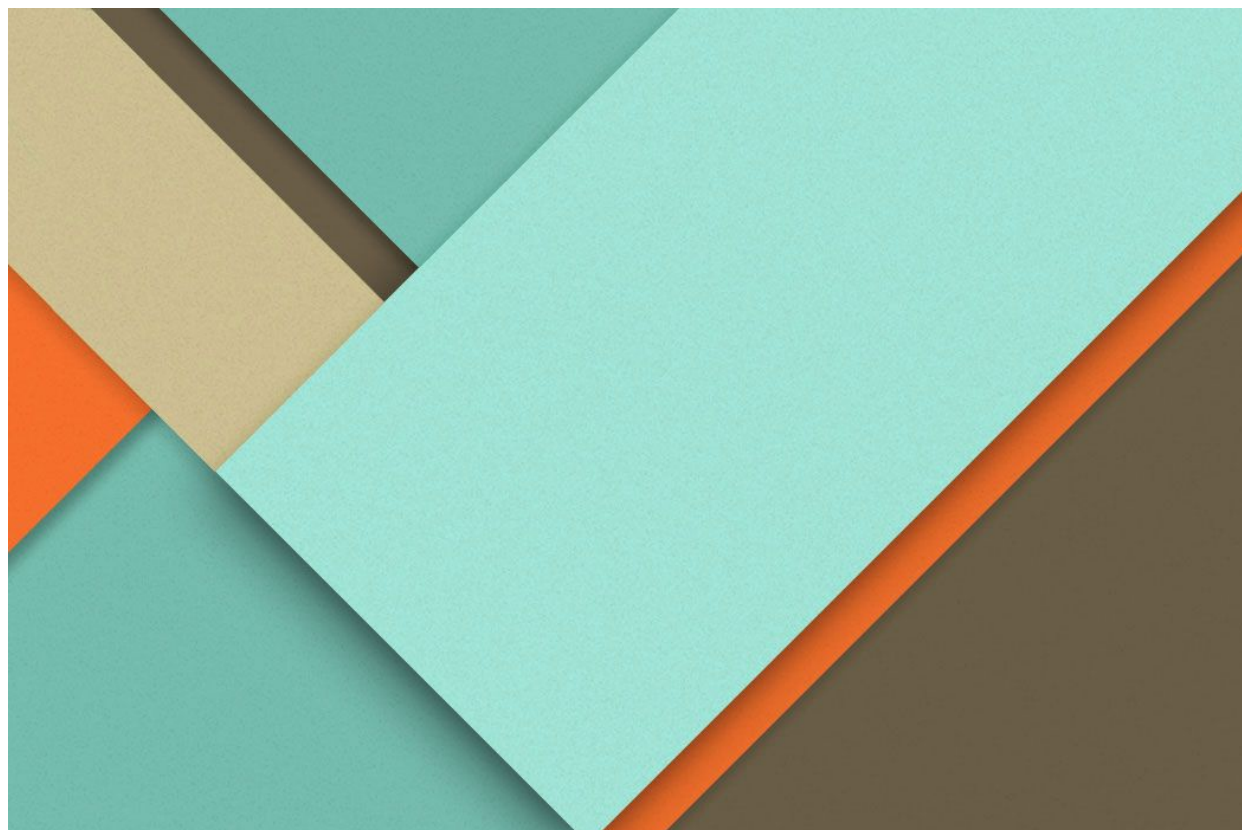
Entendemos por atención a la diversidad al conjunto de actuaciones dirigidas a dar respuesta a las diferentes capacidades, ritmos y estilos de aprendizaje del alumnado.

En todos los casos se tratará de adaptaciones no significativas, esto quiere decir que no se adaptarán objetivos, contenidos ni criterios de evaluación, pero se podrán adaptar materiales, metodología y procesos de evaluación (más tiempo para la realización de exámenes, cambio en el tipo de prueba, como por ejemplo prueba oral en lugar de prueba escrita, letra de mayor tamaño y más espaciada en pruebas escritas, etc.).

En el caso del alumnado que se incorpora una vez comenzado el curso por las adjudicaciones que se llevan a cabo en el mes de octubre, se necesita de un periodo de adaptación hasta que se ponga al día de todos los conocimientos y actividades que se hayan trabajado. Para ello se dedicará un poco de tiempo en cada hora de clase y también tutorías para que pueda actualizarse lo antes posible.



DOCENTE: Emilia Arronis Benítez.



Recursos Turísticos (Bilingüe)

C.F.G.S. Guía, Información y Asistencia Turística

C.F.G.S. Agencias de Viajes y Gestión de Eventos

Programación didáctica

2019/2020

IES DRAGO

ÍNDICE

IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO	2
MARCO NORMATIVO	2
Legislación estatal	3
Legislación autonómica	3
OBJETIVOS GENERALES Y COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES	3
CONTENIDOS, RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN	4
METODOLOGÍA	16
MÉTODOS	16
ACTIVIDADES	17
BILINGÜISMO	18
RECURSOS	18
ESPACIOS FORMATIVOS, EQUIPAMIENTOS Y MATERIALES	18
RECURSOS Y MATERIALES DIDÁCTICOS	19
EVALUACIÓN	19
PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN	19
TIPOS DE EVALUACIÓN	20
MOMENTOS DE EVALUACIÓN	20
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	21
CALIFICACIONES	21
CALIFICACIONES NUMÉRICAS	22
CALIFICACIONES NO NUMÉRICAS	22
RECUPERACIÓN	22
ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD	23
DOCENTE: Marisa Rosas Castillo .	24

IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO

- Código: 0384
- Equivalencia en créditos ECTS: 10
- Duración: 160 horas
- 5 horas lectivas a la semana

MARCO NORMATIVO

Para la realización de la programación de este módulo se ha tenido en cuenta la normativa siguiente:

Legislación estatal

- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.
- Real Decreto 1255/2009, de 24 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- Real Decreto 1254/2009, de 24 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos y se fijan sus enseñanzas mínimas.

Legislación autonómica

- Ley 17/2007, de 10 de Diciembre, de Educación de Andalucía.
- Orden de 13 de octubre de 2010 por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencia Turísticas.
- Orden de 13 de octubre de 2010, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos.
- Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

En los siguientes apartados se estructurarán las unidades de trabajo, teniendo en cuenta los objetivos generales, así como las competencias profesionales, personales y sociales del título.

OBJETIVOS GENERALES Y COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

Para el C.F.G.S. en Guía, Información y Asistencias Turísticas, este módulo profesional contribuye a alcanzar los siguientes objetivos generales, así como competencias profesionales, personales y sociales del ciclo.

OBJETIVOS GENERALES	COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES
a), f)	a), f)

En el caso del C.F.G.S. en Agencias de Viajes Gestión de Eventos, los objetivos y competencias que se consiguen son las siguientes:

OBJETIVOS GENERALES	COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES
b), c)	b), c)

Todo ello se conseguirá con las unidades que se desarrollarán a continuación.

CONTENIDOS, RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

A continuación, se muestra la estructuración de las unidades de trabajo que se desarrollarán en este módulo.

U.T. 1- INTRODUCCIÓN A LOS CONCEPTOS DE ARTE

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 1ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Interpretación de los conceptos básicos del arte: <ul style="list-style-type: none"> - Pintura. - Escultura. - Arquitectura. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
2. Interpreta los conceptos básicos del arte caracterizando el patrimonio artístico de España.	a) Se han identificado los aspectos básicos del arte universal.

U.T. 2- DE LA PREHISTORIA A EGIPTO

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 1ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diferentes movimientos y estilos artísticos en pintura, escultura, arquitectura y otras manifestaciones artísticas de España. <ul style="list-style-type: none"> - La prehistoria, las primeras culturas, el arte romano, arte visigodo, arte islámico, mudéjar y mozárabe, prerrománico, románico, gótico, renacimiento, barroco, neoclasicismo, modernismo, nuevas tendencias y estilos, especial referencia al entorno local y regional en Andalucía. - Análisis e interpretación de una obra de arte. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
2. Interpreta los conceptos básicos del arte caracterizando el patrimonio artístico de España.	<ul style="list-style-type: none"> b) Se han detectado las principales manifestaciones artísticas del país. c) Se han reconocido prototipos artísticos que constituyen los

- modelos universales y nacionales.
- d) Se han discriminado las características técnicas y culturales de cada estilo.
 - e) Se han identificado las principales líneas conceptuales que fundamentan una cultura donde se insertan las manifestaciones artísticas tanto de pintura como escultura y arquitectura.
 - f) Se han reconocido los centros culturales de interés con actividad turística.
 - g) Se han interpretado y analizado diferentes tipos de obras de arte

U.T. 3- DESDE LOS CELTAS E IBEROS HASTA LOS ROMANOS

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 1ª

CONTENIDOS

- Diferentes movimientos y estilos artísticos en pintura, escultura, arquitectura y otras manifestaciones artísticas de España.
 - La prehistoria, las primeras culturas, el arte romano, arte visigodo, arte islámico, mudéjar y mozárabe, prerrománico, románico, gótico, renacimiento, barroco, neoclasicismo, modernismo, nuevas tendencias y estilos, especial referencia al entorno local y regional en Andalucía.
 - Análisis e interpretación de una obra de arte.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

2. Interpreta los conceptos básicos del arte caracterizando el patrimonio artístico de España.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- b) Se han detectado las principales manifestaciones artísticas del país.
- c) Se han reconocido prototipos artísticos que constituyen los modelos universales y nacionales.
- d) Se han discriminado las características técnicas y culturales de cada estilo.

- e) Se han identificado las principales líneas conceptuales que fundamentan una cultura donde se insertan las manifestaciones artísticas tanto de pintura como escultura y arquitectura.
- f) Se han reconocido los centros culturales de interés con actividad turística.
- g) Se han interpretado y analizado diferentes tipos de obras de arte

U.T. 4- DESDE EL PALEOCRISTIANO AL ARTE ISLÁMICO

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 1ª

CONTENIDOS

- Diferentes movimientos y estilos artísticos en pintura, escultura, arquitectura y otras manifestaciones artísticas de España.
 - La prehistoria, las primeras culturas, el arte romano, arte visigodo, arte islámico, mudéjar y mozárabe, prerrománico, románico, gótico, renacimiento, barroco, neoclasicismo, modernismo, nuevas tendencias y estilos, especial referencia al entorno local y regional en Andalucía.
 - Análisis e interpretación de una obra de arte.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

2. Interpreta los conceptos básicos del arte caracterizando el patrimonio artístico de España.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- b) Se han detectado las principales manifestaciones artísticas del país.
- c) Se han reconocido prototipos artísticos que constituyen los modelos universales y nacionales.
- d) Se han discriminado las características técnicas y culturales de cada estilo.
- e) Se han identificado las principales líneas conceptuales que fundamentan una cultura donde se insertan las manifestaciones

	<p>artísticas tanto de pintura como escultura y arquitectura.</p> <p>f) Se han reconocido los centros culturales de interés con actividad turística.</p> <p>g) Se han interpretado y analizado diferentes tipos de obras de arte</p>
--	--

U.T. 5- ROMÁNICO Y GÓTICO

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 1ª	
CONTENIDOS	
<p>➤ Diferentes movimientos y estilos artísticos en pintura, escultura, arquitectura y otras manifestaciones artísticas de España.</p> <p>- La prehistoria, las primeras culturas, el arte romano, arte visigodo, arte islámico, mudéjar y mozárabe, prerrománico, románico, gótico, renacimiento, barroco, neoclasicismo, modernismo, nuevas tendencias y estilos, especial referencia al entorno local y regional en Andalucía.</p> <p>- Análisis e interpretación de una obra de arte.</p>	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>2. Interpreta los conceptos básicos del arte caracterizando el patrimonio artístico de España.</p>	<p>b) Se han detectado las principales manifestaciones artísticas del país.</p> <p>c) Se han reconocido prototipos artísticos que constituyen los modelos universales y nacionales.</p> <p>d) Se han discriminado las características técnicas y culturales de cada estilo.</p> <p>e) Se han identificado las principales líneas conceptuales que fundamentan una cultura donde se insertan las manifestaciones artísticas tanto de pintura como escultura y arquitectura.</p> <p>f) Se han reconocido los centros culturales de interés con actividad</p>

- turística.
- g) Se han interpretado y analizado diferentes tipos de obras de arte

U.T. 6- RENACIMIENTO Y BARROCO

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 1ª

CONTENIDOS

- Diferentes movimientos y estilos artísticos en pintura, escultura, arquitectura y otras manifestaciones artísticas de España.
 - La prehistoria, las primeras culturas, el arte romano, arte visigodo, arte islámico, mudéjar y mozárabe, prerrománico, románico, gótico, renacimiento, barroco, neoclasicismo, modernismo, nuevas tendencias y estilos, especial referencia al entorno local y regional en Andalucía.
 - Análisis e interpretación de una obra de arte.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

2. Interpreta los conceptos básicos del arte caracterizando el patrimonio artístico de España.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- b) Se han detectado las principales manifestaciones artísticas del país.
- c) Se han reconocido prototipos artísticos que constituyen los modelos universales y nacionales.
- d) Se han discriminado las características técnicas y culturales de cada estilo.
- e) Se han identificado las principales líneas conceptuales que fundamentan una cultura donde se insertan las manifestaciones artísticas tanto de pintura como escultura y arquitectura.
- f) Se han reconocido los centros culturales de interés con actividad turística.
- g) Se han interpretado y analizado diferentes tipos de obras de arte

U.T. 7- ROCOCÓ Y NEOCLÁSICO

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 1ª

CONTENIDOS

- Diferentes movimientos y estilos artísticos en pintura, escultura, arquitectura y otras manifestaciones artísticas de España.
 - La prehistoria, las primeras culturas, el arte romano, arte visigodo, arte islámico, mudéjar y mozárabe, prerrománico, románico, gótico, renacimiento, barroco, neoclasicismo, modernismo, nuevas tendencias y estilos, especial referencia al entorno local y regional en Andalucía.
 - Análisis e interpretación de una obra de arte.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

2. Interpreta los conceptos básicos del arte caracterizando el patrimonio artístico de España.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- b) Se han detectado las principales manifestaciones artísticas del país.
- c) Se han reconocido prototipos artísticos que constituyen los modelos universales y nacionales.
- d) Se han discriminado las características técnicas y culturales de cada estilo.
- e) Se han identificado las principales líneas conceptuales que fundamentan una cultura donde se insertan las manifestaciones artísticas tanto de pintura como escultura y arquitectura.
- f) Se han reconocido los centros culturales de interés con actividad turística.
- g) Se han interpretado y analizado diferentes tipos de obras de arte

U.T. 8- S.XIX y S.XX

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 2ª

CONTENIDOS

- Diferentes movimientos y estilos artísticos en pintura, escultura, arquitectura y otras manifestaciones artísticas de España.
 - La prehistoria, las primeras culturas, el arte romano, arte visigodo, arte islámico, mudéjar y mozárabe, prerrománico, románico, gótico, renacimiento, barroco, neoclasicismo, modernismo, nuevas tendencias y estilos, especial referencia al entorno local y regional en Andalucía.
 - Análisis e interpretación de una obra de arte.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

2. Interpreta los conceptos básicos del arte caracterizando el patrimonio artístico de España.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- b) Se han detectado las principales manifestaciones artísticas del país.
- c) Se han reconocido prototipos artísticos que constituyen los modelos universales y nacionales.
- d) Se han discriminado las características técnicas y culturales de cada estilo.
- e) Se han identificado las principales líneas conceptuales que fundamentan una cultura donde se insertan las manifestaciones artísticas tanto de pintura como escultura y arquitectura.
- f) Se han reconocido los centros culturales de interés con actividad turística.
- g) Se han interpretado y analizado diferentes tipos de obras de arte

U.T. 9- INTRODUCCIÓN A LOS RECURSOS TURÍSTICOS

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 2ª

CONTENIDOS

- Identificación de los recursos turísticos del territorio:
 - Recursos turísticos. Clasificación y tipología.
 - Características de los recursos en función de su tipología.
 - Análisis de los recursos. Valor del recurso y su relación como parte integrante de la oferta turística de una zona.
 - Legislación que afecta a los recursos turísticos y su aplicación a los mismos.
 - Normativa de protección existente en Europa, España y Andalucía referente a los recursos turísticos, a su protección, mantenimiento y reconocimiento.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. Identifica los recursos turísticos del territorio analizando su tipología, características y normativa de protección.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han detectado los recursos turísticos más destacados de cada CC.AA.
- b) Se han detectado los recursos turísticos de Andalucía.
- c) Se han clasificado atendiendo a las tipologías y empleando la legislación vigente en cada caso.
- d) Se ha determinado el tipo de recurso del que se trata y explicado, atendiendo a sus peculiaridades y a la singularidad.
- e) Se han diseñado bases de datos de recursos turísticos por áreas o zonas, diferenciando así la tipología de espacios turísticos en relación con los recursos que existen en la zona.
- f) Se ha definido cuál es la protección legal e institucional existente para los diferentes recursos.
- g) Se han reconocido los organismos e instituciones para la tutela de los recursos.

- h) h) Se ha definido el proceso de petición para solicitar la declaración de un recurso en relación a su tipología y características.
- i) Se han recabado los documentos necesarios para solicitar la catalogación de un bien o recursos de la forma más adecuada.

U.T. 10- PATRIMONIO HISTÓRICO-ARTÍSTICO Y CULTURAL DE ESPAÑA

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 2ª

CONTENIDOS

- Identificación y análisis del Patrimonio histórico-artístico y sociocultural de España:
 - Patrimonio y Bienes patrimoniales en España. Turismo cultural.
 - Patrimonio de la Humanidad. Concepto. Criterios de inclusión en la lista de Patrimonio de la Humanidad. Categorías de inclusión. Gestión de una candidatura. Órganos. Bienes españoles incluidos en la lista Patrimonio de la Humanidad.
 - Patrimonio europeo. Concepto. Finalidad. Bienes españoles declarados. - Museos y otros centros culturales.
 - Fiestas y declaraciones de interés turístico regional, nacional e internacional. Normativa.
 - Gastronomía de España. Elaboraciones y productos tradicionales.
 - Enología de España. Zonas vinícolas y denominaciones de origen.
 - Etnografía y artesanía. Productos propios de cada zona. Tipos.
 - Patrimonio Inmaterial. Descripción y contenido. Música popular. Danza. Tradiciones. Otras expresiones culturales. - Tipología de la arquitectura popular en las CC.AA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

3. Identifica el patrimonio sociocultural de España analizando su diversidad

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han identificado los objetivos y los elementos clave para clasificar los distintos tipos de patrimonio histórico y cultural.
- b) Se han elaborado fichas que identifiquen los recursos y sus

	<p>descripciones más adecuadas para clasificar la tipología del recurso y la importancia del mismo.</p> <p>c) Se han identificado las ciudades Patrimonio de la Humanidad de nuestro país, así como otros bienes inscritos en la Lista de Patrimonio Mundial, como "BIC" y otro tipo de bienes clasificados.</p> <p>d) Se han diseñado fórmulas para clasificar e interpretar otro tipo de recursos como gastronomía, museos, etnografía, etnología y tradiciones de las localidades.</p> <p>e) Se han clasificado las fiestas tradicionales de las distintas comunidades y se han diferenciado las de interés turístico internacional, nacional y las clasificadas por las propias CC.AA.</p> <p>f) Se han identificado los principales museos y centros culturales del territorio nacional así como los contenidos genéricos de los mismos.</p> <p>g) Se han identificado los bienes pertenecientes al Catálogo General del Patrimonio Histórico Andaluz</p>
--	--

U.T. 11-PATRIMONIO NATURAL Y PAISAJÍSTICO

TEMPORALIZACIÓN
Evaluación: 3ª
CONTENIDOS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Patrimonio natural y paisajístico: <ul style="list-style-type: none"> - Concepto de recursos naturales y paisajísticos. - Normativa estatal y andaluza. - Espacios naturales protegidos españoles y su normativa. - Parques nacionales, parques naturales y otros. - Flora y fauna más destacada.

- Programas europeos de ayuda al patrimonio natural y paisajístico.
- Programas europeos, nacionales y otras ayudas destinadas al aprovechamiento turístico de estos bienes.
- Nuevas tecnologías para detectar y localizar los espacios, programas de cartografía y otros. Utilización.
- Medidas para mantener el medio ambiente. Turismo y sostenibilidad.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>4. Analiza el patrimonio natural-paisajístico de España caracterizándolo e interpretándolo como recurso turístico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han identificado los objetivos y los elementos clave para clasificar los distintos tipos de recursos naturales y paisajísticos. b) Se han clasificado los distintos tipos de espacios naturales protegidos y no protegidos (litoral, montaña, espacios húmedos y otros). c) Se han definido las características de las diferentes clasificaciones legales existentes. d) Se han propuesto métodos para sensibilizar al visitante y prevenir conflictos en la relación turismo-naturaleza. e) Se han utilizado los sistemas de información geográfica como herramienta de planificación y uso de los recursos naturales para uso turístico. f) Se ha definido cual es la protección legal e institucional del patrimonio natural: organismos e instituciones en la tutela del patrimonio, acuerdos y convenios internacionales, normativa de la Unión Europea.

U.T. 12-INTERPRETACIÓN DEL PATRIMONIO

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 3ª

CONTENIDOS

- Interpretación global del patrimonio histórico, artístico y sociocultural:
 - Métodos para acercar el legado natural y cultural al público visitante.
 - Significado de la interpretación del patrimonio.
 - La interpretación del patrimonio como sistema de gestión.
 - Medios y planificación interpretativa más empleada.
 - Sugerencias para la interpretación. Casos prácticos.
 - Diseño de los métodos de evaluación y control de los sistemas de interpretación.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

5. Interpreta globalmente el patrimonio artístico, sociocultural e histórico, analizando las estrategias necesarias para su aplicación como recurso turístico.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han establecido los métodos más adecuados para llevar a cabo la interpretación.
- b) Se han caracterizado los diferentes sistemas de interpretación en función del tipo de recurso a explicar o sobre el que se intervenga.
- c) Se ha realizado la planificación interpretativa, según el nivel a actuar y en función a las diferentes fases.
- d) Se han identificado de forma correcta las fases de una planificación interpretativa.
- e) Se han descrito diferentes formas de llevar a cabo una interpretación de recursos, tales como rutas, publicaciones interpretativas, señales y carteles, exhibiciones, medios audiovisuales y centros de visitantes.
- f) Se han definido los métodos de evaluación y control en la interpretación.
- g) Se han diseñado los correspondientes cuestionarios de satisfacción.

Los resultados de aprendizaje anteriormente desarrollados, se ponderarán de la siguiente forma:

RA 1	17%
RA 2	40%
RA 3	30%
RA 4	10%
RA 5	3%

METODOLOGÍA

La metodología didáctica será activa y participativa. Además, se basará en agrupamientos flexibles, primando el trabajo en grupos pequeños para el desarrollo de actividades que refuercen la adquisición de contenidos y estrategias, de esta forma propiciaremos el aprendizaje cooperativo.

En otras ocasiones se favorecerá el trabajo individual para la consolidación de los contenidos y estrategias de la unidad y servirá para que el profesorado registre el grado de dominio que va logrando cada alumno-alumna en la consecución de los objetivos.

A continuación se describirán los métodos y actividades que se llevarán a cabo como norma general en los módulos del departamento.

MÉTODOS

Los métodos representan el conjunto de acciones que se llevan a cabo en el aula para conseguir el aprendizaje. Para este curso, se han elegido los siguientes:

- a) Método expositivo o lección magistral: centrado fundamentalmente en la exposición verbal, por parte de la profesora, de los contenidos sobre la materia. Se utilizará en casos en los que pretenda transmitir conocimientos y activar procesos cognitivos en el estudiante, sin embargo, se evitará que sea una clase plenamente unidireccional y se procurará favorecer la participación de los alumnos, para que puedan expresar sus dudas y opiniones. Además, se utilizarán presentaciones y recursos audiovisuales para motivar al alumnado y hacer la clase más atractiva.
- b) Estudio de casos: se busca la adquisición de aprendizajes mediante el análisis de casos reales o simulados. El análisis profundo de ejemplos tomados de la realidad engarza la teoría y la práctica en un proceso reflexivo que se convierte, a su vez, en aprendizaje significativo.

- c) Aprendizaje orientado a proyectos: los/as estudiantes llevan a cabo un proyecto para resolver un problema o abordar una tarea mediante la planificación, diseño y realización de una serie de actividades, y todo ello a partir del desarrollo y aplicación de habilidades y conocimientos adquiridos y del uso efectivo de recursos. Se basa en el aprendizaje experiencial y reflexivo en el que tiene una gran importancia el proceso investigador, con la finalidad de resolver problemas complejos a partir de soluciones abiertas o abordar temas difíciles que permitan la generación de conocimiento nuevo y el desarrollo de nuevas habilidades por parte de los/as estudiantes. Es por tanto, un método a aplicar en aquellos contenidos que queremos que el alumnado afiance en un mayor grado.
- d) Aprendizaje cooperativo: enfoque interactivo de organización del trabajo en el aula en el cual el alumnado es responsable de su aprendizaje y del de sus compañeros/as, que además potencia el aprendizaje de los contenidos curriculares y de actitudes, valores y normas, y facilita la integración y la interacción del alumnado, contribuyendo a la convivencia. Más que un método en sí mismo, es un enfoque global de la enseñanza, donde se prioriza la colaboración frente a la competición, con el fin de desarrollar aprendizajes activos y significativos de forma cooperativa.

ACTIVIDADES

Las actividades son todas aquellas acciones que se realizan con la participación del alumnado en el aula cuyo objetivo es facilitar el aprendizaje de un determinado contenido.

Existen muchos tipos de actividades en función de en qué momento de la unidad de trabajo o de la sesión se apliquen y de su finalidad. En concreto, algunas de las actividades que se van a aplicar en el aula son:

- a) De introducción y de conocimientos previos: están encaminadas a motivar y averiguar las ideas y conocimientos previos sobre el tema. Por tanto, se aplicarán especialmente al comienzo de cada unidad didáctica, mediante preguntas directas, técnicas de “brainstorming” y debates.
- b) De desarrollo: ya que su objetivo es trabajar los contenidos tratados, se harán de forma paralela a las explicaciones, de modo que se ponga en práctica lo aprendido, mediante pequeños ejercicios.
- c) De consolidación: para asentar los contenidos tratados, por lo que se efectúan al final de la unidad didáctica.
- d) De refuerzo y/o recuperación: su función es evaluar contenidos pendientes de evaluación positiva, así como repasar antes de estas pruebas. Las realizarán únicamente el alumnado que tenga alguna parte de la materia pendiente.

- e) De aplicación: tienen la finalidad de aplicar los aprendizajes. Si bien son similares a las de consolidación, en éstas lo que se pretende es la aplicación de los contenidos a un nivel más global, como por ejemplo trabajando por proyectos.
- f) De evaluación: son las pruebas que se realizan para evaluar al alumnado, abarcan, por tanto, muchos tipos de actividades en función de los instrumentos de evaluación que se detallan en el apartado correspondiente.
- g) De ampliación: sirven para brindar al alumnado la oportunidad de aprender algo más allá de lo que se imparte en clase. Resultan muy útiles para los/ estudiantes sin materia pendiente, ya que pueden aprovechar el tiempo y acrecentar sus conocimientos mientras el resto repasan y realizan las pruebas de recuperación.
- h) Extraescolares: dentro de éstas se proponen varias actividades, de mayor o menor complejidad. Una de las más importantes será la visita a la Feria Internacional del Turismo en Madrid. De igual forma, en cada módulo se realizarán otras actividades variadas, como la visita a empresas del sector turístico gaditano, o a infraestructuras de transportes, así como a oficinas de turismo.

BILINGÜISMO

Además de lo anterior, este módulo se imparte en la modalidad bilingüe de inglés. Por ello, se sigue la metodología AICLE (Aprendizaje Integrado de Contenidos y Lengua Extranjera), que busca la mejora de la segunda lengua sin detrimento de los resultados de aprendizaje del Módulo Profesional. Sin embargo, debido a la heterogeneidad del alumnado, se llevará a cabo una combinación de prácticas didácticas para adaptarse a las diferentes realidades educativas.

RECURSOS

En cuanto a los recursos podemos encontrarnos, por un lado, los espacios y equipamientos del centro, y por otro lado, los materiales didácticos a utilizar por el profesorado y el alumnado.

ESPACIOS FORMATIVOS, EQUIPAMIENTOS Y MATERIALES

La organización del espacio debe favorecer la participación en actividades verbales, respetar el trabajo individual del alumnado y facilitar el trabajo de investigación en grupo.

Se trabajará la decoración del aula incorporando documentos turísticos y actividades (confeccionadas por el propio alumnado) que estimule su curiosidad y facilite un buen ambiente de trabajo.

Todas las aulas destinadas a los cuatro grupos disponen de proyector y de ordenadores para el alumnado.

Por último, el centro educativo dispone de una biblioteca donde el alumnado encontrará publicaciones y material relacionado con el sector turístico.

RECURSOS Y MATERIALES DIDÁCTICOS

Los recursos que se emplearán como apoyo a la docencia serán los siguientes:

- ❖ Recursos Humanos: profesorado, personal docente del instituto, y profesionales del sector que participarán en actividades complementarias y extraescolares.
- ❖ Manual de clase: se utilizará el libro “Recursos Turísticos”, de Beatriz Martínez y Rocío Rojo (Editorial Paraninfo).
- ❖ Uso de las TIC: para la entrega de temario, entrega de actividades, entrega de anexos, comunicación con el alumnado se utilizará la plataforma educativa “Edmodo”.

EVALUACIÓN

La evaluación propuesta en esta programación, se ha establecido de acuerdo a la *Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.*

Dicha normativa establece que la evaluación será continua. Además, la aplicación del proceso de evaluación continua del alumnado requerirá, en la modalidad presencial, su asistencia regular a clase y su participación en las actividades programadas.

La evaluación del alumnado será realizada de acuerdo con los resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación y contenidos de cada módulo profesional así como las competencias y objetivos generales del ciclo formativo asociados a los mismos.

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN

Entre los procedimientos de evaluación podemos distinguir las técnicas y los instrumentos:

- 1) Técnicas: entre las que podemos destacar:
 - a) La observación directa y sistemática.
 - b) Revisión, corrección y análisis de ejercicios, actividades y tareas.
 - c) Pruebas orales y escritas: casos prácticos, preguntas tipo test, preguntas cortas, preguntas de desarrollo, exposiciones de contenidos. (Algunos de los contenidos de las actividades y trabajos propuestos podrán incluirse como preguntas de las pruebas escritas.

2) Instrumentos: nos encontramos con:

- a) Las escalas de observación (cualitativa y cuantitativa).
- b) Plantillas de corrección y listados de chequeo para la evaluación de actividades.
- c) Plantillas de corrección para exámenes.
- d) Los diarios de clase.
- e) Rúbrica.

Los alumnos y alumnas que no puedan realizar una prueba escrita u oral por causa justificada, tendrán derecho a recuperar esta prueba (dependiendo de la causa y siempre que la justificación esté bien documentada, con un certificado médico o similar). La fecha y características de la prueba serán decididas por cada docente.

TIPOS DE EVALUACIÓN

Los tipos de evaluación que se llevarán a cabo en este módulo son los siguientes:

- a) Evaluación inicial: Se realiza al iniciarse cada una de las fases de aprendizaje, y tiene la finalidad de proporcionar información sobre los conocimientos previos del alumnado para decidir el nivel en que hay que desarrollar los nuevos contenidos de enseñanza y las relaciones que deben establecerse entre ellos. También puede tener una función motivadora, en la medida en que ayuda a conocer las posibilidades que ofrecen los nuevos aprendizajes.
- b) Evaluación continua: pretende superar la relación evaluación=examen o evaluación=calificación final del alumnado, y centra la atención en otros aspectos que se consideran de interés para la mejora del proceso educativo. Por eso, la evaluación continua se realiza a lo largo de todo el proceso de aprendizaje del alumnado y pretende describir e interpretar. De tal manera que cuanto más información significativa tengamos del alumnado mejor conoceremos su aprendizaje.
- c) Evaluación criterial: A lo largo del proceso de aprendizaje, la evaluación criterial compara el progreso del alumno/a en relación con metas graduales establecidas previamente a partir de la situación inicial. Por tanto, fija la atención en el progreso personal del alumnado, dejando de lado la comparación con la situación en que se encuentran sus compañeros/as. En Formación Profesional tenemos los criterios de evaluación de los resultados de aprendizaje en el Título como referente.
- d) Evaluación final: Su objeto es conocer y valorar los resultados conseguidos por el alumnado al finalizar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

MOMENTOS DE EVALUACIÓN

Se establecen tres momentos de evaluación:

- 1) Evaluación inicial: durante el primer mes desde el comienzo de curso. Su objetivo es indagar sobre las características y el nivel de competencias que presenta el alumnado. En ella, el profesorado que se encargue de la tutoría del grupo facilitará al equipo docente la información disponible sobre las características generales del mismo y sobre las circunstancias específicamente académicas o personales con incidencia educativa de cuántos alumnos y alumnas lo componen.
- 2) Evaluaciones parciales: para cada grupo de alumnos y alumnas de primer curso, dentro del periodo lectivo, se realizarán al menos tres sesiones de evaluación parcial.
- 3) Evaluación final: la fecha de la sesión de evaluación se corresponde con la finalización del régimen ordinario de clase. Existirá una única evaluación final por curso académico.

Siguiendo lo anterior, establecido por la normativa, en el primer mes del curso se llevará a cabo una evaluación inicial, meramente informativa. A partir de ese momento la evaluación servirá para comprobar los resultados alcanzados y valorar el grado de consecución de los objetivos.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los criterios establecidos para cada módulo son los estipulados por *la Orden de 13 de octubre de 2010, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas en Andalucía*, y por *la Orden de 13 de octubre de 2010, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos en Andalucía*.

Anteriormente, en las tablas donde se estructuran las diferentes unidades de trabajo que componen cada módulo, se incluyen dichos criterios, asociados a sus resultados de aprendizaje y contenidos.

CALIFICACIONES

En *la Orden de Evaluación (29 de septiembre de 2010)* se establece que “al término del proceso de enseñanza-aprendizaje, el alumnado obtendrá una calificación final para cada uno de los módulos profesionales en que esté matriculado”.

Para establecer dicha calificación el profesorado considerará el grado y nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos para este módulo profesional, de acuerdo con sus correspondientes criterios de evaluación y los objetivos generales relacionados, así como la competencia general y las competencias profesionales, personales y sociales del título establecidas en el perfil profesional del mismo y sus posibilidades de inserción en el sector profesional y de progreso en los estudios posteriores a los que pueda acceder.

La evaluación conllevará una calificación que reflejará los resultados obtenidos por el alumno o alumna en su proceso de enseñanza-aprendizaje.

CALIFICACIONES NUMÉRICAS

La calificación de este módulo se expresará en valores numéricos de 1 a 10, sin decimales. Se considerarán positivas las iguales o superiores a 5 y negativas las restantes.

A continuación se presentan una serie de aclaraciones en cuanto a las calificaciones numéricas de dichos módulos:

- Para que se calcule la media global de cada resultado de aprendizaje, es necesario obtener la calificación de 5 o más en cada uno de sus criterios asociados.
- La nota trimestral será la media ponderada de las calificaciones pertenecientes al trimestre.
- La nota final del módulo corresponde a la media de la calificación de cada resultado de aprendizaje.
- Las actividades complementarias son obligatorias, en caso de no asistir y el motivo no esté justificado, el alumnado deberá realizar un trabajo que supondrá la calificación de la actividad.
- Será motivo de suspenso automático en una prueba oral/escrita para el alumnado que incumpla las normas establecidas para la realización de este tipo de pruebas (copiar o colaborar en la copia de dicha prueba).

CALIFICACIONES NO NUMÉRICAS

En caso de no ser calificado, por razones diferentes a la de renuncia a la convocatoria, constará como «NO EVALUADO» y se computará la convocatoria correspondiente.

Si el alumno o alumna ha cursado y superado en cursos académicos anteriores este módulo, constará como «SUPERADO EN CURSOS ANTERIORES».

La renuncia a la convocatoria del módulo si el alumnado se encuentra ya matriculado se reflejará con la expresión «RENUNCIA CONVOCATORIA».

RECUPERACIÓN

Al acabar cada trimestre, habrá una recuperación sobre los contenidos dados en ese periodo. De cualquier forma, la recuperación final tendrá lugar en junio.

El alumnado que deba acudir a ella, solo tendrá que recuperar aquellos criterios no superados.

La máxima calificación que se podrá obtener en la recuperación será de 5.

Para recuperar una evaluación parcial deberá obtener una calificación global de 5 haciendo media ponderada con el resto de calificaciones.

Para subir nota, el alumnado deberá presentarse en el periodo de recuperación de junio, únicamente.

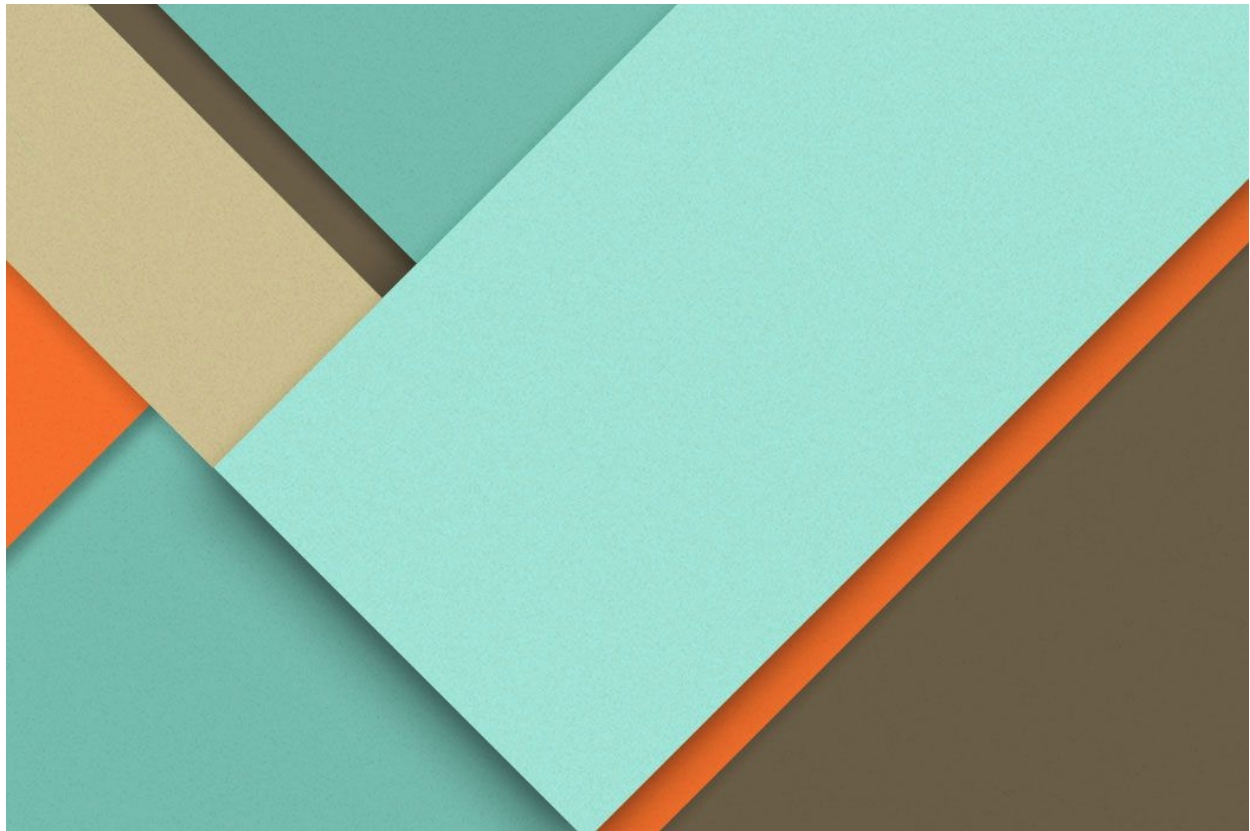
ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Entendemos por atención a la diversidad al conjunto de actuaciones dirigidas a dar respuesta a las diferentes capacidades, ritmos y estilos de aprendizaje del alumnado.

En todos los casos se tratará de adaptaciones no significativas, esto quiere decir que no se adaptarán objetivos, contenidos ni criterios de evaluación, pero se podrán adaptar materiales, metodología y procesos de evaluación (más tiempo para la realización de exámenes, cambio en el tipo de prueba, como por ejemplo prueba oral en lugar de prueba escrita, letra de mayor tamaño y más espaciada en pruebas escritas, etc.).

En el caso del alumnado que se incorpora una vez comenzado el curso por las adjudicaciones que se llevan a cabo en el mes de octubre, se necesita de un periodo de adaptación hasta que se ponga al día de todos los conocimientos y actividades que se hayan trabajado. Para ello se dedicará un poco de tiempo en cada hora de clase y también tutorías para que pueda actualizarse lo antes posible.

DOCENTE: Marisa Rosas Castillo .



Protocolo y Relaciones Públicas

C.F.G.S. Guía, Información y Asistencia Turística

C.F.G.S. Agencias de Viajes y Gestión de Eventos

Programación didáctica

2019/2020

IES DRAGO

ÍNDICE

IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO	2
MARCO NORMATIVO	3
Legislación estatal	3
Legislación autonómica	3
OBJETIVOS GENERALES Y COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES	4
CONTENIDOS, RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN	4
METODOLOGÍA	10
MÉTODOS	10
ACTIVIDADES	11
RECURSOS	12
ESPACIOS FORMATIVOS, EQUIPAMIENTOS Y MATERIALES	12
RECURSOS Y MATERIALES DIDÁCTICOS	13
EVALUACIÓN	13
PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN	13
TIPOS DE EVALUACIÓN	14
MOMENTOS DE EVALUACIÓN	14
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	15
CALIFICACIONES	15
CALIFICACIONES NUMÉRICAS	16
CALIFICACIONES NO NUMÉRICAS	16
RECUPERACIÓN	16
ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD	17
DOCENTE: Marian Hidalgo Becerra .	17

IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO

- ❑ Código: 0172
- ❑ Equivalencia en créditos ECTS: 8
- ❑ Duración: 128 horas
- ❑ 4 horas lectivas a la semana

MARCO NORMATIVO

Para la realización de la programación de este módulo se ha tenido en cuenta la normativa siguiente:

Legislación estatal

- ❑ Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- ❑ Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.
- ❑ Real Decreto 1255/2009, de 24 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- ❑ Real Decreto 1254/2009, de 24 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos y se fijan sus enseñanzas mínimas.

Legislación autonómica

- ❑ Ley 17/2007, de 10 de Diciembre, de Educación de Andalucía.
- ❑ Orden de 13 de octubre de 2010 por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencia Turísticas.
- ❑ Orden de 13 de octubre de 2010, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos.
- ❑ Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

En los siguientes apartados se estructurarán las unidades de trabajo, teniendo en cuenta los objetivos generales, así como las competencias profesionales, personales y sociales del título.

OBJETIVOS GENERALES Y COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

Para el C.F.G.S. en Guía, Información y Asistencias Turísticas, este módulo profesional contribuye a alcanzar los siguientes objetivos generales, así como competencias profesionales, personales y sociales del ciclo.

OBJETIVOS GENERALES	COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES
d), e), f), h), i)	d), e), f), h), i)

En el caso del C.F.G.S. en Agencias de Viajes Gestión de Eventos, los objetivos y competencias que se consiguen son las siguientes:

OBJETIVOS GENERALES	COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES
a), b), c), e), n)	a), b), c), e), j)

Todo ello se conseguirá con las unidades que se desarrollarán a continuación.

CONTENIDOS, RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

A continuación, se muestra la estructuración de las unidades de trabajo que se desarrollarán en este módulo.

U.T. 1: PROTOCOLO INSTITUCIONAL

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 1ª

CONTENIDOS

- Introducción al protocolo
- Aplicación del protocolo institucional:
 - Protocolo institucional. Definición y elementos.
 - Sistemas de organización de invitados.
 - Tipos de presidencias
 - Interés por la normativa en materia de protocolo y precedencias oficiales del Estado y de las Comunidades Autónomas.
 - Proyección de actos protocolarios.
 - Diseño de invitaciones.
 - Colocación y ordenación de banderas dentro de los actos protocolarios.
 - Elaboración del programa y cronograma del acto a organizar.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. Aplica el protocolo institucional analizando los diferentes sistemas de organización y utilizando la normativa de protocolo y precedencias oficiales.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han definido los elementos que conforman el protocolo institucional.
- b) Se han determinado los criterios para establecer la presidencia en los actos oficiales.
- c) Se han caracterizado los diferentes sistemas de ordenación de los invitados en función del tipo de acto a organizar.
- d) Se ha reconocido la normativa de protocolo y precedencias oficiales del Estado y otras instituciones.
- e) Se han realizado los programas protocolarios en función del evento a desarrollar.
- f) Se ha caracterizado el diseño y planificación de actos protocolarios.
- g) Se han diseñado diferentes tipos de invitaciones en relación con diferentes tipos de acto.
- h) Se ha determinado la ordenación de banderas dentro de los actos protocolarios.

U.D. 2: PROTOCOLO EMPRESARIAL

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 1ª Y 2ª

CONTENIDOS

- Introducción al protocolo empresarial
- Aplicación del protocolo empresarial:
 - Tipos y objetivos de los actos protocolarios empresariales.
 - Manual protocolario y de comunicación de una empresa. Diseño.
 - Identificación del público objetivo y adecuación del acto.
 - Actos protocolarios empresariales. Diseño y aplicación del protocolo durante el acto.
 - Documentación asociada.
 - Elaboración del programa y cronograma del acto a organizar.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

2. Aplica el protocolo empresarial describiendo los diferentes elementos de diseño y organización según la naturaleza, el tipo de acto, así como al público al que va dirigido.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han caracterizado la naturaleza y el tipo de actos a organizar.
- b) Se ha diseñado un manual protocolario y de comunicación.
- c) Se ha identificado el público al que va dirigido.
- d) Se han identificado los elementos de organización y diseño de actos protocolarios empresariales (presidencia, invitados, día, hora, lugar, etc.).
- e) Se ha verificado la correcta aplicación del protocolo durante el desarrollo del acto.
- f) Se ha enumerado la documentación necesaria según el acto para su correcto desarrollo.
- g) Se ha elaborado el programa y cronograma del acto a organizar.
- h) Se ha calculado el presupuesto económico del acto a organizar.

U.T. 3: RELACIONES PÚBLICAS EN EL ÁMBITO TURÍSTICO

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 2ª

CONTENIDOS

- Introducción a las relaciones públicas.
- Aplicación de los fundamentos y los elementos de las RR.PP. en el ámbito turístico:
 - Fundamentos y principios de las RR.PP.
 - Aplicación y valoración de las RR.PP. en el ámbito turístico empresarial e institucional.
 - Recursos de las relaciones públicas.
 - Identidad corporativa. Identificación y caracterización. Principales marcas de entidades del sector turístico.
 - La imagen corporativa. Concepto, componentes y tipos de imagen.
 - La imagen del turismo español.
 - La imagen del turismo andaluz.
 - Procesos y canales de comunicación. Selección de medios de comunicación adecuados.
 - La expresión corporal y la expresión verbal. Técnicas. La imagen personal. Habilidades sociales.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

3. Aplica los fundamentos y elementos de las relaciones públicas (RR.PP.) en el ámbito turístico seleccionando y aplicando las técnicas asociadas.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han definido los fundamentos y principios de las RR.PP.
- b) Se han identificado y caracterizado los elementos de identidad corporativa en empresas e instituciones turísticas.
- c) Se han identificado las principales marcas de entidades públicas y privadas del sector turístico.
- d) Se ha identificado y clasificado el concepto de imagen corporativa y sus componentes.
- e) Se han reconocido distintos tipos de imagen proyectadas por empresas e instituciones turísticas.
- f) Se han identificado los procesos y los canales de comunicación.
- g) Se han aplicado diversas técnicas de expresión verbal y no verbal.

- h) Se han reconocido y valorado los diferentes recursos de las relaciones públicas.
- i) Se han seleccionado diferentes medios de comunicación dependiendo del producto a comunicar.
- j) Se ha valorado la importancia de la imagen, la identidad corporativa, la comunicación y las relaciones públicas en las empresas e instituciones turísticas.
- k) Se ha identificado y caracterizado la imagen del turismo español y andaluz.

U.T. 4: COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 2ª

CONTENIDOS

- Introducción a la comunicación
- Comunicación con los clientes:
 - Proceso de la comunicación.
 - Comunicación no verbal.
 - Comunicación verbal.
 - Objetivos y variables de la atención al cliente.
 - Modalidades de atención al cliente. Contacto directo y no directo. Técnicas.
 - Puntos clave de una buena atención al cliente según la fase de contacto de este con la empresa. Actitudes y aptitudes.
 - Técnicas de dinamización e interacción grupal.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

4. Establece comunicación con el cliente relacionando las técnicas empleadas con el tipo de usuario.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han analizado los objetivos de una correcta atención al cliente.
- b) Se han caracterizado las técnicas de atención al cliente.
- c) Se han diferenciado las modalidades de atención al cliente.
- d) Se han aplicado las acciones del contacto directo y no directo.

- e) Se han utilizado las técnicas de comunicación con el cliente.
- f) Se han caracterizado los diferentes tipos de clientes.
- g) Se han demostrado las actitudes y aptitudes en los procesos de atención al cliente.
- h) Se han definido las técnicas de dinamización e interacción grupal.

U.T. 5: GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 3ª

CONTENIDOS

- Introducción a la gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias:
 - Quejas, reclamaciones y sugerencias. Conceptos formales y no formales. Valoración de su importancia.
 - Principales motivos de quejas del cliente de las empresas de hostelería y turismo.
 - Elementos de recogida de quejas, reclamaciones o sugerencias.
 - Fases de la gestión de quejas y reclamaciones.
 - Normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas turísticas.
 - Diseño de puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención al cliente y gestión de quejas y reclamaciones.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

5. Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias describiendo las fases establecidas de resolución asociadas, para conseguir una correcta satisfacción del cliente.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han definido y analizado los conceptos formales y no formales de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- b) Se han reconocido los principales motivos de quejas de los clientes en las empresas de hostelería y turismo.
- c) Se han identificado los diferentes canales de comunicación de las quejas, reclamaciones o sugerencias y su jerarquización dentro de la organización.

- d) Se ha valorado la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.
- e) Se han establecido las fases a seguir en la gestión de quejas y reclamaciones para conseguir la satisfacción del cliente dentro de su ámbito de competencia.
- f) Se ha cumplido la normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas turísticas.
- g) Se han diseñado los puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención al cliente y gestión de quejas y reclamaciones.

U.T. 6: ATENCIÓN AL CLIENTE

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 3ª

CONTENIDOS

- Introducción a la atención al cliente
- Actitudes de atención al cliente:
 - Actitud de servicio al cliente.
 - Actitud de empatía y simpatía.
 - Actitud de respeto hacia clientes, superiores, personal dependiente y compañeros.
 - Actitud profesional.
 - El valor de la discreción dentro del ámbito laboral.
 - El valor de la imagen corporativa.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

6. Demuestra actitudes de correcta atención al cliente analizando la importancia de superar las expectativas de los clientes con relación al trato recibido.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han analizado las expectativas de los diferentes tipos de cliente.
- b) Se ha conseguido una actitud de empatía.
- c) Se ha valorado la importancia de una actitud de simpatía.

- d) Se ha valorado en todo momento una actitud de respeto hacia los clientes, superiores y compañeros.
- e) Se ha conseguido alcanzar una actitud profesional.
- f) Se ha seguido una actitud de discreción.
- g) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa.

Los resultados de aprendizaje anteriormente desarrollados, se ponderarán de la siguiente forma:

RA 1	35%
RA 2	25%
RA 3	10%
RA 4	10%
RA 5	10%
RA 6	10%

METODOLOGÍA

La metodología didáctica será activa y participativa. Además, se basará en agrupamientos flexibles, primando el trabajo en grupos pequeños para el desarrollo de actividades que refuercen la adquisición de contenidos y estrategias, de esta forma propiciaremos el aprendizaje cooperativo.

En otras ocasiones se favorecerá el trabajo individual para la consolidación de los contenidos y estrategias de la unidad y servirá para que el profesorado registre el grado de dominio que va logrando cada alumno-alumna en la consecución de los objetivos.

A continuación se describirán los métodos y actividades que se llevarán a cabo como norma general en los módulos del departamento.

MÉTODOS

Los métodos representan el conjunto de acciones que se llevan a cabo en el aula para conseguir el aprendizaje. Para este curso, se han elegido los siguientes:

- a) Método expositivo o lección magistral: centrado fundamentalmente en la exposición verbal, por parte de la profesora, de los contenidos sobre la materia. Se utilizará en casos en los que pretenda transmitir conocimientos y activar procesos cognitivos en el estudiante, sin embargo, se evitará que sea una clase plenamente unidireccional y se procurará favorecer la participación de los alumnos, para que puedan expresar sus dudas y opiniones. Además, se utilizarán presentaciones y recursos audiovisuales para motivar al alumnado y hacer la clase más atractiva.
- b) Estudio de casos: se busca la adquisición de aprendizajes mediante el análisis de casos reales o simulados. El análisis profundo de ejemplos tomados de la realidad engarza la teoría y la práctica en un proceso reflexivo que se convierte, a su vez, en aprendizaje significativo.
- c) Aprendizaje orientado a proyectos: los/as estudiantes llevan a cabo un proyecto para resolver un problema o abordar una tarea mediante la planificación, diseño y realización de una serie de actividades, y todo ello a partir del desarrollo y aplicación de habilidades y conocimientos adquiridos y del uso efectivo de recursos. Se basa en el aprendizaje experiencial y reflexivo en el que tiene una gran importancia el proceso investigador, con la finalidad de resolver problemas complejos a partir de soluciones abiertas o abordar temas difíciles que permitan la generación de conocimiento nuevo y el desarrollo de nuevas habilidades por parte de los/as estudiantes. Es por tanto, un método a aplicar en aquellos contenidos que queremos que el alumnado afiance en un mayor grado.
- d) Aprendizaje cooperativo: enfoque interactivo de organización del trabajo en el aula en el cual el alumnado es responsable de su aprendizaje y del de sus compañeros/as, que además potencia el aprendizaje de los contenidos curriculares y de actitudes, valores y normas, y facilita la integración y la interacción del alumnado, contribuyendo a la convivencia. Más que un método en sí mismo, es un enfoque global de la enseñanza, donde se prioriza la colaboración frente a la competición, con el fin de desarrollar aprendizajes activos y significativos de forma cooperativa.

ACTIVIDADES

Las actividades son todas aquellas acciones que se realizan con la participación del alumnado en el aula cuyo objetivo es facilitar el aprendizaje de un determinado contenido.

Existen muchos tipos de actividades en función de en qué momento de la unidad de trabajo o de la sesión se apliquen y de su finalidad. En concreto, algunas de las actividades que se van a aplicar en el aula son:

- a) De introducción y de conocimientos previos: están encaminadas a motivar y averiguar las ideas y conocimientos previos sobre el tema. Por tanto, se aplicarán especialmente al comienzo de cada unidad didáctica, mediante preguntas directas, técnicas de “brainstorming” y debates.
- b) De desarrollo: ya que su objetivo es trabajar los contenidos tratados, se harán de forma paralela a las explicaciones, de modo que se ponga en práctica lo aprendido, mediante pequeños ejercicios.
- c) De consolidación: para asentar los contenidos tratados, por lo que se efectúan al final de la unidad didáctica.
- d) De refuerzo y/o recuperación: su función es evaluar contenidos pendientes de evaluación positiva, así como repasar antes de estas pruebas. Las realizarán únicamente el alumnado que tenga alguna parte de la materia pendiente.
- e) De aplicación: tienen la finalidad de aplicar los aprendizajes. Si bien son similares a las de consolidación, en éstas lo que se pretende es la aplicación de los contenidos a un nivel más global, como por ejemplo trabajando por proyectos.
- f) De evaluación: son las pruebas que se realizan para evaluar al alumnado, abarcan, por tanto, muchos tipos de actividades en función de los instrumentos de evaluación que se detallan en el apartado correspondiente.
- g) De ampliación: sirven para brindar al alumnado la oportunidad de aprender algo más allá de lo que se imparte en clase. Resultan muy útiles para los/ estudiantes sin materia pendiente, ya que pueden aprovechar el tiempo y acrecentar sus conocimientos mientras el resto repasan y realizan las pruebas de recuperación.
- h) Extraescolares: dentro de éstas se proponen varias actividades, de mayor o menor complejidad. Una de las más importantes será la visita a la Feria Internacional del Turismo en Madrid. De igual forma, en cada módulo se realizarán otras actividades variadas, como la visita a empresas del sector turístico gaditano, o a infraestructuras de transportes, así como a oficinas de turismo.

RECURSOS

En cuanto a los recursos podemos encontrarnos, por un lado, los espacios y equipamientos del centro, y por otro lado, los materiales didácticos a utilizar por el profesorado y el alumnado.

ESPACIOS FORMATIVOS, EQUIPAMIENTOS Y MATERIALES

La organización del espacio debe favorecer la participación en actividades verbales, respetar el trabajo individual del alumnado y facilitar el trabajo de investigación en grupo.

Se trabajará la decoración del aula incorporando documentos turísticos y actividades (confeccionadas por el propio alumnado) que estimule su curiosidad y facilite un buen ambiente de trabajo.

Todas las aulas destinadas a los cuatro grupos disponen de proyector y de ordenadores para el alumnado.

Por último, el centro educativo dispone de una biblioteca donde el alumnado encontrará publicaciones y material relacionado con el sector turístico.

RECURSOS Y MATERIALES DIDÁCTICOS

Los recursos que se emplearán como apoyo a la docencia serán los siguientes:

- ❖ Recursos Humanos: profesorado, personal docente del instituto, y profesionales del sector que participarán en actividades complementarias y extraescolares.
- ❖ Manual de clase: el temario de este módulo será elaborado por la profesora.
- ❖ Uso de las TIC: para la entrega de temario, entrega de actividades, entrega de anexos, comunicación con el alumnado se utilizará la plataforma educativa "Edmodo".

EVALUACIÓN

La evaluación propuesta en esta programación, se ha establecido de acuerdo a la *Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.*

Dicha normativa establece que la evaluación será continua. Además, la aplicación del proceso de evaluación continua del alumnado requerirá, en la modalidad presencial, su asistencia regular a clase y su participación en las actividades programadas.

La evaluación del alumnado será realizada de acuerdo con los resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación y contenidos de cada módulo profesional así como las competencias y objetivos generales del ciclo formativo asociados a los mismos.

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN

Entre los procedimientos de evaluación podemos distinguir las técnicas y los instrumentos:

- 1) Técnicas: entre las que podemos destacar:
 - a) La observación directa y sistemática.

- b) Revisión, corrección y análisis de ejercicios, actividades y tareas.
 - c) Pruebas orales y escritas: casos prácticos, preguntas tipo test, preguntas cortas, preguntas de desarrollo, exposiciones de contenidos. (Algunos de los contenidos de las actividades y trabajos propuestos podrán incluirse como preguntas de las pruebas escritas.
- 2) Instrumentos: nos encontramos con:
- a) Las escalas de observación (cualitativa y cuantitativa).
 - b) Plantillas de corrección y listados de chequeo para la evaluación de actividades.
 - c) Plantillas de corrección para exámenes.
 - d) Los diarios de clase.
 - e) Rúbrica.

Los alumnos y alumnas que no puedan realizar una prueba escrita u oral por causa justificada, tendrán derecho a recuperar esta prueba (dependiendo de la causa y siempre que la justificación esté bien documentada, con un certificado médico o similar). La fecha y características de la prueba serán decididas por cada docente.

TIPOS DE EVALUACIÓN

Los tipos de evaluación que se llevarán a cabo en este módulo son los siguientes:

- a) Evaluación inicial: Se realiza al iniciarse cada una de las fases de aprendizaje, y tiene la finalidad de proporcionar información sobre los conocimientos previos del alumnado para decidir el nivel en que hay que desarrollar los nuevos contenidos de enseñanza y las relaciones que deben establecerse entre ellos. También puede tener una función motivadora, en la medida en que ayuda a conocer las posibilidades que ofrecen los nuevos aprendizajes.
- b) Evaluación continua: pretende superar la relación evaluación=examen o evaluación=calificación final del alumnado, y centra la atención en otros aspectos que se consideran de interés para la mejora del proceso educativo. Por eso, la evaluación continua se realiza a lo largo de todo el proceso de aprendizaje del alumnado y pretende describir e interpretar. De tal manera que cuanto más información significativa tengamos del alumnado mejor conoceremos su aprendizaje.
- c) Evaluación criterial: A lo largo del proceso de aprendizaje, la evaluación criterial compara el progreso del alumno/a en relación con metas graduales establecidas previamente a partir de la situación inicial. Por tanto, fija la atención en el progreso personal del alumnado, dejando de lado la comparación con la situación en que se

encuentran sus compañeros/as. En Formación Profesional tenemos los criterios de evaluación de los resultados de aprendizaje en el Título como referente.

- d) Evaluación final: Su objeto es conocer y valorar los resultados conseguidos por el alumnado al finalizar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

MOMENTOS DE EVALUACIÓN

Se establecen tres momentos de evaluación:

- 1) Evaluación inicial: durante el primer mes desde el comienzo de curso. Su objetivo es indagar sobre las características y el nivel de competencias que presenta el alumnado. En ella, el profesorado que se encargue de la tutoría del grupo facilitará al equipo docente la información disponible sobre las características generales del mismo y sobre las circunstancias específicamente académicas o personales con incidencia educativa de cuántos alumnos y alumnas lo componen.
- 2) Evaluaciones parciales: para cada grupo de alumnos y alumnas de primer curso, dentro del periodo lectivo, se realizarán al menos tres sesiones de evaluación parcial.
- 3) Evaluación final: la fecha de la sesión de evaluación se corresponde con la finalización del régimen ordinario de clase. Existirá una única evaluación final por curso académico.

Siguiendo lo anterior, establecido por la normativa, en el primer mes del curso se llevará a cabo una evaluación inicial, meramente informativa. A partir de ese momento la evaluación servirá para comprobar los resultados alcanzados y valorar el grado de consecución de los objetivos.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los criterios establecidos para cada módulo son los estipulados por *la Orden de 13 de octubre de 2010, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas en Andalucía*, y por *la Orden de 13 de octubre de 2010, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos en Andalucía*.

Anteriormente, en las tablas donde se estructuran las diferentes unidades de trabajo que componen cada módulo, se incluyen dichos criterios, asociados a sus resultados de aprendizaje y contenidos.

CALIFICACIONES

En *la Orden de Evaluación (29 de septiembre de 2010)* se establece que “al término del proceso de enseñanza-aprendizaje, el alumnado obtendrá una calificación final para cada uno de los módulos profesionales en que esté matriculado”.

Para establecer dicha calificación el profesorado considerará el grado y nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos para este módulo profesional, de acuerdo con sus correspondientes criterios de evaluación y los objetivos generales relacionados, así como la competencia general y las competencias profesionales, personales y sociales del título establecidas en el perfil profesional del mismo y sus posibilidades de inserción en el sector profesional y de progreso en los estudios posteriores a los que pueda acceder.

La evaluación conllevará una calificación que reflejará los resultados obtenidos por el alumno o alumna en su proceso de enseñanza-aprendizaje.

CALIFICACIONES NUMÉRICAS

La calificación de este módulo se expresará en valores numéricos de 1 a 10, sin decimales. Se considerarán positivas las iguales o superiores a 5 y negativas las restantes.

A continuación se presentan una serie de aclaraciones en cuanto a las calificaciones numéricas de dichos módulos:

- Para que se calcule la media global de cada resultado de aprendizaje, es necesario obtener la calificación de 5 o más en cada uno de sus criterios asociados.
- La nota trimestral será la media ponderada de las calificaciones pertenecientes al trimestre.
- La nota final del módulo corresponde a la media de la calificación de cada resultado de aprendizaje.
- Las actividades complementarias son obligatorias, en caso de no asistir y el motivo no esté justificado, el alumnado deberá realizar un trabajo que supondrá la calificación de la actividad.
- Será motivo de suspenso automático en una prueba oral/escrita para el alumnado que incumpla las normas establecidas para la realización de este tipo de pruebas (copiar o colaborar en la copia de dicha prueba).

CALIFICACIONES NO NUMÉRICAS

En caso de no ser calificado, por razones diferentes a la de renuncia a la convocatoria, constará como «NO EVALUADO» y se computará la convocatoria correspondiente.

Si el alumno o alumna ha cursado y superado en cursos académicos anteriores este módulo, constará como «SUPERADO EN CURSOS ANTERIORES».

La renuncia a la convocatoria del módulo si el alumnado se encuentra ya matriculado se reflejará con la expresión «RENUNCIA CONVOCATORIA».

RECUPERACIÓN

Al acabar cada trimestre, habrá una recuperación sobre los contenidos dados en ese periodo. De cualquier forma, la recuperación final tendrá lugar en junio.

El alumnado que deba acudir a ella, solo tendrá que recuperar aquellos criterios no superados.

La máxima calificación que se podrá obtener en la recuperación será de 5.

Para recuperar una evaluación parcial deberá obtener una calificación global de 5 haciendo media ponderada con el resto de calificaciones.

Para subir nota, el alumnado deberá presentarse en el periodo de recuperación de junio, únicamente.

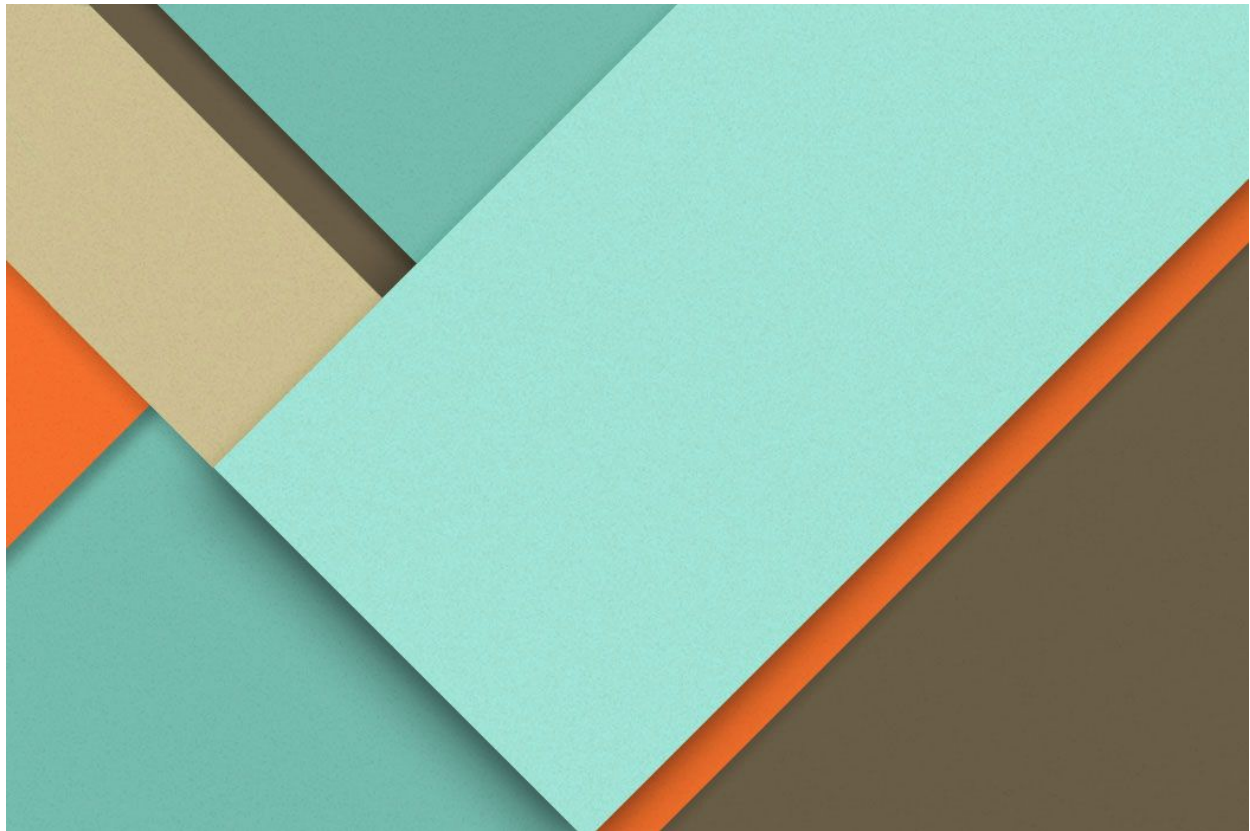
ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Entendemos por atención a la diversidad al conjunto de actuaciones dirigidas a dar respuesta a las diferentes capacidades, ritmos y estilos de aprendizaje del alumnado.

En todos los casos se tratará de adaptaciones no significativas, esto quiere decir que no se adaptarán objetivos, contenidos ni criterios de evaluación, pero se podrán adaptar materiales, metodología y procesos de evaluación (más tiempo para la realización de exámenes, cambio en el tipo de prueba, como por ejemplo prueba oral en lugar de prueba escrita, letra de mayor tamaño y más espaciada en pruebas escritas, etc.).

En el caso del alumnado que se incorpora una vez comenzado el curso por las adjudicaciones que se llevan a cabo en el mes de octubre, se necesita de un periodo de adaptación hasta que se ponga al día de todos los conocimientos y actividades que se hayan trabajado. Para ello se dedicará un poco de tiempo en cada hora de clase y también tutorías para que pueda actualizarse lo antes posible.

DOCENTE: Marian Hidalgo Becerra .



Proyecto de Agencias de Viajes y Gestión de Eventos

C.F.G.S. Agencias de Viajes y Gestión de Eventos

Programación didáctica

2019/2020

IES DRAGO

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	2
MARCO NORMATIVO Y CONTEXTO	2
LEGISLACIÓN	2
Legislación estatal	2
Legislación autonómica	2
IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO	3
FINALIDADES EDUCATIVAS	3
RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN	4
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	4
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	4
TEMPORALIZACIÓN	6
RECURSOS Y MATERIALES DIDÁCTICOS	7
SEGUIMIENTO DEL MÓDULO	7
EVALUACIÓN	7

INTRODUCCIÓN

Este módulo profesional complementa la formación establecida para el resto de los módulos profesionales que integran el título.

Este Módulo Profesional (en adelante MP) no es un MP cualquiera, sino que tiene unas características peculiares que le diferencian del resto:

- Su realización en el 2º curso del Ciclo Formativo, el tercer trimestre, a la vez que se realiza el MP de Formación en Centros de Trabajo.
- La necesidad de haber superado todos los MP de 1º Y 2º curso.
- La recogida de muchos de los contenidos de los restantes MP ya estudiados.

El alumnado demostrará su madurez académica a través de este módulo, plasmando en él tanto los contenidos teóricos aprendidos, como su experiencia práctica.

MARCO NORMATIVO Y CONTEXTO

LEGISLACIÓN

Este ciclo está regulado por una legislación, tanto estatal como autonómica. Esta es:

Legislación estatal

- ❑ Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.
- ❑ Real Decreto 1254/2009, de 24 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos y se fijan sus enseñanzas mínimas.

Legislación autonómica

- ❑ Ley 17/2007, de 10 de Diciembre, de Educación de Andalucía.
- ❑ Orden de 13 de octubre de 2010 por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos.
- ❑ Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

- ❑ Orden de 28 de septiembre de 2011, por la que se regulan los módulos profesionales de formación en centros de trabajo y de proyecto para el alumnado matriculado en centros docentes de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO

- ❑ Código: 0400
- ❑ Equivalencia en créditos ECTS: 5
- ❑ Duración: 30 horas

FINALIDADES EDUCATIVAS

Este módulo profesional complementa la formación establecida para el resto de los módulos profesionales que integran el título en las funciones de análisis del contexto, diseño del proyecto y organización de la ejecución.

La función de análisis del contexto incluye las subfunciones de recopilación de información, identificación de necesidades y estudio de viabilidad. La función de diseño del proyecto tiene como objetivo establecer las líneas generales para dar respuesta a las necesidades planteadas concretando los aspectos relevantes para su realización. Incluye las subfunciones de definición del proyecto, planificación de la intervención y elaboración de la documentación.

La función de organización de la ejecución incluye las subfunciones de programación de actividades, gestión de recursos y supervisión de la intervención.

Las actividades profesionales asociadas a estas funciones se desarrollan en el sector de guía, información y asistencia turísticas, en áreas relacionadas con la gestión de los recursos turísticos, marketing y comercialización de reservas, promoción del sector, seguridad del medio ambiente, prevención y seguridad laboral.

La formación del módulo se relaciona con la totalidad de los objetivos generales del ciclo y las competencias profesionales, personales y sociales del título.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo están relacionadas con:

- La ejecución de trabajos en equipo.
- La responsabilidad y la autoevaluación del trabajo realizado.

- La autonomía y la iniciativa personal.
- El uso de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los resultados de aprendizaje que se consiguen con este MP, asociados los criterios de evaluación son los siguientes:

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1. Identifica necesidades del sector productivo, relacionándolas con proyectos tipo que las puedan satisfacer.	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han clasificado las empresas del sector por sus características organizativas y el tipo de producto o servicio que ofrecer. b) Se han caracterizado las empresas tipo indicando la estructura organizativa y las funciones de cada departamento. c) Se han identificado las necesidades más demandadas a las empresas. d) Se han valorado las oportunidades de negocio previsibles en el sector. e) Se ha identificado el tipo de proyecto requerido para dar respuesta a las demandas previstas. f) Se han determinado las características específicas requeridas al proyecto. g) Se han determinado las obligaciones fiscales, laborales y de prevención de riesgos y sus condiciones de aplicación. h) Se han identificado posibles ayudas o subvenciones para la incorporación de nuevas tecnologías de producción o de servicio que se proponen. i) Se ha elaborado el guión de trabajo que se va a seguir para la elaboración del proyecto.
2. Diseña proyectos relacionados con las competencias expresadas en el título, incluyendo y desarrollando	<ul style="list-style-type: none"> a) Se ha recopilado información relativa a los aspectos que van a ser tratados en el proyecto. b) Se ha realizado el estudio de viabilidad

<p>las fases que lo componen.</p>	<p>técnica del mismo.</p> <ul style="list-style-type: none"> c) Se han identificado las fases o partes que componen el proyecto y su contenido. d) Se han establecido los objetivos que se pretenden conseguir identificando su alcance. e) Se han previsto los recursos materiales y personales necesarios para realizarlo. f) Se ha realizado el presupuesto económico correspondiente. g) Se han identificado las necesidades de financiación para la puesta en marcha del mismo. h) Se ha definido y elaborado la documentación necesaria para su diseño. i) Se han identificado los aspectos que se deben controlar para garantizar la calidad del proyecto.
<p>3. Planifica la implementación o ejecución del proyecto, determinando el plan de intervención y la documentación asociada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han secuenciado las actividades ordenándolas en función de las necesidades de implementación. b) Se han determinado los recursos y la logística necesaria para cada actividad. c) Se han identificado las necesidades de permisos y autorizaciones para llevar a cabo las actividades. d) Se han determinado los procedimientos de actuación o ejecución de las actividades. e) Se han identificado los riesgos inherentes a la implementación definiendo el plan de prevención de riesgos y los medios y equipos necesarios. f) Se han planificado la asignación de recursos materiales y humanos y los tiempos de ejecución. g) Se ha hecho la valoración económica que da respuesta a las condiciones de la implementación. h) Se ha definido y elaborado la documentación necesaria para la ejecución.
<p>4. Define los procedimientos para el seguimiento y control en la ejecución del proyecto,</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Se ha definido el procedimiento de evaluación de las actividades o intervenciones.

<p>justificando la selección de variables e instrumentos empleados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> b) Se han definido los indicadores de calidad para realizar la evaluación. c) Se ha definido el procedimiento para la evaluación de las incidencias que puedan presentarse durante la realización de las actividades, su posible solución y registro. d) Se ha definido el procedimiento para gestionar los posibles cambios en los recursos y en las actividades, incluyendo el sistema de registro de los mismos. e) Se ha definido y elaborado la documentación necesaria para la evaluación de las actividades y del proyecto. f) Se ha establecido el procedimiento para la participación en la evaluación de los usuarios o clientes y se han elaborado los documentos específicos. g) Se ha establecido un sistema para garantizar el cumplimiento del pliego de condiciones del proyecto cuando este existe.
---	---

Los resultados de aprendizaje anteriormente desarrollados, se ponderarán de la siguiente forma:

RA 1	25%
RA 2	25%
RA 3	25%
RA 4	25%

TEMPORALIZACIÓN

Estel módulo profesional se desarrollará simultáneamente al módulo profesional de formación en centros de trabajo, salvo que concurren otras circunstancias que no lo permitan y se evaluará una vez cursado el módulo profesional de formación en centros de

trabajo, con objeto de posibilitar la incorporación en el mismo de las competencias adquiridas durante la realización de este último.

La duración de este MP es de 30 horas.

Su realización tiene lugar en el tercer trimestre, para el alumnado que está cursando el segundo curso del ciclo.

Para el alumnado que sólo cursa el módulo profesional de Proyecto, y en su caso, el de FCT, se fijan a lo largo del curso escolar, además del período establecido con carácter general para su realización, otros dos periodos, que coincidirán, respectivamente, con el primer y segundo trimestre del curso escolar.

RECURSOS Y MATERIALES DIDÁCTICOS

Los recursos y materiales didácticos son todos los utilizados a lo largo de los dos cursos del ciclo (apuntes, manuales, etc.), así como los que se encuentren en el puesto formativo para cada alumno/a durante la FCT.

Además, para el/la tutor/a del proyecto, se utilizarán medios de comunicación como el teléfono o Internet.

SEGUIMIENTO DEL MÓDULO

La tutorización del proyecto y su fase final de presentación, valoración y evaluación lo realizará el profesorado con atribución docente en el mismo.

El departamento determinará, en el marco del proyecto educativo, los proyectos que se propondrán para su desarrollo por el alumnado. También podrán ser propuestos por los propios alumnos y alumnas, en cuyo caso, se requerirá la aceptación del departamento de turismo.

Con objeto de garantizar el seguimiento del módulo profesional de proyecto, en la modalidad presencial, se procederá del siguiente modo:

- a) Al comienzo del periodo de realización del proyecto se establecerá un periodo de al menos seis horas lectivas y presenciales en el centro docente para profesorado y alumnado, dedicándose al planteamiento, diseño y adecuación de los diversos proyectos a realizar.
- b) El profesorado encargado del seguimiento del proyecto garantizará a los alumnos y alumnas un periodo de tutorización de horas lectivas semanales para el seguimiento de los diversos proyectos.

- c) Se establecerá un periodo de finalización con horas lectivas y presenciales en el centro docente para profesorado y alumnado, dedicándose a la presentación, valoración y evaluación del proyecto.

Tras todo ello, se pasará a su evaluación.

EVALUACIÓN

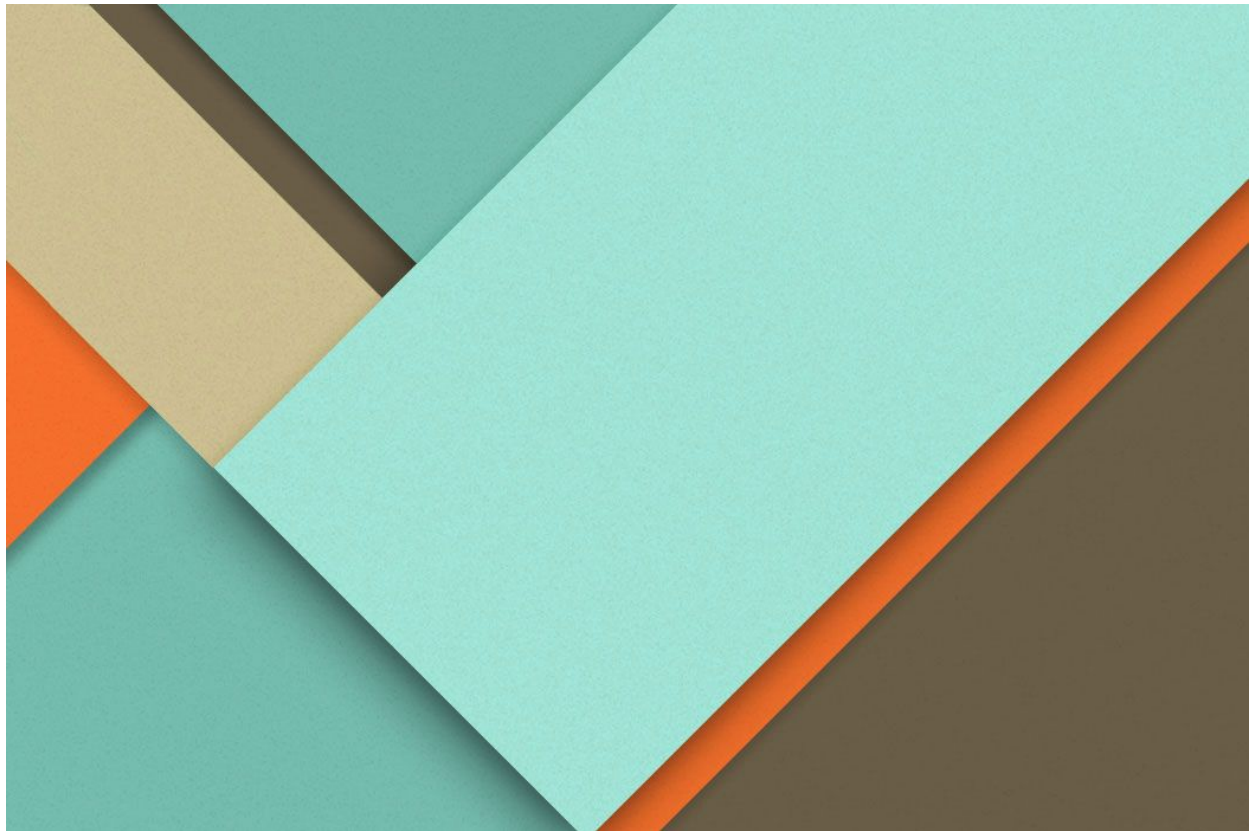
Para finalizar el módulo, se convocará al alumnado a un acto en el que presentará ante el equipo docente del grupo de alumnos y alumnas el trabajo realizado. La presentación consistirá en la exposición del trabajo realizado, la metodología, el contenido y las conclusiones, con una especial mención a sus aportaciones originales.

Terminada la presentación, el profesorado dispondrá de tiempo suficiente para plantear cuantas cuestiones estimen oportunas relacionadas con el trabajo presentado, tras lo cual emitirán una valoración del mismo que facilite al profesor o profesora responsable del seguimiento del proyecto, la emisión de la calificación de este módulo profesional.

La calificación será numérica, por tanto irá de 1 a 10.

Se tendrá en cuenta el cumplimiento de plazos de cada entrega fijado por las tutoras, así como la calidad del material entregado.

NOTA: Cualquier copia/plagio total o parcial de otro trabajo o material publicado supondrá el suspenso del proyecto.



Marketing Turístico (Bilingüe)

C.F.G.S. Guía, Información y Asistencia Turística

C.F.G.S. Agencias de Viajes y Gestión de Eventos

Programación didáctica

2019/2020

IES DRAGO

ÍNDICE

IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO	2
MARCO NORMATIVO	3
Legislación estatal	3
Legislación autonómica	3
OBJETIVOS GENERALES Y COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES	4
CONTENIDOS, RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN	4
METODOLOGÍA	15
MÉTODOS	15
ACTIVIDADES	16
BILINGÜISMO	17
RECURSOS	17
ESPACIOS FORMATIVOS, EQUIPAMIENTOS Y MATERIALES	17
RECURSOS Y MATERIALES DIDÁCTICOS	18
EVALUACIÓN	18
PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN	19
TIPOS DE EVALUACIÓN	19
MOMENTOS DE EVALUACIÓN	20
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	20
CALIFICACIONES	20
CALIFICACIONES NUMÉRICAS	21
CALIFICACIONES NO NUMÉRICAS	21
RECUPERACIÓN	22
ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD	22
DOCENTE: Emilia Arronis Benítez .	23

IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO

- ❑ Código: 0173
- ❑ Equivalencia en créditos ECTS: 10
- ❑ Duración: 192 horas
- ❑ 6 horas lectivas a la semana

MARCO NORMATIVO

Para la realización de la programación de este módulo se ha tenido en cuenta la normativa siguiente:

Legislación estatal

- ❑ Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- ❑ Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.
- ❑ Real Decreto 1255/2009, de 24 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- ❑ Real Decreto 1254/2009, de 24 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos y se fijan sus enseñanzas mínimas.

Legislación autonómica

- ❑ Ley 17/2007, de 10 de Diciembre, de Educación de Andalucía.
- ❑ Orden de 13 de octubre de 2010 por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencia Turísticas.
- ❑ Orden de 13 de octubre de 2010, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos.
- ❑ Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

En los siguientes apartados se estructurarán las unidades de trabajo, teniendo en cuenta los objetivos generales, así como las competencias profesionales, personales y sociales del título.

OBJETIVOS GENERALES Y COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

Para el C.F.G.S. en Guía, Información y Asistencias Turísticas, este módulo profesional contribuye a alcanzar los siguientes objetivos generales, así como competencias profesionales, personales y sociales del ciclo.

OBJETIVOS GENERALES	COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES
b), c), q)	b), c), p)

En el caso del C.F.G.S. en Agencias de Viajes Gestión de Eventos, los objetivos y competencias que se consiguen son las siguientes:

OBJETIVOS GENERALES	COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES
a), b), c), e), f), n)	a), b), c), e), f), j)

Todo ello se conseguirá con las unidades que se desarrollarán a continuación.

CONTENIDOS, RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

A continuación, se muestra la estructuración de las unidades de trabajo que se desarrollarán en este módulo.

U.T. 1: FUNDAMENTOS DE MARKETING

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: PRIMERA	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Marketing. Concepto y elementos. ➤ Evolución de la función del marketing: orientación hacia el consumidor. ➤ El futuro del marketing. ➤ Marketing estratégico. ➤ Marketing operacional: el Marketing Mix 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1. Caracteriza el marketing turístico reconociendo los elementos básicos que lo componen.	<ul style="list-style-type: none"> a) Se ha analizado el concepto de marketing y sus elementos fundamentales. b) Se han diferenciado las etapas y la evolución del marketing. c) Se ha valorado la importancia de los distintos instrumentos del marketing. d) Se han definido los factores y criterios eficaces para orientar al marketing hacia el consumidor e) Se han analizado las tendencias del marketing en Turismo.

U.T. 2: CARACTERIZACIÓN DEL MARKETING TURÍSTICO

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: PRIMERA	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Marketing de servicios versus marketing de productos. ➤ El marketing turístico y sus características. ➤ Relación con el sector de la hostelería y el turismo. 	

- El Departamento de Marketing en las empresas turísticas.
- La dirección del Marketing Turístico y sus distintos enfoques.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1. Caracteriza el marketing turístico reconociendo los elementos básicos que lo componen.	<p>f) Se ha justificado la importancia del marketing en el sector turístico.</p> <p>g) Se han diferenciado las peculiaridades del marketing de servicios en general y las propias del marketing turístico.</p> <p>h) Se han descrito los conceptos, definiciones e instrumentos básicos del marketing turístico.</p> <p>i) Se han comparado las diferentes estructuras y enfoques de dirección de marketing.</p> <p>j) Se ha identificado la necesidad del marketing en la función comercial de la empresa turística.</p>

U.T. 3: LA SEGMENTACIÓN Y EL POSICIONAMIENTO EN LOS MERCADOS TURÍSTICOS

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: PRIMERA

CONTENIDOS

- La segmentación en el sector turístico. Concepto y proceso.
- Requisitos generales y estratégicos de los segmentos.
- Variables o criterios de segmentación más utilizados en turismo.
- Aplicación de la segmentación al diseño de la estrategia comercial de las empresas turísticas.
- Tipos de estrategias de cobertura del mercado.
- Posicionamiento en el mercado: Concepto.
- Estrategias y métodos de posicionamiento.
- Los mapas perceptuales de posicionamiento. Concepto y método de elaboración.

- Instrumentos comerciales y compatibilidad de los segmentos.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
2. Interpreta la segmentación de mercado y el posicionamiento del producto-servicio reconociendo datos cuantitativos y cualitativos.	<p>a) Se ha conceptualizado y clasificado la segmentación de mercado.</p> <p>b) Se han analizado las variables de segmentación más utilizadas en turismo.</p> <p>c) Se han definido los requisitos para que la segmentación sea efectiva.</p> <p>d) Se ha reconocido la importancia de la segmentación para el diseño de la estrategia comercial de las empresas turísticas.</p> <p>e) Se han identificado y valorado los diferentes segmentos de mercado y su atractivo en función del producto-servicio.</p> <p>f) Se han definido las estrategias de cobertura de segmentos de mercado.</p> <p>g) Se han identificado los instrumentos comerciales y su compatibilidad con el posicionamiento del producto en el mercado.</p> <p>h) Se han valorado los instrumentos de los diferentes segmentos del mercado.</p>

U.T. 4: EL PRODUCTO/SERVICIO TURÍSTICO

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: PRIMERA

CONTENIDOS

- El producto-servicio: concepto, niveles y elementos.
- La servucción: concepto y elementos.

- El ciclo de vida del producto y de los destinos turísticos.
- Desarrollo y lanzamiento de los nuevos productos turísticos
- La Marca en los productos y servicios turísticos. "El Branding"

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
3. Identifica los elementos del Marketing-Mix, reconociendo su aplicación en el sector turístico.	<p>a) Se han identificado los elementos del marketing-mix.</p> <p>b) Se han identificado las etapas del ciclo de vida de un producto y su relación con la toma de decisiones estratégicas.</p> <p>c) Se han analizado los elementos y niveles del producto, así como la aplicación de un sistema de "servucción".</p> <p>d) Se han caracterizado las distintas políticas de marcas en el sector turístico y se ha valorado la importancia de diferenciar el producto.</p>

U.T. 5: EL PRECIO TURÍSTICO

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: SEGUNDA	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El precio turístico. Concepto e importancia. ➤ Factores externos e internos determinantes de los precios. ➤ Métodos y estrategias para la fijación de precios turísticos. ➤ El yield management. Concepto y cálculo. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
3. Identifica los elementos del Marketing-Mix, reconociendo su aplicación en el sector turístico.	e) Se ha valorado la importancia del precio y sus condicionantes como instrumento comercial en las empresas turísticas.

f) Se han calculado los precios mediante la fijación de métodos de precios idóneos para el sector turístico.

U.T. 6: LA DISTRIBUCIÓN EN EL SECTOR TURÍSTICO

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: SEGUNDA

CONTENIDOS

- La distribución en turismo. Concepto, importancia y peculiaridades.
- Estrategias de distribución: distribución directa y distribución indirecta.
- Los canales de distribución en el sector turístico
- Los intermediarios en el sector turístico
- Tendencias en la distribución comercial de servicios turísticos

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

3. Identifica los elementos del Marketing-Mix, reconociendo su aplicación en el sector turístico.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

g) Se han identificado los canales de distribución/comercialización directa e indirecta en el sector turístico.

h) Se ha reconocido la importancia de los sistemas de distribución global y su impacto en la industria turística.

U.T. 7: LA COMUNICACIÓN EN EL SECTOR TURÍSTICO

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: SEGUNDA

CONTENIDOS

- La comunicación turística: concepto e importancia
- El mix de comunicación
- Instrumentos de comunicación
 - Publicidad
 - Relaciones Públicas
 - Promoción de ventas
 - Merchandising
 - Ferias turísticas
 - Jornadas y work-shops
 - Viajes de familiarización o fam-trips
 - Otros instrumentos publicitarios
- La comunicación en el posicionamiento del producto o servicio

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

3. Identifica los elementos del Marketing-Mix, reconociendo su aplicación en el sector turístico.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

i) Se ha reconocido la importancia de la publicidad, las RR.PP., promoción de ventas y merchandising en el sector turístico.

j) Se ha valorado la función de las ferias turísticas y otros encuentros profesionales como instrumentos de marketing estableciendo la diferencia con otras estrategias promocionales.

U.T. 8: NNTT APLICADAS AL MARKETING TURÍSTICO: LA QUINTA “P”

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: SEGUNDA

CONTENIDOS

- Marketing directo en turismo y nuevas tecnologías. Desarrollo y expansión. Factores que le influyen.

- Materiales de soporte y de desarrollo de políticas de marketing directo.
- Marketing en Internet. Evolución, elementos y principios.
- Bases de datos. Objetivos, funciones, elaboración y mantenimiento.
- Legislación sobre la protección de datos.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>4. Aplica las nuevas tecnologías en el marketing turístico analizando sus aplicaciones y oportunidades en el desarrollo de políticas de dicho marketing.</p>	<p>a) Se han caracterizado las nuevas tecnologías y su utilización.</p> <p>b) Se han identificado las aplicaciones de las nuevas tecnologías en marketing.</p> <p>c) Se ha valorado la utilización de la Red para comercializar productos-servicios turísticos.</p> <p>d) Se han utilizado las aplicaciones ofimáticas de base de datos.</p> <p>e) Se ha valorado la importancia de la legislación sobre la protección de datos.</p> <p>f) Se ha reconocido la aplicación de una base de datos para la investigación comercial y para crear una ventaja competitiva.</p> <p>g) Se han determinado los factores que influyen en el marketing directo.</p> <p>h) Se ha establecido las pautas para el desarrollo de una estrategia de marketing directo combinado.</p>

U.T. 9: TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: TERCERA	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ La investigación comercial en el marketing turístico. ➤ Las fuentes de información. ➤ Métodos cualitativos y cuantitativos. ➤ Cuestionarios: tipos y elaboración. ➤ Etapas de una investigación. ➤ Presentación de resultados. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
5. Caracteriza el plan de marketing relacionándolo con los diversos tipos de empresa y productos-servicios.	<p>e) Se han identificado los principales factores del entorno con incidencia en el plan de marketing.</p> <p>f) Se ha analizado la competencia y el potencial de mercado.</p>

U.T. 10: EL PLAN DE MARKETING

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: TERCERA	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ La planificación comercial estratégica en las empresas turísticas ➤ La importancia de la segmentación en la planificación del marketing ➤ El plan de marketing, elementos y finalidad ➤ Fase analítica <ul style="list-style-type: none"> ○ Análisis de la situación, el mercado, el entorno y la competencia ○ Análisis DAFO. Concepto y elaboración ➤ Fase de definición de objetivos estratégicos y cuotas de ventas ➤ Fase de establecimiento de planes de acción. Estrategias y tácticas 	

- Fase de valoración económica del plan: recursos necesarios
- Fase de seguimiento y control del plan. La auditoría.
- Presentación y promoción del plan

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>5. Caracteriza el plan de marketing relacionándolo con los diversos tipos de empresa y productos-servicios.</p>	<p>a) Se ha conceptualizado la planificación comercial estratégica en las empresas turísticas.</p> <p>b) Se han descrito los elementos básicos que conforman el plan de marketing.</p> <p>c) Se ha valorado la importancia de un plan de marketing en una empresa turística.</p> <p>d) Se ha realizado el análisis de otros planes empresariales e institucionales relacionados con el plan de marketing.</p> <p>g) Se han definido los recursos necesarios para establecer las estrategias propuestas y para la consecución de los objetivos del plan de marketing.</p> <p>h) Se ha realizado el plan de acción, con sus estrategias y tácticas.</p> <p>i) Se ha realizado el control de cumplimiento y calidad del plan de marketing con las técnicas adquiridas.</p> <p>j) Se han valorado las implicaciones ambientales de la implementación de un plan de marketing propuesto.</p> <p>k) Se ha realizado la presentación del plan de marketing con las pautas establecidas y ante los responsables implicados.</p>

U.T. 11: EL CONSUMIDOR/USUARIO EN TURISMO: EL PROCESO DE DECISIÓN DE COMPRA, CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: TERCERA

CONTENIDOS

- El estudio del comportamiento del consumidor y su finalidad
- Necesidades y motivaciones del consumidor.
- Tendencias de consumo: Los nuevos consumidores en el sector turístico
- El proceso de decisión de compra y sus fases. La postcompra.
- Estrategias de fidelización en turismo.
- La calidad en el sector turístico. La satisfacción del cliente.
- Herramientas de control de calidad en el sector turístico.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

6. Reconoce el proceso de decisión de compra de los consumidores analizando sus motivaciones y necesidades.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se ha valorado la importancia del estudio del comportamiento del consumidor turístico.
- b) Se han identificado las necesidades y motivaciones de los consumidores de productos-servicios turísticos.
- c) Se han identificado las fases del proceso de decisión de compra en el consumidor.
- d) Se han caracterizado los agentes implicados en el proceso de decisión de compra.
- e) Se ha analizado el impacto psicosocial del marketing, la publicidad y las relaciones públicas y su incidencia en el proceso de compra.
- f) Se han caracterizado los puntos clave en el proceso de postcompra y oportunidades de fidelización.
- g) Se han descrito y valorado la percepción y satisfacción de los consumidores

mediante los procesos de control de calidad.

U.T. 12: EL CONSUMERISMO Y LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR/USUARIO EN TURISMO

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: TERCERA

CONTENIDOS

- Concepto de Economía y actividad económica
- Características de la economía de mercado
- El consumerismo. Concepto, características y evolución
- La reacción de la empresa y su respuesta
- Normativa que regula al consumidor y sus derechos en la U.E. y en España: legislación genérica y específica
- Derechos y deberes de los consumidores

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

7. Caracteriza los criterios del «consumerismo» relacionándolos con sociedad, marketing y ética.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han analizado los conceptos de Economía y actividad económica.
- b) Se han caracterizado las peculiaridades de las economías de mercado y sus críticas.
- c) Se han identificado el origen del consumerismo, así como su evolución en España.
- d) Se han realizado estudios para analizar la reacción de las empresas ante esta situación.
- e) Se ha determinado la respuesta de las empresas y de la sociedad y se establecen unos principios éticos.
- f) Se ha identificado la normativa que protege al consumidor en la U.E. y en

	España. g) Se han analizado los derechos y deberes de los consumidores.
--	--

Los resultados de aprendizaje anteriormente desarrollados, se ponderarán de la siguiente forma:

RA 1	10%
RA 2	10%
RA 3	40%
RA 4	10%
RA 5	20%
RA 6	5%
RA 7	5%

METODOLOGÍA

La metodología didáctica será activa y participativa. Además, se basará en agrupamientos flexibles, primando el trabajo en grupos pequeños para el desarrollo de actividades que refuercen la adquisición de contenidos y estrategias, de esta forma propiciaremos el aprendizaje cooperativo.

En otras ocasiones se favorecerá el trabajo individual para la consolidación de los contenidos y estrategias de la unidad y servirá para que el profesorado registre el grado de dominio que va logrando cada alumno-alumna en la consecución de los objetivos.

A continuación se describirán los métodos y actividades que se llevarán a cabo como norma general en los módulos del departamento.

MÉTODOS

Los métodos representan el conjunto de acciones que se llevan a cabo en el aula para conseguir el aprendizaje. Para este curso, se han elegido los siguientes:

- a) Método expositivo o lección magistral: centrado fundamentalmente en la exposición verbal, por parte de la profesora, de los contenidos sobre la materia. Se utilizará en casos en los que pretenda transmitir conocimientos y activar procesos cognitivos en el estudiante, sin embargo, se evitará que sea una clase plenamente unidireccional y se procurará favorecer la participación de los alumnos, para que puedan expresar sus dudas y opiniones. Además, se utilizarán presentaciones y recursos audiovisuales para motivar al alumnado y hacer la clase más atractiva.
- b) Estudio de casos: se busca la adquisición de aprendizajes mediante el análisis de casos reales o simulados. El análisis profundo de ejemplos tomados de la realidad engarza la teoría y la práctica en un proceso reflexivo que se convierte, a su vez, en aprendizaje significativo.
- c) Aprendizaje orientado a proyectos: los/as estudiantes llevan a cabo un proyecto para resolver un problema o abordar una tarea mediante la planificación, diseño y realización de una serie de actividades, y todo ello a partir del desarrollo y aplicación de habilidades y conocimientos adquiridos y del uso efectivo de recursos. Se basa en el aprendizaje experiencial y reflexivo en el que tiene una gran importancia el proceso investigador, con la finalidad de resolver problemas complejos a partir de soluciones abiertas o abordar temas difíciles que permitan la generación de conocimiento nuevo y el desarrollo de nuevas habilidades por parte de los/as estudiantes. Es por tanto, un método a aplicar en aquellos contenidos que queremos que el alumnado afiance en un mayor grado.
- d) Aprendizaje cooperativo: enfoque interactivo de organización del trabajo en el aula en el cual el alumnado es responsable de su aprendizaje y del de sus compañeros/as, que además potencia el aprendizaje de los contenidos curriculares y de actitudes, valores y normas, y facilita la integración y la interacción del alumnado, contribuyendo a la convivencia. Más que un método en sí mismo, es un enfoque global de la enseñanza, donde se prioriza la colaboración frente a la competición, con el fin de desarrollar aprendizajes activos y significativos de forma cooperativa.

ACTIVIDADES

Las actividades son todas aquellas acciones que se realizan con la participación del alumnado en el aula cuyo objetivo es facilitar el aprendizaje de un determinado contenido.

Existen muchos tipos de actividades en función de en qué momento de la unidad de trabajo o de la sesión se apliquen y de su finalidad. En concreto, algunas de las actividades que se van a aplicar en el aula son:

- a) De introducción y de conocimientos previos: están encaminadas a motivar y averiguar las ideas y conocimientos previos sobre el tema. Por tanto, se aplicarán

especialmente al comienzo de cada unidad didáctica, mediante preguntas directas, técnicas de “brainstorming” y debates.

- b) De desarrollo: ya que su objetivo es trabajar los contenidos tratados, se harán de forma paralela a las explicaciones, de modo que se ponga en práctica lo aprendido, mediante pequeños ejercicios.
- c) De consolidación: para asentar los contenidos tratados, por lo que se efectúan al final de la unidad didáctica.
- d) De refuerzo y/o recuperación: su función es evaluar contenidos pendientes de evaluación positiva, así como repasar antes de estas pruebas. Las realizarán únicamente el alumnado que tenga alguna parte de la materia pendiente.
- e) De aplicación: tienen la finalidad de aplicar los aprendizajes. Si bien son similares a las de consolidación, en éstas lo que se pretende es la aplicación de los contenidos a un nivel más global, como por ejemplo trabajando por proyectos.
- f) De evaluación: son las pruebas que se realizan para evaluar al alumnado, abarcan, por tanto, muchos tipos de actividades en función de los instrumentos de evaluación que se detallan en el apartado correspondiente.
- g) De ampliación: sirven para brindar al alumnado la oportunidad de aprender algo más allá de lo que se imparte en clase. Resultan muy útiles para los/ estudiantes sin materia pendiente, ya que pueden aprovechar el tiempo y acrecentar sus conocimientos mientras el resto repasan y realizan las pruebas de recuperación.
- h) Extraescolares: dentro de éstas se proponen varias actividades, de mayor o menor complejidad. Una de las más importantes será la visita a la Feria Internacional del Turismo en Madrid. De igual forma, en cada módulo se realizarán otras actividades variadas, como la visita a empresas del sector turístico gaditano, o a infraestructuras de transportes, así como a oficinas de turismo.

BILINGÜISMO

Además de lo anterior, este módulo se imparte en la modalidad bilingüe de inglés. Por ello, se sigue la metodología AICLE (Aprendizaje Integrado de Contenidos y Lengua Extranjera), que busca la mejora de la segunda lengua sin detrimento de los resultados de aprendizaje del Módulo Profesional. Sin embargo, debido a la heterogeneidad del alumnado, se llevará a cabo una combinación de prácticas didácticas para adaptarse a las diferentes realidades educativas.

RECURSOS

En cuanto a los recursos podemos encontrarnos, por un lado, los espacios y equipamientos del centro, y por otro lado, los materiales didácticos a utilizar por el profesorado y el alumnado.

ESPACIOS FORMATIVOS, EQUIPAMIENTOS Y MATERIALES

La organización del espacio debe favorecer la participación en actividades verbales, respetar el trabajo individual del alumnado y facilitar el trabajo de investigación en grupo.

Se trabajará la decoración del aula incorporando documentos turísticos y actividades (confeccionadas por el propio alumnado) que estimule su curiosidad y facilite un buen ambiente de trabajo.

Todas las aulas destinadas a los cuatro grupos disponen de proyector y de ordenadores para el alumnado.

Por último, el centro educativo dispone de una biblioteca donde el alumnado encontrará publicaciones y material relacionado con el sector turístico.

RECURSOS Y MATERIALES DIDÁCTICOS

Los recursos que se emplearán como apoyo a la docencia serán los siguientes:

- ❖ Recursos Humanos: profesorado, personal docente del instituto, y profesionales del sector que participarán en actividades complementarias y extraescolares.
- ❖ Manual de clase: el libro escogido para esta asignatura es “Marketing Turístico” de Patricia Mármol y Carmen Delia Ojeda (Editorial Paraninfo).
- ❖ Uso de las TIC: para la entrega de temario, entrega de actividades, entrega de anexos, comunicación con el alumnado se utilizará la plataforma educativa “Edmodo”.

EVALUACIÓN

La evaluación propuesta en esta programación, se ha establecido de acuerdo a la *Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.*

Dicha normativa establece que la evaluación será continua. Además, la aplicación del proceso de evaluación continua del alumnado requerirá, en la modalidad presencial, su asistencia regular a clase y su participación en las actividades programadas.

La evaluación del alumnado será realizada de acuerdo con los resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación y contenidos de cada módulo profesional así como las competencias y objetivos generales del ciclo formativo asociados a los mismos.

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN

Entre los procedimientos de evaluación podemos distinguir las técnicas y los instrumentos:

- 1) Técnicas: entre las que podemos destacar:
 - a) La observación directa y sistemática.
 - b) Revisión, corrección y análisis de ejercicios, actividades y tareas.
 - c) Pruebas orales y escritas: casos prácticos, preguntas tipo test, preguntas cortas, preguntas de desarrollo, exposiciones de contenidos. (Algunos de los contenidos de las actividades y trabajos propuestos podrán incluirse como preguntas de las pruebas escritas.
- 2) Instrumentos: nos encontramos con:
 - a) Las escalas de observación (cualitativa y cuantitativa).
 - b) Plantillas de corrección y listados de chequeo para la evaluación de actividades.
 - c) Plantillas de corrección para exámenes.
 - d) Los diarios de clase.
 - e) Rúbrica.

Los alumnos y alumnas que no puedan realizar una prueba escrita u oral por causa justificada, tendrán derecho a recuperar esta prueba (dependiendo de la causa y siempre que la justificación esté bien documentada, con un certificado médico o similar). La fecha y características de la prueba serán decididas por cada docente.

TIPOS DE EVALUACIÓN

Los tipos de evaluación que se llevarán a cabo en este módulo son los siguientes:

- a) Evaluación inicial: Se realiza al iniciarse cada una de las fases de aprendizaje, y tiene la finalidad de proporcionar información sobre los conocimientos previos del alumnado para decidir el nivel en que hay que desarrollar los nuevos contenidos de enseñanza y las relaciones que deben establecerse entre ellos. También puede tener una función motivadora, en la medida en que ayuda a conocer las posibilidades que ofrecen los nuevos aprendizajes.
- b) Evaluación continua: pretende superar la relación evaluación=examen o evaluación=calificación final del alumnado, y centra la atención en otros aspectos que se consideran de interés para la mejora del proceso educativo. Por eso, la evaluación continua se realiza a lo largo de todo el proceso de aprendizaje del alumnado y pretende describir e interpretar. De tal manera que cuanto más información significativa tengamos del alumnado mejor conoceremos su aprendizaje.

- c) **Evaluación criterial:** A lo largo del proceso de aprendizaje, la evaluación criterial compara el progreso del alumno/a en relación con metas graduales establecidas previamente a partir de la situación inicial. Por tanto, fija la atención en el progreso personal del alumnado, dejando de lado la comparación con la situación en que se encuentran sus compañeros/as. En Formación Profesional tenemos los criterios de evaluación de los resultados de aprendizaje en el Título como referente.
- d) **Evaluación final:** Su objeto es conocer y valorar los resultados conseguidos por el alumnado al finalizar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

MOMENTOS DE EVALUACIÓN

Se establecen tres momentos de evaluación:

- 1) **Evaluación inicial:** durante el primer mes desde el comienzo de curso. Su objetivo es indagar sobre las características y el nivel de competencias que presenta el alumnado. En ella, el profesorado que se encargue de la tutoría del grupo facilitará al equipo docente la información disponible sobre las características generales del mismo y sobre las circunstancias específicamente académicas o personales con incidencia educativa de cuántos alumnos y alumnas lo componen.
- 2) **Evaluaciones parciales:** para cada grupo de alumnos y alumnas de primer curso, dentro del periodo lectivo, se realizarán al menos tres sesiones de evaluación parcial.
- 3) **Evaluación final:** la fecha de la sesión de evaluación se corresponde con la finalización del régimen ordinario de clase. Existirá una única evaluación final por curso académico.

Siguiendo lo anterior, establecido por la normativa, en el primer mes del curso se llevará a cabo una evaluación inicial, meramente informativa. A partir de ese momento la evaluación servirá para comprobar los resultados alcanzados y valorar el grado de consecución de los objetivos.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los criterios establecidos para cada módulo son los estipulados por *la Orden de 13 de octubre de 2010, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas en Andalucía*, y por *la Orden de 13 de octubre de 2010, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos en Andalucía*.

Anteriormente, en las tablas donde se estructuran las diferentes unidades de trabajo que componen cada módulo, se incluyen dichos criterios, asociados a sus resultados de aprendizaje y contenidos.

CALIFICACIONES

En la *Orden de Evaluación (29 de septiembre de 2010)* se establece que “al término del proceso de enseñanza-aprendizaje, el alumnado obtendrá una calificación final para cada uno de los módulos profesionales en que esté matriculado”.

Para establecer dicha calificación el profesorado considerará el grado y nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos para este módulo profesional, de acuerdo con sus correspondientes criterios de evaluación y los objetivos generales relacionados, así como la competencia general y las competencias profesionales, personales y sociales del título establecidas en el perfil profesional del mismo y sus posibilidades de inserción en el sector profesional y de progreso en los estudios posteriores a los que pueda acceder.

La evaluación conllevará una calificación que reflejará los resultados obtenidos por el alumno o alumna en su proceso de enseñanza-aprendizaje.

CALIFICACIONES NUMÉRICAS

La calificación de este módulo se expresará en valores numéricos de 1 a 10, sin decimales. Se considerarán positivas las iguales o superiores a 5 y negativas las restantes.

A continuación se presentan una serie de aclaraciones en cuanto a las calificaciones numéricas de dichos módulos:

- Para que se calcule la media global de cada resultado de aprendizaje, es necesario obtener la calificación de 5 o más en cada uno de sus criterios asociados.
- La nota trimestral será la media ponderada de las calificaciones pertenecientes al trimestre.
- La nota final del módulo corresponde a la media de la calificación de cada resultado de aprendizaje.
- Las actividades complementarias son obligatorias, en caso de no asistir y el motivo no esté justificado, el alumnado deberá realizar un trabajo que supondrá la calificación de la actividad.
- Será motivo de suspenso automático en una prueba oral/escrita para el alumnado que incumpla las normas establecidas para la realización de este tipo de pruebas (copiar o colaborar en la copia de dicha prueba).

CALIFICACIONES NO NUMÉRICAS

En caso de no ser calificado, por razones diferentes a la de renuncia a la convocatoria, constará como «NO EVALUADO» y se computará la convocatoria correspondiente.

Si el alumno o alumna ha cursado y superado en cursos académicos anteriores este módulo, constará como «SUPERADO EN CURSOS ANTERIORES».

La renuncia a la convocatoria del módulo si el alumnado se encuentra ya matriculado se reflejará con la expresión «RENUNCIA CONVOCATORIA».

RECUPERACIÓN

Al acabar cada trimestre, habrá una recuperación sobre los contenidos dados en ese periodo. De cualquier forma, la recuperación final tendrá lugar en junio.

El alumnado que deba acudir a ella, solo tendrá que recuperar aquellos criterios no superados.

La máxima calificación que se podrá obtener en la recuperación será de 5.

Para recuperar una evaluación parcial deberá obtener una calificación global de 5 haciendo media ponderada con el resto de calificaciones.

Para subir nota, el alumnado deberá presentarse en el periodo de recuperación de junio, únicamente.

ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

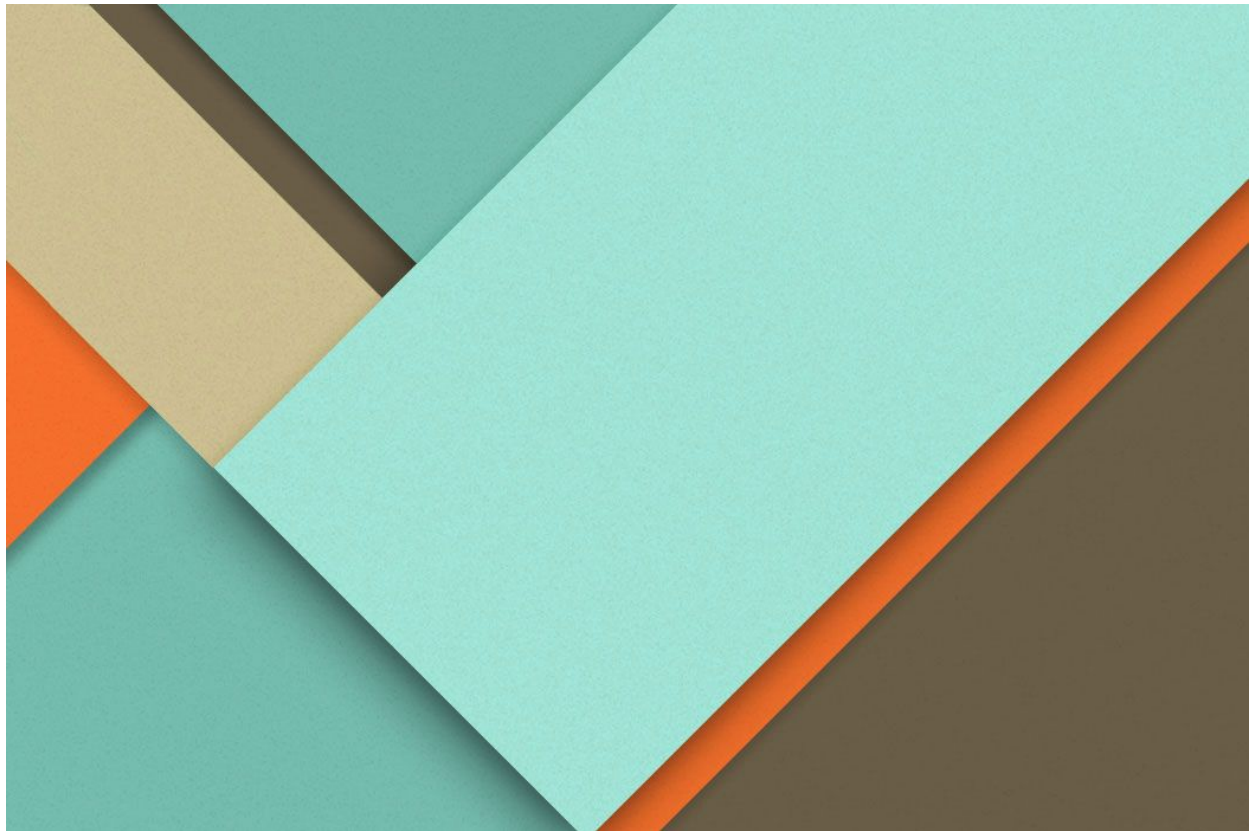
Entendemos por atención a la diversidad al conjunto de actuaciones dirigidas a dar respuesta a las diferentes capacidades, ritmos y estilos de aprendizaje del alumnado.

En todos los casos se tratará de adaptaciones no significativas, esto quiere decir que no se adaptarán objetivos, contenidos ni criterios de evaluación, pero se podrán adaptar materiales, metodología y procesos de evaluación (más tiempo para la realización de exámenes, cambio en el tipo de prueba, como por ejemplo prueba oral en lugar de prueba escrita, letra de mayor tamaño y más espaciada en pruebas escritas, etc.).

En el caso del alumnado que se incorpora una vez comenzado el curso por las adjudicaciones que se llevan a cabo en el mes de octubre, se necesita de un periodo de adaptación hasta que se ponga al día de todos los conocimientos y actividades que se hayan trabajado. Para ello se dedicará un poco de tiempo en cada hora de clase y también tutorías para que pueda actualizarse lo antes posible.



DOCENTE: Emilia Arronis Benítez .



Gestión de Productos Turísticos

C.F.G.S. Agencias de Viajes y Gestión de Eventos

Programación didáctica

2019/2020

IES DRAGO

ÍNDICE

IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO	2
MARCO NORMATIVO	2
Legislación estatal	2
Legislación autonómica	2
OBJETIVOS GENERALES Y COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES	2
CONTENIDOS, RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN	3
METODOLOGÍA	11
MÉTODOS	11
ACTIVIDADES	12
RECURSOS	13
ESPACIOS FORMATIVOS, EQUIPAMIENTOS Y MATERIALES	13
RECURSOS Y MATERIALES DIDÁCTICOS	13
EVALUACIÓN	14
PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN	14
TIPOS DE EVALUACIÓN	15
MOMENTOS DE EVALUACIÓN	15
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	16
CALIFICACIONES	16
CALIFICACIONES NUMÉRICAS	16
CALIFICACIONES NO NUMÉRICAS	17
RECUPERACIÓN	17
ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD	18
DOCENTE: Yesenia Alfaro Castellot.	18

IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO

- ❑ Código: 0397
- ❑ Equivalencia en créditos ECTS: 6
- ❑ Duración: 168 horas
- ❑ 8 horas lectivas a la semana

MARCO NORMATIVO

Para la realización de la programación de este módulo se ha tenido en cuenta la normativa siguiente:

Legislación estatal

- ❑ Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- ❑ Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.
- ❑ Real Decreto 1254/2009, de 24 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos y se fijan sus enseñanzas mínimas.

Legislación autonómica

- ❑ Ley 17/2007, de 10 de Diciembre, de Educación de Andalucía.
- ❑ Orden de 13 de octubre de 2010 por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos.
- ❑ Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

En los siguientes apartados se estructurarán las unidades de trabajo, teniendo en cuenta los objetivos generales, así como las competencias profesionales, personales y sociales del título.

OBJETIVOS GENERALES Y COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

Este módulo profesional contribuye a alcanzar los siguientes objetivos generales, así como competencias profesionales, personales y sociales del ciclo.

OBJETIVOS GENERALES	COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES
a), b), c), d), g), h), j), k), l), n)	a), b), c), d), i), j), m)

Todo ello se conseguirá con las unidades que se desarrollarán a continuación.

CONTENIDOS, RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

A continuación, se muestra la estructuración de las unidades de trabajo que se desarrollarán en este módulo.

U.T. 1 EL MERCADO DE VIAJES COMBINADOS

TEMPORALIZACIÓN
Evaluación: 1ª
CONTENIDOS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Viajes combinados. Tipología y normativa. ➤ Elementos de los viajes combinados. Básicos y complementarios. ➤ El programa de viajes combinados.- El contenido. ➤ El contrato de viajes combinados. Forma y contenido. ➤ Los seguros de viajes combinados. Coberturas y cláusulas. ➤ Intermediarios.- Tipología.- Condiciones para su elección. ➤ Funciones y relaciones con los organizadores de viajes combinados. ➤ Relaciones profesionales entre organizador, detallista y proveedores de servicios. Convenios de colaboración y términos de retribución.

- Agencias receptoras y corresponsales. Funciones.
- El mercado de viajes combinados. Tendencias actuales y previsible evolución.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>1. Analiza viajes combinados identificando su mercado y los elementos que los caracterizan.</p>	<p>a) Se han definido y clasificado los viajes combinados atendiendo a diferentes parámetros.</p> <p>b) Se ha reconocido y analizado la normativa aplicable a los viajes combinados.</p> <p>c) Se han descrito los servicios turísticos principales y accesorios que conforman los viajes combinados</p> <p>d) Se han identificado y descrito los elementos, contenidos y cláusulas que deben contener los programas y contratos de viajes combinados.</p> <p>e) Se ha caracterizado la tipología y definido las funciones de los intermediarios de transporte y alojamiento y las relaciones profesionales que se establecen con los organizadores de viajes combinados.</p> <p>f) Se han reconocido las relaciones profesionales, económicas y contractuales que se establecen entre los organizadores de viajes, los detallistas y los prestatarios de los servicios.</p> <p>g) Se han analizado las condiciones para la elección de los proveedores de servicios.</p> <p>h) Se han caracterizado las condiciones de los acuerdos/ convenios entre prestatario del servicio y organizador:</p> <p>i) Se han descrito y analizado las funciones que deben desempeñar las agencias receptoras y los corresponsales.</p> <p>j) Se ha analizado el mercado de viajes combinados, las tendencias actuales y previsiones de este tipo de producto turístico.</p>

U.T. 2 EL DISEÑO DE VIAJES COMBINADOS

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 1ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aplicación de técnicas de investigación de mercado. ➤ Análisis de la demanda, oferta y distribución actual del mercado. ➤ Diseño del viaje combinado. Componentes. Fases y secuenciación. ➤ Elección de destinos e itinerarios. ➤ Fijación de calendarios, temporadas y fechas. ➤ Selección de los servicios básicos. Alojamiento y transporte. ➤ Determinación de servicios complementarios. Excursiones, traslados, guías, visitas y otros. ➤ Selección de proveedores. Negociación. Condiciones y criterios. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
2. Diseña y cotiza viajes combinados analizando la información y aplicando la metodología adecuada en cada proceso.	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han aplicado técnicas de investigación de mercado previas al diseño de viajes combinados. b) Se ha justificado la selección de los componentes principales y accesorios de los viajes combinados. c) Se han definido las condiciones y acuerdos de la negociación con proveedores en base a diferentes criterios.

U.T. 3 COTIZACIÓN DE VIAJES COMBINADOS

TEMPORALIZACIÓN
Evaluación: 1ª
CONTENIDOS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Componentes del precio. Transporte, alojamiento y otros servicios turísticos complementarios. ➤ Tarifas y condiciones especiales, descuentos, gratuidades y otros. ➤ Costes. Margen de beneficio y punto muerto.

- Suplementos y comisiones a detallistas.
- Impuestos y tasas.
- Cálculo del precio de venta final.
- Documentación derivada del diseño y cotización de viajes combinados.
- La calidad en los viajes combinados. Concepto y estándares de servicio.
- Aplicaciones informáticas.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>2. Diseña y cotiza viajes combinados analizando la información y aplicando la metodología adecuada en cada proceso.</p>	<p>d) Se han analizado las tarifas, impuestos, tasas y otras condiciones especiales que se aplican a los servicios de transporte, alojamiento y de otra índole en los viajes combinados.</p> <p>e) Se ha aplicado la metodología para la cotización de los servicios y el cálculo de los costes, descuentos, comisiones, margen de beneficio, umbral de rentabilidad, impuestos y precio de venta.</p> <p>f) Se han cumplimentado los documentos relativos al diseño y cotización de los viajes combinados.</p> <p>g) Se han utilizado aplicaciones informáticas específicas para la búsqueda de información, el diseño y la cotización de viajes combinados.</p> <p>h) Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente y la gestión de la calidad.</p>

U.T. 4 COORDINACIÓN DE LOS SERVICIOS EN LOS VIAJES COMBINADOS

TEMPORALIZACIÓN
Evaluación: 2ª
CONTENIDOS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Operación y reserva de los viajes combinados. Fases. Procesos. ➤ Organización y reserva de los servicios de transporte, alojamiento y otros servicios complementarios. ➤ Coordinación con los proveedores y las agencias receptoras. ➤ Documentación. Tipo, finalidad y emisión. ➤ Aplicaciones informáticas específicas de gestión y reserva de servicios turísticos.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
3. Coordina los viajes combinados con los prestatarios de los servicios utilizando sistemas globales de distribución.	a) Se han identificado y definido las fases y procesos de la operación y reserva de los viajes combinados. b) Se han reconocido las operaciones de reservas de transporte, alojamiento y otros servicios complementarios. c) Se ha caracterizado la coordinación de la prestación del servicio con los proveedores. d) Se ha caracterizado y analizado la documentación requerida para la prestación de los servicios. e) Se han utilizado aplicaciones informáticas para la gestión y reserva de servicios.

U.T. 5 EL MERCADO DE EVENTOS

TEMPORALIZACIÓN
Evaluación: 2ª
CONTENIDOS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Los eventos. Tipología. Concepto y función. Tipos de actos en función del tipo de evento. ➤ Oferta turística necesaria para el desarrollo de eventos. ➤ Servicios demandados según la tipología de eventos. ➤ Secretaría técnica y científica. ➤ Servicios turísticos. ➤ Servicios de interpretación/traducción. ➤ Servicios de imagen, sonido y TIC. ➤ Servicios de montaje de stands, decoración y señalización. ➤ Servicios de animación, espectáculos, guías y azafatas. ➤ Servicios de diseño e impresión de materiales gráficos. ➤ Servicios de seguridad. Otros posibles. ➤ La captación de eventos. Organismos y empresas públicas y privadas intervinientes. ➤ Patrocinadores y entidades colaboradoras. ➤ Mercado actual y previsible evolución del sector. Impacto económico y social en los destinos. ➤ Aplicaciones informáticas de información.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
4. Identifica el mercado de eventos analizando su tipología y los servicios más característicos.	<p>a) Se han descrito y caracterizado diferentes tipos de eventos, así como la tipología de actos.</p> <p>b) Se ha analizado la oferta turística necesaria para el desarrollo de eventos.</p> <p>c) Se han enumerado y caracterizado los diferentes tipos de servicios que suelen ser requeridos en los eventos.</p> <p>d) Se han identificado y analizado la tipología y las funciones de los organismos y empresas públicas y privadas relacionadas con la captación de eventos.</p> <p>e) Se ha descrito la función de los patrocinadores y entidades colaboradoras en la celebración de eventos.</p> <p>f) Se ha analizado el mercado actual de eventos y su previsible evolución.</p> <p>g) Se ha analizado el impacto económico y social que producen los eventos en los destinos especializados.</p> <p>h) Se han aplicado diversos sistemas informáticos para la búsqueda de información.</p>

U.T. 6 PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 2ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proyecto. Fases y metodología para su desarrollo. Contenidos del proyecto. ➤ Recursos humanos, técnicos y materiales para la organización de eventos. ➤ Formalización de la documentación. ➤ Cálculo de costes. Presupuestos, valoración y margen de beneficios. ➤ Coordinación entre clientes y organizador del evento. Características y funciones. ➤ Plan de seguridad. Coordinación de situaciones de emergencia. ➤ Gestión de la documentación del evento. ➤ Aplicaciones informáticas de gestión de eventos. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN

5. Organiza diversos tipos de eventos caracterizando la planificación, programación y dirección de los mismos.

- a) Se ha caracterizado la metodología para elaborar proyectos de eventos.
- b) Se han definido las funciones de la organización contratante y del organizador del evento.
- c) Se han previsto los recursos humanos, los equipos técnicos y el material necesario en función del tipo de evento.
- d) Se han seleccionado proveedores de servicios y personal en función del acto a organizar.
- e) Se han elaborado presupuestos desglosados por servicios y calculado el precio, los costes y el margen de beneficio.
- f) Se han coordinado los servicios con los proveedores, personal de asistencia y el cliente.
- g) Se han tenido en cuenta las medidas de seguridad previstas en casos de emergencias en espacios y locales cerrados.
- h) Se han seguido los protocolos de gestión documental establecidos.
- i) Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente y la gestión de la calidad.

U.T. 7 LA SUPERVISIÓN DE LOS EVENTOS

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 2ª

CONTENIDOS

- Coordinación y control durante el evento.
- Personal. Funciones y ubicación.
- Equipos técnicos, mobiliario y material diverso.
- Documentación del evento. Carpetas, credenciales y otros.
- Aplicación de normas de protocolo en diversos tipos de actos.
- Soportes publicitarios e informativos en eventos. Tipo y funciones. Ubicación.
- Acogida, atención durante el evento y despedida. Procedimiento.
- Facturación a clientes. Pago a proveedores de servicios y personal contratado. Procedimiento.

➤ La calidad en los servicios de eventos. Concepto y estándares de servicio.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>6. Supervisa los diversos tipos de eventos coordinando y controlando el desarrollo de la prestación de los servicios.</p>	<p>a) Se han coordinado los recursos humanos durante el evento asignando funciones y localización.</p> <p>b) Se ha supervisado la ubicación y disposición de equipos, mobiliario y otros elementos.</p> <p>c) Se ha supervisado el funcionamiento de los equipos técnicos.</p> <p>d) Se ha gestionado la documentación del evento: carpetas, credenciales y otros.</p> <p>e) Se han reconocido normas de protocolo referidas a los asistentes, las instalaciones y objetos usados para este fin.</p> <p>f) Se han definido y caracterizado los diferentes soportes publicitarios y su ubicación durante el desarrollo del evento.</p> <p>g) Se han identificado los procedimientos de atención al cliente en la acogida, durante el evento y a la finalización del mismo.</p> <p>h) Se han tenido en cuenta las actitudes propias del personal de asistencia en este tipo de actos.</p> <p>i) Se ha aplicado el procedimiento para elaborar la factura del servicio y para el pago a proveedores y personal contratado.</p> <p>j) Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente y la gestión de la calidad.</p>

Los resultados de aprendizaje anteriormente desarrollados, se ponderarán de la siguiente forma:

RA 1	10%
RA 2	25%
RA 3	10%
RA 4	10%
RA 5	25%
RA 6	20%

METODOLOGÍA

La metodología didáctica será activa y participativa. Además, se basará en agrupamientos flexibles, primando el trabajo en grupos pequeños para el desarrollo de actividades que refuercen la adquisición de contenidos y estrategias, de esta forma propiciaremos el aprendizaje cooperativo.

En otras ocasiones se favorecerá el trabajo individual para la consolidación de los contenidos y estrategias de la unidad y servirá para que el profesorado registre el grado de dominio que va logrando cada alumno-alumna en la consecución de los objetivos.

A continuación se describirán los métodos y actividades que se llevarán a cabo como norma general en los módulos del departamento.

MÉTODOS

Los métodos representan el conjunto de acciones que se llevan a cabo en el aula para conseguir el aprendizaje. Para este curso, se han elegido los siguientes:

- Método expositivo o lección magistral: centrado fundamentalmente en la exposición verbal, por parte de la profesora, de los contenidos sobre la materia. Se utilizará en casos en los que pretenda transmitir conocimientos y activar procesos cognitivos en el estudiante, sin embargo, se evitará que sea una clase plenamente unidireccional y se procurará favorecer la participación de los alumnos, para que puedan expresar sus dudas y opiniones. Además, se utilizarán presentaciones y recursos audiovisuales para motivar al alumnado y hacer la clase más atractiva.
- Estudio de casos: se busca la adquisición de aprendizajes mediante el análisis de casos reales o simulados. El análisis profundo de ejemplos tomados de la realidad

engarza la teoría y la práctica en un proceso reflexivo que se convierte, a su vez, en aprendizaje significativo.

- c) Aprendizaje orientado a proyectos: los/as estudiantes llevan a cabo un proyecto para resolver un problema o abordar una tarea mediante la planificación, diseño y realización de una serie de actividades, y todo ello a partir del desarrollo y aplicación de habilidades y conocimientos adquiridos y del uso efectivo de recursos. Se basa en el aprendizaje experiencial y reflexivo en el que tiene una gran importancia el proceso investigador, con la finalidad de resolver problemas complejos a partir de soluciones abiertas o abordar temas difíciles que permitan la generación de conocimiento nuevo y el desarrollo de nuevas habilidades por parte de los/as estudiantes. Es por tanto, un método a aplicar en aquellos contenidos que queremos que el alumnado afiance en un mayor grado.
- d) Aprendizaje cooperativo: enfoque interactivo de organización del trabajo en el aula en el cual el alumnado es responsable de su aprendizaje y del de sus compañeros/as, que además potencia el aprendizaje de los contenidos curriculares y de actitudes, valores y normas, y facilita la integración y la interacción del alumnado, contribuyendo a la convivencia. Más que un método en sí mismo, es un enfoque global de la enseñanza, donde se prioriza la colaboración frente a la competición, con el fin de desarrollar aprendizajes activos y significativos de forma cooperativa.

ACTIVIDADES

Las actividades son todas aquellas acciones que se realizan con la participación del alumnado en el aula cuyo objetivo es facilitar el aprendizaje de un determinado contenido.

Existen muchos tipos de actividades en función de en qué momento de la unidad de trabajo o de la sesión se apliquen y de su finalidad. En concreto, algunas de las actividades que se van a aplicar en el aula son:

- a) De introducción y de conocimientos previos: están encaminadas a motivar y averiguar las ideas y conocimientos previos sobre el tema. Por tanto, se aplicarán especialmente al comienzo de cada unidad didáctica, mediante preguntas directas, técnicas de “brainstorming” y debates.
- b) De desarrollo: ya que su objetivo es trabajar los contenidos tratados, se harán de forma paralela a las explicaciones, de modo que se ponga en práctica lo aprendido, mediante pequeños ejercicios.
- c) De consolidación: para asentar los contenidos tratados, por lo que se efectúan al final de la unidad didáctica.
- d) De refuerzo y/o recuperación: su función es evaluar contenidos pendientes de evaluación positiva, así como repasar antes de estas pruebas. Las realizarán únicamente el alumnado que tenga alguna parte de la materia pendiente.

- e) De aplicación: tienen la finalidad de aplicar los aprendizajes. Si bien son similares a las de consolidación, en éstas lo que se pretende es la aplicación de los contenidos a un nivel más global, como por ejemplo trabajando por proyectos.
- f) De evaluación: son las pruebas que se realizan para evaluar al alumnado, abarcan, por tanto, muchos tipos de actividades en función de los instrumentos de evaluación que se detallan en el apartado correspondiente.
- g) De ampliación: sirven para brindar al alumnado la oportunidad de aprender algo más allá de lo que se imparte en clase. Resultan muy útiles para los/ estudiantes sin materia pendiente, ya que pueden aprovechar el tiempo y acrecentar sus conocimientos mientras el resto repasan y realizan las pruebas de recuperación.
- h) Extraescolares: dentro de éstas se proponen varias actividades, de mayor o menor complejidad. Una de las más importantes será la visita a la Feria Internacional del Turismo en Madrid. De igual forma, en cada módulo se realizarán otras actividades variadas, como la visita a empresas del sector turístico gaditano, o a infraestructuras de transportes, así como a oficinas de turismo.

RECURSOS

En cuanto a los recursos podemos encontrarnos, por un lado, los espacios y equipamientos del centro, y por otro lado, los materiales didácticos a utilizar por el profesorado y el alumnado.

ESPACIOS FORMATIVOS, EQUIPAMIENTOS Y MATERIALES

La organización del espacio debe favorecer la participación en actividades verbales, respetar el trabajo individual del alumnado y facilitar el trabajo de investigación en grupo.

Se trabajará la decoración del aula incorporando documentos turísticos y actividades (confeccionadas por el propio alumnado) que estimule su curiosidad y facilite un buen ambiente de trabajo.

Todas las aulas destinadas a los cuatro grupos disponen de proyector y de ordenadores para el alumnado.

En el presente curso estamos esperando la dotación para convertir el aula del 2º curso de AVGE en una agencia, con dotación de archivadores, estanterías y ordenadores con programas específicos de reservas de servicios turísticos. Dada que la implantación de este ciclo en el centro tuvo lugar el pasado curso, aún no se dispone de ese material, pero confiamos en que esté preparado para utilizar en este curso 2019-2020.

Por último, el centro educativo dispone de una biblioteca donde el alumnado encontrará publicaciones y material relacionado con el sector turístico.

RECURSOS Y MATERIALES DIDÁCTICOS

Los recursos que se emplearán como apoyo a la docencia serán los siguientes:

- ❖ Recursos Humanos: profesorado, personal docente del instituto, y profesionales del sector que participarán en actividades complementarias y extraescolares.
- ❖ Manual de clase: el temario de este módulo será elaborado por la profesora.
- ❖ Uso de las TIC: para la entrega de temario, entrega de actividades, entrega de anexos, comunicación con el alumnado se utilizará la plataforma educativa "Edmodo".

EVALUACIÓN

La evaluación propuesta en esta programación, se ha establecido de acuerdo a la *Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.*

Dicha normativa establece que la evaluación será continua. Además, la aplicación del proceso de evaluación continua del alumnado requerirá, en la modalidad presencial, su asistencia regular a clase y su participación en las actividades programadas.

La evaluación del alumnado será realizada de acuerdo con los resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación y contenidos de cada módulo profesional así como las competencias y objetivos generales del ciclo formativo asociados a los mismos.

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN

Entre los procedimientos de evaluación podemos distinguir las técnicas y los instrumentos:

- 1) Técnicas: entre las que podemos destacar:
 - a) La observación directa y sistemática.
 - b) Revisión, corrección y análisis de ejercicios, actividades y tareas.
 - c) Pruebas orales y escritas: casos prácticos, preguntas tipo test, preguntas cortas, preguntas de desarrollo, exposiciones de contenidos. (Algunos de los contenidos de las actividades y trabajos propuestos podrán incluirse como preguntas de las pruebas escritas.
- 2) Instrumentos: nos encontramos con:
 - a) Las escalas de observación (cualitativa y cuantitativa).

- b) Plantillas de corrección y listados de chequeo para la evaluación de actividades.
- c) Plantillas de corrección para exámenes.
- d) Los diarios de clase.
- e) Rúbrica.

Los alumnos y alumnas que no puedan realizar una prueba escrita u oral por causa justificada, tendrán derecho a recuperar esta prueba (dependiendo de la causa y siempre que la justificación esté bien documentada, con un certificado médico o similar). La fecha y características de la prueba serán decididas por cada docente.

TIPOS DE EVALUACIÓN

Los tipos de evaluación que se llevarán a cabo en este módulo son los siguientes:

- a) Evaluación inicial: Se realiza al iniciarse cada una de las fases de aprendizaje, y tiene la finalidad de proporcionar información sobre los conocimientos previos del alumnado para decidir el nivel en que hay que desarrollar los nuevos contenidos de enseñanza y las relaciones que deben establecerse entre ellos. También puede tener una función motivadora, en la medida en que ayuda a conocer las posibilidades que ofrecen los nuevos aprendizajes.
- b) Evaluación continua: pretende superar la relación evaluación=examen o evaluación=calificación final del alumnado, y centra la atención en otros aspectos que se consideran de interés para la mejora del proceso educativo. Por eso, la evaluación continua se realiza a lo largo de todo el proceso de aprendizaje del alumnado y pretende describir e interpretar. De tal manera que cuanto más información significativa tengamos del alumnado mejor conoceremos su aprendizaje.
- c) Evaluación criterial: A lo largo del proceso de aprendizaje, la evaluación criterial compara el progreso del alumno/a en relación con metas graduales establecidas previamente a partir de la situación inicial. Por tanto, fija la atención en el progreso personal del alumnado, dejando de lado la comparación con la situación en que se encuentran sus compañeros/as. En Formación Profesional tenemos los criterios de evaluación de los resultados de aprendizaje en el Título como referente.
- d) Evaluación final: Su objeto es conocer y valorar los resultados conseguidos por el alumnado al finalizar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

MOMENTOS DE EVALUACIÓN

Se establecen tres momentos de evaluación:

- 1) Evaluación inicial: durante el primer mes desde el comienzo de curso. Su objetivo es indagar sobre las características y el nivel de competencias que presenta el

alumnado. En ella, el profesorado que se encargue de la tutoría del grupo facilitará al equipo docente la información disponible sobre las características generales del mismo y sobre las circunstancias específicamente académicas o personales con incidencia educativa de cuántos alumnos y alumnas lo componen.

- 2) Evaluaciones parciales: para los alumnos y alumnas de segundo curso, se realizarán al menos dos sesiones de evaluación parcial.
- 3) Evaluación final: la fecha de la sesión de evaluación se corresponde con la finalización del régimen ordinario de clase. Existirá una única evaluación final por curso académico.

Siguiendo lo anterior, establecido por la normativa, en el primer mes del curso se llevará a cabo una evaluación inicial, meramente informativa. A partir de ese momento la evaluación servirá para comprobar los resultados alcanzados y valorar el grado de consecución de los objetivos.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los criterios establecidos para cada módulo son los estipulados por *la Orden de 13 de octubre de 2010, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos en Andalucía*.

Anteriormente, en las tablas donde se estructuran las diferentes unidades de trabajo que componen cada módulo, se incluyen dichos criterios, asociados a sus resultados de aprendizaje y contenidos.

CALIFICACIONES

En la *Orden de Evaluación (29 de septiembre de 2010)* se establece que “al término del proceso de enseñanza-aprendizaje, el alumnado obtendrá una calificación final para cada uno de los módulos profesionales en que esté matriculado”.

Para establecer dicha calificación el profesorado considerará el grado y nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos para este módulo profesional, de acuerdo con sus correspondientes criterios de evaluación y los objetivos generales relacionados, así como la competencia general y las competencias profesionales, personales y sociales del título establecidas en el perfil profesional del mismo y sus posibilidades de inserción en el sector profesional y de progreso en los estudios posteriores a los que pueda acceder.

La evaluación conllevará una calificación que reflejará los resultados obtenidos por el alumno o alumna en su proceso de enseñanza-aprendizaje.

CALIFICACIONES NUMÉRICAS

La calificación de este módulo se expresará en valores numéricos de 1 a 10, sin decimales. Se considerarán positivas las iguales o superiores a 5 y negativas las restantes.

A continuación se presentan una serie de aclaraciones en cuanto a las calificaciones numéricas de dichos módulos:

- Para que se calcule la media global de cada resultado de aprendizaje, es necesario obtener la calificación de 5 o más en cada uno de sus criterios asociados.
- La nota trimestral será la media ponderada de las calificaciones pertenecientes al trimestre.
- La nota final del módulo corresponde a la media de la calificación de cada resultado de aprendizaje.
- Las actividades complementarias son obligatorias, en caso de no asistir y el motivo no esté justificado, el alumnado deberá realizar un trabajo que supondrá la calificación de la actividad.
- Será motivo de suspenso automático en una prueba oral/escrita para el alumnado que incumpla las normas establecidas para la realización de este tipo de pruebas (copiar o colaborar en la copia de dicha prueba).

CALIFICACIONES NO NUMÉRICAS

En caso de no ser calificado, por razones diferentes a la de renuncia a la convocatoria, constará como «NO EVALUADO» y se computará la convocatoria correspondiente.

Si el alumno o alumna ha cursado y superado en cursos académicos anteriores este módulo, constará como «SUPERADO EN CURSOS ANTERIORES».

La renuncia a la convocatoria del módulo si el alumnado se encuentra ya matriculado se reflejará con la expresión «RENUNCIA CONVOCATORIA».

RECUPERACIÓN

Al acabar cada trimestre, habrá una recuperación sobre los contenidos dados en ese periodo. De cualquier forma, la recuperación final tendrá lugar en junio.

El alumnado que deba acudir a ella, solo tendrá que recuperar aquellos criterios no superados.

La máxima calificación que se podrá obtener en la recuperación será de 5.

Para recuperar una evaluación parcial deberá obtener una calificación global de 5 haciendo media ponderada con el resto de calificaciones.

Para subir nota, el alumnado deberá presentarse en el periodo de recuperación de junio, únicamente.

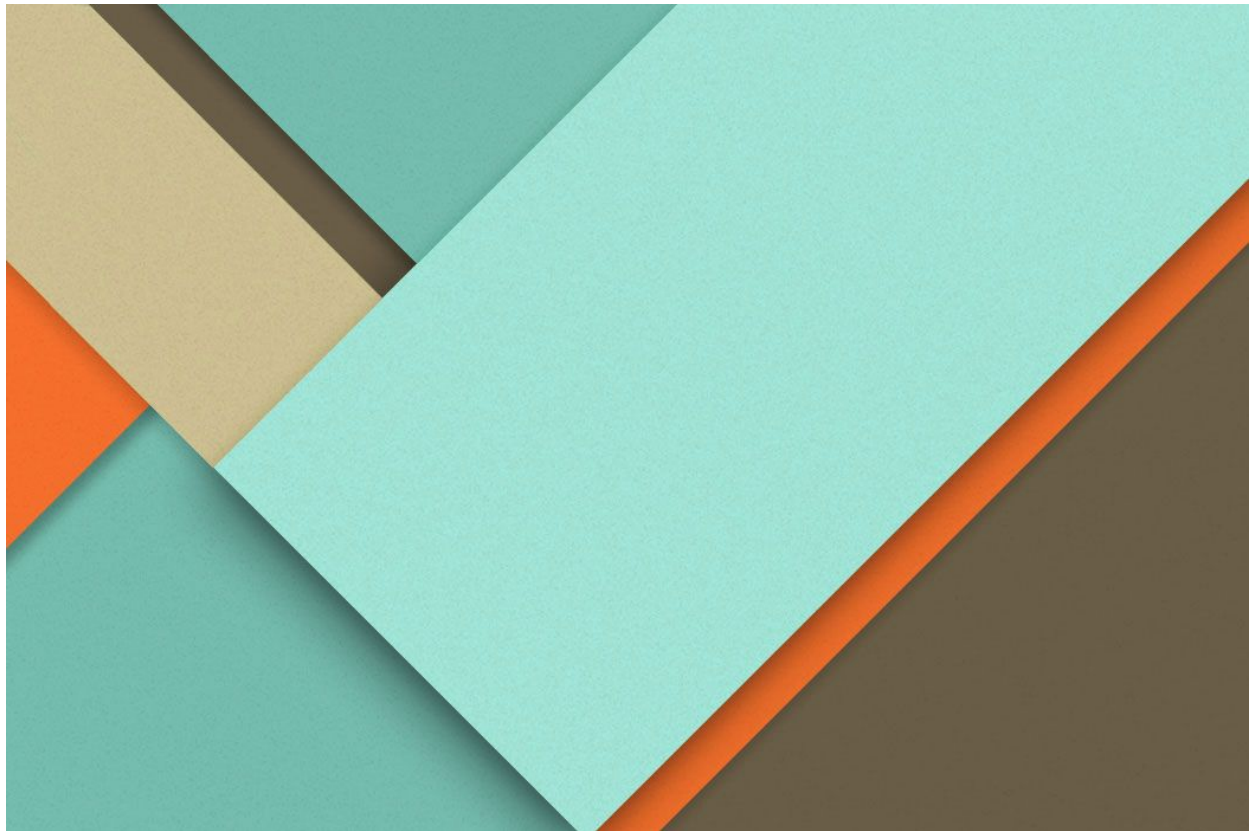
ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Entendemos por atención a la diversidad al conjunto de actuaciones dirigidas a dar respuesta a las diferentes capacidades, ritmos y estilos de aprendizaje del alumnado.

En todos los casos se tratará de adaptaciones no significativas, esto quiere decir que no se adaptarán objetivos, contenidos ni criterios de evaluación, pero se podrán adaptar materiales, metodología y procesos de evaluación (más tiempo para la realización de exámenes, cambio en el tipo de prueba, como por ejemplo prueba oral en lugar de prueba escrita, letra de mayor tamaño y más espaciada en pruebas escritas, etc.).

En el caso del alumnado que se incorpora una vez comenzado el curso por las adjudicaciones que se llevan a cabo en el mes de octubre, se necesita de un periodo de adaptación hasta que se ponga al día de todos los conocimientos y actividades que se hayan trabajado. Para ello se dedicará un poco de tiempo en cada hora de clase y también tutorías para que pueda actualizarse lo antes posible.

DOCENTE: Yesenia Alfaro Castellot.



Formación en Centros de Trabajo

C.F.G.S. Agencias de Viajes y Gestión de Eventos

Programación didáctica

2019/2020

IES DRAGO

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	2
MARCO NORMATIVO Y CONTEXTO	3
LEGISLACIÓN	3
Legislación estatal	3
Legislación autonómica	3
IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO	3
FINALIDADES EDUCATIVAS	4
RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN	4
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	4
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	4
CONTENIDOS CURRICULARES	7
TEMPORALIZACIÓN	8
CRITERIOS PARA LA DISTRIBUCIÓN DEL ALUMNADO EN CENTROS DE TRABAJO	8
ESTRUCTURACIÓN DE LA ACTIVIDADES FORMATIVAS SEGÚN EL PUESTO FORMATIVO	9
PROGRAMA FORMATIVO: AGENCIA DE VIAJES	9
PROGRAMA FORMATIVO: EMPRESA DE GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS	11
RECURSOS Y MATERIALES DIDÁCTICOS	13
SEGUIMIENTO DEL MÓDULO	13
EVALUACIÓN	14
INSTRUMENTOS Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	14
EXENCIÓN DE LA FCT	15

INTRODUCCIÓN

Este módulo profesional contribuye a completar las competencias y objetivos generales propios de este título que se han alcanzado en el centro educativo o a desarrollar competencias características difíciles de conseguir en el mismo.

Este Módulo Profesional (en adelante MP) no es un MP cualquiera, sino que tiene unas características muy peculiares que le diferencian del resto:

- Su realización en el 2º curso del Ciclo Formativo, el tercer trimestre, a la vez que se realiza el MP de Proyecto de guía, información y asistencia turísticas.
- La necesidad de haber superado todos los MP de 1º Y 2º curso.
- El hecho de llevarse a cabo en un centro productivo real con todas las consecuencias que esto conlleva.
- La recogida de muchos de los contenidos de los restantes MP ya estudiados.
- La importantísima participación de una tercera persona ajena a la docencia como es el/la tutor/a laboral.
- Su evaluación cualitativa y no cuantitativa.

Teniendo en cuenta lo anterior, no es de extrañar que si el alumnado se debe incorporar a un centro de trabajo real tenga que saber:

- Cómo se crean y promocionan productos turísticos.
- Cómo son los principales productos y destinos turísticos.
- Cómo comportarse con responsabilidad.
- Cómo integrarse en el sistema de relaciones técnico-laborales.

El desarrollo curricular se plantea como un diseño abierto y flexible tanto a todo el alumnado, según el nivel educativo y el perfil profesional alcanzados, como al contexto socio-laboral de nuestra zona de influencia, más concretamente a la entidad colaboradora que se convierte en el centro de trabajo del alumno/a.

MARCO NORMATIVO Y CONTEXTO

LEGISLACIÓN

Este ciclo está regulado por una legislación, tanto estatal como autonómica. Esta es:

Legislación estatal

- ❑ Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.
- ❑ Real Decreto 1254/2009, de 24 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos y se fijan sus enseñanzas mínimas.

Legislación autonómica

- ❑ Ley 17/2007, de 10 de Diciembre, de Educación de Andalucía.
- ❑ Orden de 13 de octubre de 2010 por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos.
- ❑ Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- ❑ Orden de 28 de septiembre de 2011, por la que se regulan los módulos profesionales de formación en centros de trabajo y de proyecto para el alumnado matriculado en centros docentes de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO

- ❑ Código: 0403
- ❑ Equivalencia en créditos ECTS: 22
- ❑ Duración: 380 horas

FINALIDADES EDUCATIVAS

Este MP contribuye a completar las competencias y objetivos generales propios de este título que se han alcanzado en el centro educativo o a desarrollar competencias características difíciles de conseguir en el mismo.

Se persigue alcanzar todas las competencias, las profesionales, y además las personales y las sociales.

- a) Completar la adquisición de competencias profesionales propias del título alcanzadas en el centro educativo.
- b) Adquirir una identidad y madurez profesional motivadoras para el aprendizaje a lo largo de la vida y para las adaptaciones a los cambios de las necesidades de cualificación.
- c) Completar conocimientos relacionados con la producción, la comercialización, la gestión económica y el sistema de relaciones socio-laborales de las empresas, con el fin de facilitar su inserción laboral.
- d) Evaluar los aspectos más relevantes de la profesionalidad alcanzada por el alumnado en el centro educativo y acreditar los aspectos requeridos en el empleo que no pueden verificarse por exigir situaciones reales de trabajo.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los resultados de aprendizaje que se consiguen con este MP, asociados los criterios de evaluación son los siguientes:

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1. Identifica la estructura y organización de la empresa relacionándolas con el tipo de servicio que presta.	<ol style="list-style-type: none"> a) Se han identificado la estructura organizativa de la empresa y las funciones de cada área de la misma. b) Se ha comparado la estructura de la empresa con las organizaciones empresariales tipo existentes en el sector. c) Se han relacionado las características del servicio y el tipo de clientes con el desarrollo de la actividad empresarial. d) Se han identificado los procedimientos de

	<p>trabajo en el desarrollo de la prestación de servicio.</p> <p>e) Se han valorado las competencias necesarias de los recursos humanos para el desarrollo óptimo de la actividad.</p> <p>f) Se ha valorado la idoneidad de los canales de difusión más frecuentes en esta actividad.</p>
<p>2. Aplica hábitos éticos y laborales en el desarrollo de su actividad profesional de acuerdo con las características del puesto de trabajo y con los procedimientos establecidos en la empresa.</p>	<p>a) Se han reconocido y justificado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La disponibilidad personal y temporal necesarias en el puesto de trabajo. - Las actitudes personales (puntualidad, empatía, entre otras) y profesionales (orden, limpieza, responsabilidad, entre otras) necesarias para el puesto de trabajo. - Los requerimientos actitudinales ante la prevención de riesgos en la actividad profesional. - Los requerimientos actitudinales referidos a la calidad en la actividad profesional. - Las actitudes relacionales con el propio equipo de trabajo y con las jerarquías establecidas en la empresa. - Las actitudes relacionadas con la documentación de las actividades realizadas en el ámbito laboral. - Las necesidades formativas para la inserción y reinserción laboral en el ámbito científico y técnico del buen hacer del profesional. <p>b) Se han identificado las normas de prevención de riesgos laborales y los aspectos fundamentales de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de aplicación en la actividad profesional.</p> <p>c) Se han aplicado los equipos de protección individual según los riesgos de la actividad profesional y las normas de la empresa.</p> <p>d) Se ha mantenido una actitud de respeto al medio ambiente en las actividades</p>

	<p>desarrolladas.</p> <ul style="list-style-type: none"> e) Se ha mantenido organizado, limpio y libre de obstáculos el puesto de trabajo o el área correspondiente al desarrollo de la actividad. f) Se ha responsabilizado del trabajo asignado interpretando y cumpliendo las instrucciones recibidas. g) Se ha establecido una comunicación eficaz con la persona responsable en cada situación y con los miembros del equipo. h) Se ha coordinado con el resto del equipo comunicando las incidencias relevantes que se presenten. i) Se ha valorado la importancia de su actividad y la necesidad de adaptación a los cambios de tareas. j) Se ha responsabilizado de la aplicación de las normas y procedimientos en el desarrollo de su trabajo.
<p>3. Ejecuta las diferentes actividades del departamento de creación de viajes combinados utilizando medios, equipos e instrumentos de control así como técnicas y procedimientos de acuerdo con instrucciones y normas establecidas y situación de los clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han interpretado las instrucciones recibidas y la documentación asociada a cada uno de los procesos de diseño y cotización de viajes combinados. b) Se han aplicado técnicas de investigación de mercado previas al diseño de viajes combinados. c) Se han reconocido las condiciones y acuerdos de la negociación con proveedores en base a diferentes criterios. d) Se han cotizado los servicios y valorado los costes, descuentos, comisiones, margen de beneficio, umbral de rentabilidad, impuestos y precio de venta de los viajes combinados. e) Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente y la gestión de la calidad. f) Se han reconocido los procesos de reserva, operativa y coordinación con los proveedores de los viajes combinados. g) Se ha cumplimentado la documentación asociada. h) Se han operado aplicaciones informáticas específicas.

<p>4. Realiza la gestión de eventos utilizando medios, equipos e instrumentos de control y aplicando técnicas y procedimientos de acuerdo a instrucciones y normas establecidas.</p>	<p>a) Se han interpretado las instrucciones recibidas y la documentación asociada a cada uno de los procesos de gestión de eventos ofertados por la agencia.</p> <p>b) Se han tramitado las solicitudes de demandas de futuros eventos y su seguimiento.</p> <p>c) Se ha elaborado el presupuesto global y su desglose del evento a contratar.</p> <p>d) Se ha participado en la supervisión y control del desarrollo del evento contratado.</p> <p>e) Se ha realizado las operaciones post venta y seguimiento de satisfacción del cliente.</p> <p>f) Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente y la gestión de la calidad.</p> <p>g) Se han operado las aplicaciones informáticas específicas.</p>
--	---

CONTENIDOS CURRICULARES

En este mp, los contenidos curriculares están estructurados en las actividades formativas que componen las jornadas de prácticas que el alumnado desarrolla en su puesto formativo o departamento de trabajo.

Las actividades formativas tienen como finalidad conseguir y complementar las competencias profesionales requeridas por el Ciclo Formativo.

Estas actividades formativas deben cumplir los siguientes requisitos:

- Ser reales y poder realizarse, adaptándolas a las características del puesto de trabajo.
- Permitir el uso de medios, instalaciones y documentación técnica propios de los procesos productivos de la empresa con las limitaciones que procedan.
- Favorecer la rotación del alumnado por los distintos puestos de trabajo de la empresa, acordes con el perfil profesional.
- Evitar tareas repetitivas que no sean relevantes para la adquisición de las destrezas.
- Calendario y horario en el que se desarrollará el módulo de formación en centros de trabajo.
- Criterios de evaluación que permitan al alumnado demostrar la consecución de cada resultado de aprendizaje.

Todas estas actividades formativas irán siendo incorporadas y explicadas por el alumnado en las fichas semanales de seguimiento de FCT, instrumento básico en el seguimiento y evaluación

TEMPORALIZACIÓN

El horario del módulo de FCT será, como máximo, igual al horario laboral del centro de trabajo, no pudiéndose superar en ningún caso la duración máxima de la jornada ordinaria de trabajo legalmente establecida. Si la empresa o entidad colaboradora tiene establecidos turnos de trabajo, el horario del alumnado se adaptará a esos turnos.

Se considera periodo no lectivo para la realización del módulo de formación en centros de trabajo los meses de julio y agosto, los fines de semana, festivos y demás periodos vacacionales establecidos en el calendario escolar provincial. En cuanto a los fines de semana y días festivos solicitamos cada año a la Inspección de Educación un permiso en caso de que el alumno/a quiera aprovechar dichos días y la empresa colaboradora esté dispuesta.

La duración de este MP es de 380 horas repartidas en jornadas de 8, 7 o 6 horas.

La realización de la FCT tiene lugar en el tercer trimestre, para el alumnado que está cursando el segundo curso del ciclo.

Para el alumnado que sólo cursa el módulo profesional de formación en centros de trabajo, y en su caso, el de proyecto, se fijan a lo largo del curso escolar, además del período establecido con carácter general para su realización, otros dos periodos, que coincidirán, respectivamente, con el primer y segundo trimestre del curso escolar.

CRITERIOS PARA LA DISTRIBUCIÓN DEL ALUMNADO EN CENTROS DE TRABAJO

El alumnado tendrá una reunión previa a la realización de la FCT, una vez que haya obtenido evaluación positiva en todos los módulos de 1º y 2º, a excepción del Proyecto, donde se le informarán del desarrollo de la FCT y podrá elegir centro de trabajo en función de sus aspiraciones y perfil profesional.

La distribución entre los centros se ordenará en base a la nota media del expediente académico, de mayor a menor nota. Por otro lado, el equipo educativo del Departamento de Hostelería y Turismo añadirá otro criterio: la idoneidad del/la alumno/a para un determinado centro de trabajo.

ESTRUCTURACIÓN DE LA ACTIVIDADES FORMATIVAS SEGÚN EL PUESTO FORMATIVO

Las actividades formativas que el alumnado llevará a cabo durante el periodo de FCT dependerán del puesto formativo que ese alumnado ocupe. Aunque algunas básicas se repiten en todos los puestos y centros de trabajo, otras serán diferentes en caracterización, tipología, diversidad, y un largo etcétera.

Las actividades formativas quedarán plasmadas en el fichas semanales de seguimiento de FCT. Es por ello que se tomará como referencia a la hora de estructurar dichas acciones formativas las realizaciones profesionales del perfil, los recursos disponibles, la organización y la naturaleza de los procesos productivos o de servicios del correspondiente centro de trabajo.

Por lo tanto, se constituye en fundamental tanto la elección que de los centros de trabajo haga el/la tutor/a docente, como la ubicación del alumnado en cada centro de trabajo colaborador previamente seleccionado.

A continuación se muestran los programas formativos referentes a los diferentes puestos en los que el alumnado puede participar.

PROGRAMA FORMATIVO: AGENCIA DE VIAJES	
ACTIVIDAD FORMATIVA	ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN
Atender e informar a los clientes de la agencia de viajes en sus peticiones	Intervenir en el proceso de asesoramiento e información ante el cliente.
Aplicar técnicas de comunicación en la atención a los clientes, utilizando el alemán y el inglés si es necesario.	Interpretar las técnicas de comunicación en la atención a los clientes, en varios idiomas si es necesario.
Atender adecuadamente los casos de presentación de reclamaciones sobre los servicios prestados.	Resolver las demandas de reclamaciones.

Aplicar métodos de obtención, archivo y difusión de la información, usando los medios necesarios ya sean manuales, electrónicos, informáticos, etc.	Obtener datos de las fuentes de información y aplicar las técnicas de archivo.
Aplicar técnicas para la elaboración de planning, cuadros y estadísticas.	Realizar planning, cuadros y estadísticas.
Aplicar técnicas para la elaboración de inventarios.	Realizar inventarios.
Realizar operaciones de solicitud, clasificación y reposición de existencias.	Intervenir en las operaciones de solicitud, clasificación y reposición de existencias.
Intervenir en la realización de operaciones derivadas de la gestión económica, administrativa y financiera de la Empresa.	Participar en la realización de operaciones contables, documentos administrativos y financieros del establecimiento.
Participar en el control del material y documentos emitidos y originados en los procesos administrativos.	Aplicar técnicas de registros de expedientes y documentos.
Intervenir en la elaboración de investigaciones del mercado previas al diseño de viajes combinados.	Participar en los procesos de investigación del mercado.
Cotizar servicios y valorar los costes, descuentos, comisiones, margen de beneficio, umbral de rentabilidad, impuestos y precio de venta de los viajes combinados.	Intervenir en la cotización de servicios y valoración de costes, descuentos, comisiones, margen de beneficio, umbral de rentabilidad, impuestos y precio de venta de los viajes combinados .

Participar en los acuerdos de negociación con proveedores.	Aplicar técnicas de negociación con proveedores.
Intervenir en los procesos de reserva, operativa y coordinación con los proveedores de los viajes combinados.	Participar en los procesos de reserva de viajes combinados.
Aplicar técnicas básicas de atención al cliente.	Realizar técnicas de atención al cliente.
Aplicar criterios de seguridad e higiene.	Trabajar respetando las normas de seguridad e higiene establecidas en el Centro de Trabajo.
Actuar de forma coordinada con los otros departamentos de la empresa.	Guardar relaciones de coordinación con los otros departamentos y establecimientos.
Utilizar equipos de comunicaciones y aplicaciones informáticas específicas.	Manejar equipos electrónicos de comunicación y aplicaciones informáticas específicas.

PROGRAMA FORMATIVO: EMPRESA DE GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

ACTIVIDAD FORMATIVA	ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN
Atender e informar a los clientes de la agencia de viajes en sus peticiones	Intervenir en el proceso de asesoramiento e información ante el cliente.

Aplicar técnicas de comunicación en la atención a los clientes, utilizando el alemán y el inglés si es necesario.	Interpretar las técnicas de comunicación en la atención a los clientes, en varios idiomas si es necesario.
Atender adecuadamente los casos de presentación de reclamaciones sobre los servicios prestados.	Resolver las demandas de reclamaciones.
Aplicar métodos de obtención, archivo y difusión de la información, usando los medios necesarios ya sean manuales, electrónicos, informáticos, etc.	Obtener datos de las fuentes de información y aplicar las técnicas de archivo.
Intervenir en la realización de operaciones derivadas de la gestión económica, administrativa y financiera de la Empresa.	Participar en la realización de operaciones contables, documentos administrativos y financieros del establecimiento.
Participar en el control del material y documentos emitidos y originados en los procesos administrativos.	Aplicar técnicas de registros de expedientes y documentos.
Intervenir en la tramitación de las solicitudes de demandas de futuros eventos y su seguimiento.	Participar en la tramitación de las solicitudes de demandas de futuros eventos y su seguimiento.
Elaborar el presupuesto global y su desglose del evento.	Intervenir en la elaboración del presupuesto global y su desglose del evento.
Participar en la supervisión y control del desarrollo del evento contratado..	Aplicar técnicas de supervisión y control del desarrollo del evento contratado.

Intervenir en los los procesos de post venta y seguimiento de satisfacción del cliente.	Participar en los procesos de post venta y seguimiento de satisfacción del cliente.
Aplicar técnicas básicas de atención al cliente.	Realizar técnicas de atención al cliente.
Aplicar criterios de seguridad e higiene.	Trabajar respetando las normas de seguridad e higiene establecidas en el Centro de Trabajo.
Actuar de forma coordinada con los otros departamentos de la empresa.	Guardar relaciones de coordinación con los otros departamentos y establecimientos.
Utilizar equipos de comunicaciones y aplicaciones informáticas específicas.	Manejar equipos electrónicos de comunicación y aplicaciones informáticas específicas.

RECURSOS Y MATERIALES DIDÁCTICOS

Los recursos y materiales didácticos son los que se encuentren en el puesto formativo para cada alumno/a.

Además, para el/la tutor/a docente, se utilizarán medios de comunicación como el teléfono o Internet.

SEGUIMIENTO DEL MÓDULO

Al alumnado se le asignará un/a tutor/a docente en el centro educativo, que se encargará de realizar el seguimiento de la FCT en colaboración con el/la tutor/a laboral.

Existe la figura del tutor/a laboral como persona responsable del seguimiento de las prácticas del alumnado. La designación del tutor/a laboral es realizada por la entidad colaboradora, pero se intenta que sea una persona con cualidades pedagógicas y que

valoren el hecho de que se trata de alumnado en un periodo formativo. La comunicación entre el/la tutor/a laboral y el tutor docente será muy fluida y constante. Se establecerá contacto con los tutores laborales al menos en tres ocasiones, y se alternará el medio de comunicación a usar, ya teléfono, ya correo electrónico, ya entrevista personal.

Además, no sólo los tutores labores tienen un papel fundamental en la metodología didáctica, hay que referirse también al resto del equipo de profesionales que componen el/los departamento/s en los que el alumnado se va a integrar.

Por último, el alumnado deberá ir entregando una vez al mes las fichas semanales de seguimiento de la FCT para ir supervisando el proceso de enseñanza-aprendizaje en el puesto de prácticas.

Una vez acabadas las prácticas, se recogerán con carácter definitivo para la última y definitiva evaluación. Tras ser usados para esa evaluación, serán devueltos al alumnado en prácticas para que lo conserven en su poder.

EVALUACIÓN

El acceso al módulo de FCT requerirá, con carácter general, que el alumnado tenga una evaluación positiva en todos los módulos profesionales que componen el ciclo formativo, a excepción, en su caso, del módulo profesional de proyecto. Hay dos convocatorias como máximo, y no cuatro como en el resto de módulos profesionales (en general, una por año).

La normativa establece que para poder superar el MP es necesario que el alumno/a obtenga una nota de APTO. Estamos, por tanto, en otra de las diferencias que la FCT tiene con el resto de MP: la evaluación es cualitativa y no cuantitativa. Además la evaluación la harán las dos personas tutoras, tutor/a laboral y tutor/a docente, puesto que éste/a último/a tomará en cuenta la calificación que den los/as tutores/as laborales sobre el periodo formativo de cada alumno/a después de las prácticas.

INSTRUMENTOS Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Se utilizarán fichas semanales de seguimiento de FCT, que se facilitarán a cada alumno o alumna al inicio del periodo formativo, donde el alumnado describe las tareas formativas desempeñadas según los puestos formativos y el/la tutor/a laboral las evalúa individual y colectivamente.

Para efectuar la calificación del módulo de Formación en Centros de Trabajo se contará, entre otros documentos, con el informe del Tutor o Tutora laboral. Los otros instrumentos de evaluación son:

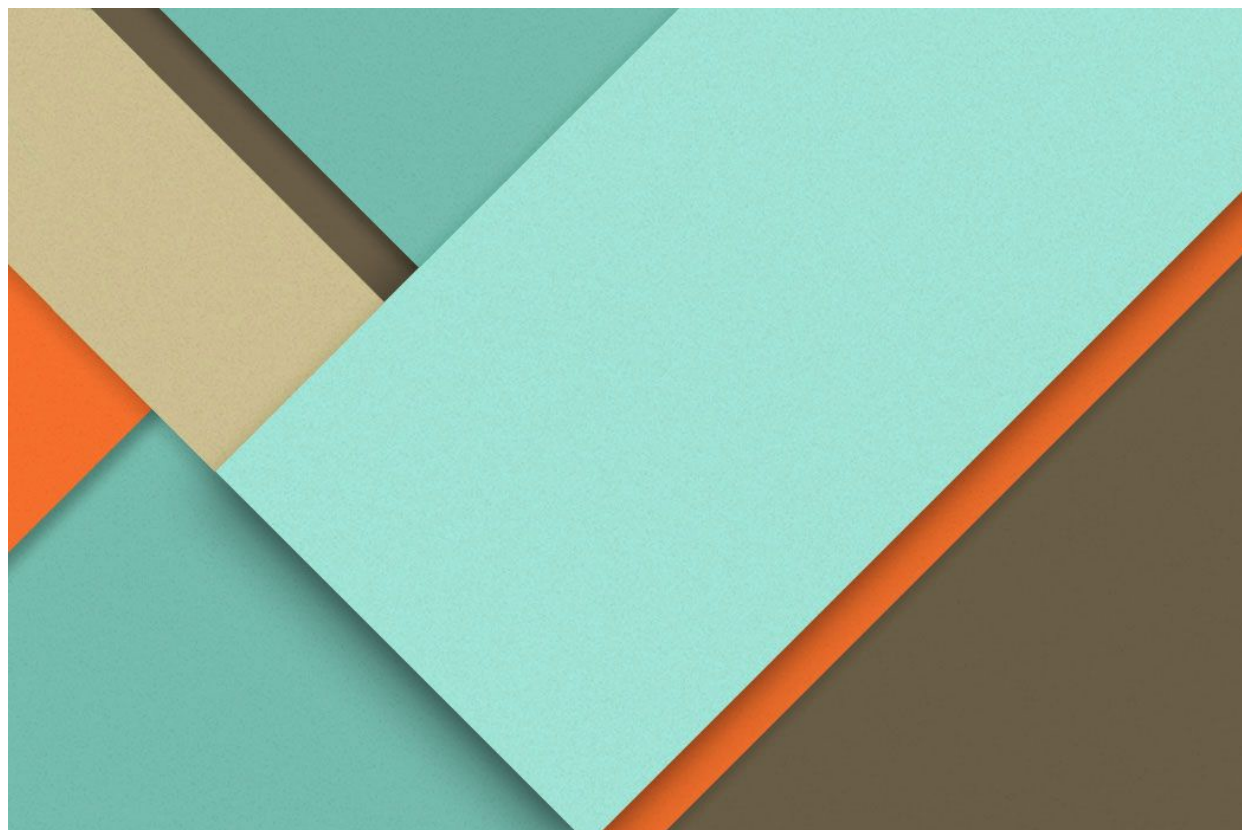
- Las entrevistas quincenales con los/as tutores/as laborales.
- La información recogida en las fichas semanales de seguimiento de FCT, en cuanto a tipo de actividades formativas, periodicidad, nivel de dificultad, resultados obtenidos, etc. De hecho la no entrega de estas fichas antes de la sesión de evaluación final, es causa de suspenso del módulo.
- Las opiniones expresadas por el alumnado, tales como tipos de tareas efectuadas, relaciones socio-laborales, anécdotas, etc.

Para poder aplicar esos instrumentos de evaluación y poder conseguir el APTO, el alumnado tiene que asistir con regularidad al centro de trabajo. La falta de asistencia y/o la impuntualidad pueden ocasionar una no superación del módulo.

EXENCIÓN DE LA FCT

Podrá determinarse la exención total o parcial del módulo profesional de formación en centros de trabajo por su correspondencia con la experiencia laboral, siempre que se acredite una experiencia, correspondiente al trabajo a tiempo completo de un año, relacionada con los estudios profesionales respectivos.

La experiencia laboral anterior se acreditará mediante la certificación de la empresa donde haya adquirido la experiencia laboral, en la que conste específicamente la duración del contrato, la actividad desarrollada y el periodo de tiempo en el que se ha realizado dicha actividad. En el caso de trabajadores/as por cuenta propia, se exigirá la certificación de alta en el censo de obligados tributarios, con una antigüedad mínima de un año, así como una declaración del interesado/a de las actividades más representativas.



Estructura del Mercado Turístico

C.F.G.S. Guía, Información y Asistencia Turística

C.F.G.S. Agencias de Viajes y Gestión de Eventos

Programación didáctica

2019/2020

IES DRAGO

ÍNDICE

IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO	2
MARCO NORMATIVO	2
Legislación estatal	2
Legislación autonómica	2
OBJETIVOS GENERALES Y COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES	3
CONTENIDOS, RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN	3
METODOLOGÍA	14
MÉTODOS	14
ACTIVIDADES	15
RECURSOS	16
ESPACIOS FORMATIVOS, EQUIPAMIENTOS Y MATERIALES	16
RECURSOS Y MATERIALES DIDÁCTICOS	16
EVALUACIÓN	16
PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN	17
TIPOS DE EVALUACIÓN	17
MOMENTOS DE EVALUACIÓN	18
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	18
CALIFICACIONES	19
CALIFICACIONES NUMÉRICAS	19
CALIFICACIONES NO NUMÉRICAS	20
RECUPERACIÓN	20
ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD	21
DOCENTE: Yesenia Alfaro Castellot .	21

IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO

- ❑ Código: 0171
- ❑ Equivalencia en créditos ECTS: 8
- ❑ Duración: 96 horas
- ❑ 3 horas lectivas a la semana

MARCO NORMATIVO

Para la realización de la programación de este módulo se ha tenido en cuenta la normativa siguiente:

Legislación estatal

- ❑ Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- ❑ Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.
- ❑ Real Decreto 1255/2009, de 24 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- ❑ Real Decreto 1254/2009, de 24 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos y se fijan sus enseñanzas mínimas.

Legislación autonómica

- ❑ Ley 17/2007, de 10 de Diciembre, de Educación de Andalucía.
- ❑ Orden de 13 de octubre de 2010 por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencia Turísticas.
- ❑ Orden de 13 de octubre de 2010, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos.
- ❑ Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

En los siguientes apartados se estructurarán las unidades de trabajo, teniendo en cuenta los objetivos generales, así como las competencias profesionales, personales y sociales del título.

OBJETIVOS GENERALES Y COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

Para el C.F.G.S. en Guía, Información y Asistencias Turísticas, este módulo profesional contribuye a alcanzar los siguientes objetivos generales, así como competencias profesionales, personales y sociales del ciclo.

OBJETIVOS GENERALES	COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES
a)	a)

En el caso del C.F.G.S. en Agencias de Viajes Gestión de Eventos, los objetivos y competencias que se consiguen son las siguientes:

OBJETIVOS GENERALES	COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES
a)	a)

Todo ello se conseguirá con las unidades que se desarrollarán a continuación.

CONTENIDOS, RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

A continuación, se muestra la estructuración de las unidades de trabajo que se desarrollarán en este módulo.

U.T. 1 CONTEXTUALIZACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 1ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conceptos básicos del turismo: <ul style="list-style-type: none"> ○ Turismo, turista, visitante, excursionista y otros. ➤ Evolución del turismo. <ul style="list-style-type: none"> ○ Evolución del turismo mundial. ○ Evolución del turismo en España. ➤ Valoración del profesional turístico en el ámbito de su profesión. ➤ Las nuevas tecnologías en el mundo del turismo. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>1. Contextualiza el sector turístico, su evolución histórica y situación actual, analizando sus implicaciones como actividad socioeconómica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han definido los elementos básicos que caracterizan el sector turístico. b) Se ha analizado la evolución del turismo. c) Se identifican los encuentros nacionales e internacionales en materia de turismo y su importancia para el sector. d) Se han identificado y caracterizado las diferentes instituciones públicas o privadas relacionadas con el sector turístico. e) Se ha valorado la importancia de la actividad turística respecto al desarrollo económico y social del núcleo turístico. f) Se ha reconocido el uso de las nuevas tecnologías en el sector turístico y su impacto como elemento dinamizador en éste. g) Se ha valorado la importancia de la profesionalidad en el ámbito de la profesión turística.

U.T. 2 EL MERCADO TURÍSTICO

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 1ª

CONTENIDOS

- El mercado turístico y sus características.
- La oferta turística. Elementos y estructuras.
 - Los recursos turísticos.
 - Las infraestructuras.
 - Oferta básica.
 - La oferta complementaria.
- La demanda turística: concepto, factores y principales motivaciones.
- Tendencias actuales del mercado turístico
 - Tendencias de la oferta
 - Tendencias de la demanda

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

3. Analiza la oferta turística caracterizando sus principales componentes, así como los canales de intermediación y distribución.

- a) Se ha identificado el mercado turístico y sus características.
- b) Se ha definido la oferta turística junto con los elementos y estructura básica de la misma.
- c) Se han caracterizado los canales de intermediación turística, así como los nuevos sistemas de distribución.
- d) Se han diferenciado las empresas de alojamientos turísticos según su tipología y características básicas.
- e) Se han identificado los diferentes medios de transporte de carácter turístico y los servicios ligados a ellos.
- f) Se ha caracterizado la oferta complementaria.

4. Caracteriza la demanda turística relacionando los diferentes factores y elementos que la motivan, así como sus tendencias actuales.

- a) Se ha conceptualizado y determinado los factores de la demanda turística.
- e) Se han caracterizado las principales motivaciones de la demanda turística.
- g) Se han investigado las tendencias actuales de la demanda, así como los mercados emergentes.

U.T. 3 LOS IMPACTOS DEL TURISMO

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 1ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Impactos económicos ➤ Impactos socioculturales ➤ Impactos políticos y legales ➤ Impactos medioambientales ➤ El desarrollo sostenible 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1. Contextualiza el sector turístico, su evolución histórica y situación actual, analizando sus implicaciones como actividad socioeconómica.	e) Se ha valorado la importancia de la actividad turística respecto al desarrollo económico y social del núcleo turístico.

U.D. 4 ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL SECTOR

TEMPORALIZACIÓN
Evaluación: 1ª
CONTENIDOS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Entidades públicas y privadas de ámbito internacional relacionadas con el sector turístico. <ul style="list-style-type: none"> ○ OMT ○ UNESCO ○ WTTC ○ Otras entidades ➤ Entidades públicas y privadas de nacional relacionadas con el sector turístico. <ul style="list-style-type: none"> ○ Secretaría de Estado de Turismo <ul style="list-style-type: none"> ■ Turespaña ■ Segittur ■ Paradores ■ Instituto de Estudios Turísticos (IET) ■ Centro de Documentación de Turismo de España

- Exceltur
- Instituto de Calidad del Turismo Español (ICTE)
- Otras entidades
- Entidades públicas y privadas de ámbito regional y local relacionadas con el sector.
 - Empresa pública para la gestión del turismo y el deporte de Andalucía
 - Andalucía Lab
 - Consejo Andaluz de Turismo
 - Dirección General de Calidad, Innovación y Fomento del turismo
 - Dirección General de Planificación turística. La Escuela Oficial de Turismo
- La política turística en España.
- Principales eventos locales, regionales, nacionales e internacionales en materia de turismo.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1. Contextualiza el sector turístico, su evolución histórica y situación actual, analizando sus implicaciones como actividad socioeconómica.	c) Se identifican los encuentros nacionales e internacionales en materia de turismo y su importancia para el sector. d) Se han identificado y caracterizado las diferentes instituciones públicas o privadas relacionadas con el sector turístico.

U.T. 5 PRINCIPALES TIPOLOGÍAS TURÍSTICAS

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 2ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Factores de desarrollo turístico: naturales, humanos y técnicos. ➤ Ventajas e inconvenientes del desarrollo turístico de una zona. ➤ Las tipologías turísticas actuales: definición, características, localización nacional e internacional y tendencias del mercado actual. ➤ Factores que intervienen en la demanda y la incidencia que se puede ejercer sobre los mismos en relación con las tipologías turísticas. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
2. Identifica las diferentes tipologías turísticas relacionándolas con la demanda y su previsible evolución.	a) Se han definido las diferentes tipologías turísticas relacionándolas con las características básicas de las mismas.

- b) Se han localizado las distintas tipologías turísticas por su distribución geográfica.
- c) Se han relacionado los diferentes factores que influyen en la localización espacial según el tipo de turismo de la zona.
- d) Se han analizado las tendencias de las tipologías turísticas nacionales.
- e) Se han analizado las tendencias de las tipologías turísticas internacionales.
- f) Se han descrito las ventajas e inconvenientes del desarrollo turístico de una zona.
- g) Se han valorado los factores que influyen en la demanda y la incidencia que podemos hacer sobre ellos y su distribución.

U.T. 6 LA OFERTA BÁSICA I: EMPRESAS DE ALOJAMIENTO

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 2ª

CONTENIDOS

- Las empresas de alojamiento turístico.
- Los establecimientos hoteleros
- Los establecimientos extrahoteleros
 - Apartamentos turísticos
 - Alojamientos rurales
 - Campings
 - Albergues turísticos
 - Otros alojamientos turísticos
 - Nuevas formas de alojamiento turístico
- Normativa relacionada con los alojamientos turísticos

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

3. Analiza la oferta turística caracterizando sus principales componentes, así como los canales de intermediación y distribución.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

b) Se ha definido la oferta turística junto con los elementos y estructura básica de la misma.

d) Se han diferenciado las empresas de alojamientos turísticos según su tipología y características básicas.

U.T. 7 LA OFERTA BÁSICA II: EMPRESAS DE INTERMEDIACIÓN Y TRANSPORTE

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 2ª

CONTENIDOS

- Las empresas de intermediación.
 - Agencias de viajes
 - Centrales de reservas
 - Las nuevas formas de intermediación
- El transporte turístico
 - El transporte aéreo
 - El transporte marítimo
 - El transporte por ferrocarril
 - El transporte por carretera
 - Las nuevas formas de transporte compartido

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

3. Analiza la oferta turística caracterizando sus principales componentes, así como los canales de intermediación y distribución.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

b) Se ha definido la oferta turística junto con los elementos y estructura básica de la misma.
 c) Se han caracterizado los canales de intermediación turística, así como los nuevos sistemas de distribución.
 e) Se han identificado los diferentes medios de transporte de carácter turístico y los servicios ligados a ellos.

U.T. 8 LA OFERTA COMPLEMENTARIA

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 2ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Empresas de restauración ➤ Empresas de información turística <ul style="list-style-type: none"> ○ Oficinas de turismo ○ Centros de interpretación ○ Guías turísticos ➤ Empresas de organización de eventos ➤ Empresas organizadoras de actividades de ocio y tiempo libre <ul style="list-style-type: none"> ○ Empresas de turismo activo y deportes ○ Parques temáticos y similares ○ Empresas de espectáculos ○ Animación turística ○ Actividades de salud ➤ Otras empresas turísticas 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
3. Analiza la oferta turística caracterizando sus principales componentes, así como los canales de intermediación y distribución.	b) Se ha definido la oferta turística junto con los elementos y estructura básica de la misma. f) Se ha caracterizado la oferta complementaria.

U.T. 9 LA OFERTA TURÍSTICA EN ANDALUCÍA

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 2ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ La oferta turística en Andalucía. La importancia de Andalucía para el turismo nacional e internacional. ➤ Los recursos turísticos en Andalucía ➤ Los alojamientos turísticos en Andalucía. <ul style="list-style-type: none"> ○ La Red Andaluza de Alojamientos Rurales (RAAR) 	

- La Asociación empresarial de Haciendas y Cortijos de Andalucía.
- La Federación Andaluza de Campings.
- Las empresas de intermediación y de transporte que prestan servicios en Andalucía.
- La variada oferta complementaria en Andalucía.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
3. Analiza la oferta turística caracterizando sus principales componentes, así como los canales de intermediación y distribución.	<ul style="list-style-type: none"> b) Se ha definido la oferta turística junto con los elementos y estructura básica de la misma. c) Se han caracterizado los canales de intermediación turística, así como los nuevos sistemas de distribución. d) Se han diferenciado las empresas de alojamientos turísticos según su tipología y características básicas. e) Se han identificado los diferentes medios de transporte de carácter turístico y los servicios ligados a ellos. f) Se ha caracterizado la oferta complementaria. h) Se ha valorado la importancia del turismo en la economía del núcleo turístico.

U.T. 10 EL NÚCLEO TURÍSTICO

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 3ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El núcleo turístico. Definición y características. <ul style="list-style-type: none"> ○ Núcleos emisores ○ Núcleos receptores ➤ Elementos del núcleo turístico <ul style="list-style-type: none"> ○ Recursos turísticos ○ Infraestructuras turísticas ○ Empresas turísticas ➤ La repercusión económica del turismo en el núcleo turístico. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN

3. Analiza la oferta turística caracterizando sus principales componentes, así como los canales de intermediación y distribución.

g) Se han descrito las peculiaridades del núcleo turístico.
h) Se ha valorado la importancia del turismo en la economía del núcleo turístico.

U.T. 11 CARACTERIZACIÓN DE LA DEMANDA TURÍSTICA

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 3ª

CONTENIDOS

- Caracterización de la demanda turística
 - Concepto
 - Tipos de demanda
- Factores que intervienen en su determinación
- La elasticidad de la demanda
 - Elementos que influyen en la elasticidad.
- Tipología de clientes y características básicas
 - Tipos de clientes en función de su comportamiento
 - Mercados emergentes
 - Nuevos segmentos de mercado
- Motivaciones de la demanda
- La estacionalidad de la demanda.
 - Concepto y causas
 - Efectos de la estacionalidad
 - Acciones de desestacionalización

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

4. Caracteriza la demanda turística relacionando los diferentes factores y elementos que la motivan, así como sus tendencias actuales

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

a) Se ha conceptualizado y determinado los factores de la demanda turística.
b) Se ha clasificado a los clientes por su tipología y nacionalidad.
c) Se ha analizado la metodología de compra según el tipo de clientela.
d) Se han descrito los diferentes elementos externos que influyen en la elasticidad de la demanda.
e) Se han caracterizado las principales motivaciones de la demanda turística.

- f) Se ha caracterizado la estacionalización de la demanda y las técnicas de desestacionalización.
- g) Se han investigado las tendencias actuales de la demanda, así como los mercados emergentes.
- h) Se ha valorado la importancia de conocer a la clientela como elemento dinamizador de la demanda turística.

U.T. 12 ANÁLISIS DE LA DEMANDA TURÍSTICA NACIONAL E INTERNACIONAL

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 3ª

CONTENIDOS

- Análisis de la demanda turística internacional
- Análisis de la demanda turística nacional
 - Comportamiento del turismo receptor
 - Comportamiento del turismo emisor y del turismo interno
- Análisis de la demanda turística autonómica provincial y local
- Tendencias actuales de la demanda turística

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

4. Caracteriza la demanda turística relacionando los diferentes factores y elementos que la motivan, así como sus tendencias actuales

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- b) Se ha clasificado a los clientes por su tipología y nacionalidad.
- c) Se ha analizado la metodología de compra según el tipo de clientela.
- e) Se han caracterizado las principales motivaciones de la demanda turística.
- g) Se han investigado las tendencias actuales de la demanda, así como los mercados emergentes.

Los resultados de aprendizaje anteriormente desarrollados, se ponderarán de la siguiente forma:

RA 1	25%
RA 2	25%
RA 3	25%
RA 4	25%

METODOLOGÍA

La metodología didáctica será activa y participativa. Además, se basará en agrupamientos flexibles, primando el trabajo en grupos pequeños para el desarrollo de actividades que refuercen la adquisición de contenidos y estrategias, de esta forma propiciaremos el aprendizaje cooperativo.

En otras ocasiones se favorecerá el trabajo individual para la consolidación de los contenidos y estrategias de la unidad y servirá para que el profesorado registre el grado de dominio que va logrando cada alumno-alumna en la consecución de los objetivos.

A continuación se describirán los métodos y actividades que se llevarán a cabo como norma general en los módulos del departamento.

MÉTODOS

Los métodos representan el conjunto de acciones que se llevan a cabo en el aula para conseguir el aprendizaje. Para este curso, se han elegido los siguientes:

- a) Método expositivo o lección magistral: centrado fundamentalmente en la exposición verbal, por parte de la profesora, de los contenidos sobre la materia. Se utilizará en casos en los que pretenda transmitir conocimientos y activar procesos cognitivos en el estudiante, sin embargo, se evitará que sea una clase plenamente unidireccional y se procurará favorecer la participación de los alumnos, para que puedan expresar sus dudas y opiniones. Además, se utilizarán presentaciones y recursos audiovisuales para motivar al alumnado y hacer la clase más atractiva.
- b) Estudio de casos: se busca la adquisición de aprendizajes mediante el análisis de casos reales o simulados. El análisis profundo de ejemplos tomados de la realidad engarza la teoría y la práctica en un proceso reflexivo que se convierte, a su vez, en aprendizaje significativo.

- c) Aprendizaje orientado a proyectos: los/as estudiantes llevan a cabo un proyecto para resolver un problema o abordar una tarea mediante la planificación, diseño y realización de una serie de actividades, y todo ello a partir del desarrollo y aplicación de habilidades y conocimientos adquiridos y del uso efectivo de recursos. Se basa en el aprendizaje experiencial y reflexivo en el que tiene una gran importancia el proceso investigador, con la finalidad de resolver problemas complejos a partir de soluciones abiertas o abordar temas difíciles que permitan la generación de conocimiento nuevo y el desarrollo de nuevas habilidades por parte de los/as estudiantes. Es por tanto, un método a aplicar en aquellos contenidos que queremos que el alumnado afiance en un mayor grado.
- d) Aprendizaje cooperativo: enfoque interactivo de organización del trabajo en el aula en el cual el alumnado es responsable de su aprendizaje y del de sus compañeros/as, que además potencia el aprendizaje de los contenidos curriculares y de actitudes, valores y normas, y facilita la integración y la interacción del alumnado, contribuyendo a la convivencia. Más que un método en sí mismo, es un enfoque global de la enseñanza, donde se prioriza la colaboración frente a la competición, con el fin de desarrollar aprendizajes activos y significativos de forma cooperativa.

ACTIVIDADES

Las actividades son todas aquellas acciones que se realizan con la participación del alumnado en el aula cuyo objetivo es facilitar el aprendizaje de un determinado contenido.

Existen muchos tipos de actividades en función de en qué momento de la unidad de trabajo o de la sesión se apliquen y de su finalidad. En concreto, algunas de las actividades que se van a aplicar en el aula son:

- a) De introducción y de conocimientos previos: están encaminadas a motivar y averiguar las ideas y conocimientos previos sobre el tema. Por tanto, se aplicarán especialmente al comienzo de cada unidad didáctica, mediante preguntas directas, técnicas de “brainstorming” y debates.
- b) De desarrollo: ya que su objetivo es trabajar los contenidos tratados, se harán de forma paralela a las explicaciones, de modo que se ponga en práctica lo aprendido, mediante pequeños ejercicios.
- c) De consolidación: para asentar los contenidos tratados, por lo que se efectúan al final de la unidad didáctica.
- d) De refuerzo y/o recuperación: su función es evaluar contenidos pendientes de evaluación positiva, así como repasar antes de estas pruebas. Las realizarán únicamente el alumnado que tenga alguna parte de la materia pendiente.

- e) De aplicación: tienen la finalidad de aplicar los aprendizajes. Si bien son similares a las de consolidación, en éstas lo que se pretende es la aplicación de los contenidos a un nivel más global, como por ejemplo trabajando por proyectos.
- f) De evaluación: son las pruebas que se realizan para evaluar al alumnado, abarcan, por tanto, muchos tipos de actividades en función de los instrumentos de evaluación que se detallan en el apartado correspondiente.
- g) De ampliación: sirven para brindar al alumnado la oportunidad de aprender algo más allá de lo que se imparte en clase. Resultan muy útiles para los/ estudiantes sin materia pendiente, ya que pueden aprovechar el tiempo y acrecentar sus conocimientos mientras el resto repasan y realizan las pruebas de recuperación.
- h) Extraescolares: dentro de éstas se proponen varias actividades, de mayor o menor complejidad. Una de las más importantes será la visita a la Feria Internacional del Turismo en Madrid. De igual forma, en cada módulo se realizarán otras actividades variadas, como la visita a empresas del sector turístico gaditano, o a infraestructuras de transportes, así como a oficinas de turismo.

RECURSOS

En cuanto a los recursos podemos encontrarnos, por un lado, los espacios y equipamientos del centro, y por otro lado, los materiales didácticos a utilizar por el profesorado y el alumnado.

ESPACIOS FORMATIVOS, EQUIPAMIENTOS Y MATERIALES

La organización del espacio debe favorecer la participación en actividades verbales, respetar el trabajo individual del alumnado y facilitar el trabajo de investigación en grupo.

Se trabajará la decoración del aula incorporando documentos turísticos y actividades (confeccionadas por el propio alumnado) que estimule su curiosidad y facilite un buen ambiente de trabajo.

Todas las aulas destinadas a los cuatro grupos disponen de proyector y de ordenadores para el alumnado.

Por último, el centro educativo dispone de una biblioteca donde el alumnado encontrará publicaciones y material relacionado con el sector turístico.

RECURSOS Y MATERIALES DIDÁCTICOS

Los recursos que se emplearán como apoyo a la docencia serán los siguientes:

- ❖ Recursos Humanos: profesorado, personal docente del instituto, y profesionales del sector que participarán en actividades complementarias y extraescolares.

- ❖ Manual de clase: el libro a seguir en esta asignatura es “Estructura del Mercado Turístico”, de Rafael García y Lourdes Olmos (Editorial Paraninfo)..
- ❖ Uso de las TIC: para la entrega de temario, entrega de actividades, entrega de anexos, comunicación con el alumnado se utilizará la plataforma educativa “Edmodo”.

EVALUACIÓN

La evaluación propuesta en esta programación, se ha establecido de acuerdo a la *Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.*

Dicha normativa establece que la evaluación será continua. Además, la aplicación del proceso de evaluación continua del alumnado requerirá, en la modalidad presencial, su asistencia regular a clase y su participación en las actividades programadas.

La evaluación del alumnado será realizada de acuerdo con los resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación y contenidos de cada módulo profesional así como las competencias y objetivos generales del ciclo formativo asociados a los mismos.

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN

Entre los procedimientos de evaluación podemos distinguir las técnicas y los instrumentos:

- 1) Técnicas: entre las que podemos destacar:
 - a) La observación directa y sistemática.
 - b) Revisión, corrección y análisis de ejercicios, actividades y tareas.
 - c) Pruebas orales y escritas: casos prácticos, preguntas tipo test, preguntas cortas, preguntas de desarrollo, exposiciones de contenidos. (Algunos de los contenidos de las actividades y trabajos propuestos podrán incluirse como preguntas de las pruebas escritas.
- 2) Instrumentos: nos encontramos con:
 - a) Las escalas de observación (cualitativa y cuantitativa).
 - b) Plantillas de corrección y listados de chequeo para la evaluación de actividades.
 - c) Plantillas de corrección para exámenes.
 - d) Los diarios de clase.
 - e) Rúbrica.

Los alumnos y alumnas que no puedan realizar una prueba escrita u oral por causa justificada, tendrán derecho a recuperar esta prueba (dependiendo de la causa y siempre que la justificación esté bien documentada, con un certificado médico o similar). La fecha y características de la prueba serán decididas por cada docente.

TIPOS DE EVALUACIÓN

Los tipos de evaluación que se llevarán a cabo en este módulo son los siguientes:

- a) Evaluación inicial: Se realiza al iniciarse cada una de las fases de aprendizaje, y tiene la finalidad de proporcionar información sobre los conocimientos previos del alumnado para decidir el nivel en que hay que desarrollar los nuevos contenidos de enseñanza y las relaciones que deben establecerse entre ellos. También puede tener una función motivadora, en la medida en que ayuda a conocer las posibilidades que ofrecen los nuevos aprendizajes.
- b) Evaluación continua: pretende superar la relación evaluación=examen o evaluación=calificación final del alumnado, y centra la atención en otros aspectos que se consideran de interés para la mejora del proceso educativo. Por eso, la evaluación continua se realiza a lo largo de todo el proceso de aprendizaje del alumnado y pretende describir e interpretar. De tal manera que cuanto más información significativa tengamos del alumnado mejor conoceremos su aprendizaje.
- c) Evaluación criterial: A lo largo del proceso de aprendizaje, la evaluación criterial compara el progreso del alumno/a en relación con metas graduales establecidas previamente a partir de la situación inicial. Por tanto, fija la atención en el progreso personal del alumnado, dejando de lado la comparación con la situación en que se encuentran sus compañeros/as. En Formación Profesional tenemos los criterios de evaluación de los resultados de aprendizaje en el Título como referente.
- d) Evaluación final: Su objeto es conocer y valorar los resultados conseguidos por el alumnado al finalizar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

MOMENTOS DE EVALUACIÓN

Se establecen tres momentos de evaluación:

- 1) Evaluación inicial: durante el primer mes desde el comienzo de curso. Su objetivo es indagar sobre las características y el nivel de competencias que presenta el alumnado. En ella, el profesorado que se encargue de la tutoría del grupo facilitará al equipo docente la información disponible sobre las características generales del mismo y sobre las circunstancias específicamente académicas o personales con incidencia educativa de cuántos alumnos y alumnas lo componen.

- 2) Evaluaciones parciales: para cada grupo de alumnos y alumnas de primer curso, dentro del periodo lectivo, se realizarán al menos tres sesiones de evaluación parcial.
- 3) Evaluación final: la fecha de la sesión de evaluación se corresponde con la finalización del régimen ordinario de clase. Existirá una única evaluación final por curso académico.

Siguiendo lo anterior, establecido por la normativa, en el primer mes del curso se llevará a cabo una evaluación inicial, meramente informativa. A partir de ese momento la evaluación servirá para comprobar los resultados alcanzados y valorar el grado de consecución de los objetivos.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los criterios establecidos para cada módulo son los estipulados por *la Orden de 13 de octubre de 2010, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas en Andalucía*, y por *la Orden de 13 de octubre de 2010, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos en Andalucía*.

Anteriormente, en las tablas donde se estructuran las diferentes unidades de trabajo que componen cada módulo, se incluyen dichos criterios, asociados a sus resultados de aprendizaje y contenidos.

CALIFICACIONES

En la *Orden de Evaluación (29 de septiembre de 2010)* se establece que “al término del proceso de enseñanza-aprendizaje, el alumnado obtendrá una calificación final para cada uno de los módulos profesionales en que esté matriculado”.

Para establecer dicha calificación el profesorado considerará el grado y nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos para este módulo profesional, de acuerdo con sus correspondientes criterios de evaluación y los objetivos generales relacionados, así como la competencia general y las competencias profesionales, personales y sociales del título establecidas en el perfil profesional del mismo y sus posibilidades de inserción en el sector profesional y de progreso en los estudios posteriores a los que pueda acceder.

La evaluación conllevará una calificación que reflejará los resultados obtenidos por el alumno o alumna en su proceso de enseñanza-aprendizaje.

CALIFICACIONES NUMÉRICAS

La calificación de este módulo se expresará en valores numéricos de 1 a 10, sin decimales. Se considerarán positivas las iguales o superiores a 5 y negativas las restantes.

A continuación se presentan una serie de aclaraciones en cuanto a las calificaciones numéricas de dichos módulos:

- Para que se calcule la media global de cada resultado de aprendizaje, es necesario obtener la calificación de 5 o más en cada uno de sus criterios asociados.
- La nota trimestral será la media ponderada de las calificaciones pertenecientes al trimestre.
- La nota final del módulo corresponde a la media de la calificación de cada resultado de aprendizaje.
- Las actividades complementarias son obligatorias, en caso de no asistir y el motivo no esté justificado, el alumnado deberá realizar un trabajo que supondrá la calificación de la actividad.
- Será motivo de suspenso automático en una prueba oral/escrita para el alumnado que incumpla las normas establecidas para la realización de este tipo de pruebas (copiar o colaborar en la copia de dicha prueba).

CALIFICACIONES NO NUMÉRICAS

En caso de no ser calificado, por razones diferentes a la de renuncia a la convocatoria, constará como «NO EVALUADO» y se computará la convocatoria correspondiente.

Si el alumno o alumna ha cursado y superado en cursos académicos anteriores este módulo, constará como «SUPERADO EN CURSOS ANTERIORES».

La renuncia a la convocatoria del módulo si el alumnado se encuentra ya matriculado se reflejará con la expresión «RENUNCIA CONVOCATORIA».

RECUPERACIÓN

Al acabar cada trimestre, habrá una recuperación sobre los contenidos dados en ese periodo. De cualquier forma, la recuperación final tendrá lugar en junio.

El alumnado que deba acudir a ella, solo tendrá que recuperar aquellos criterios no superados.

La máxima calificación que se podrá obtener en la recuperación será de 5.

Para recuperar una evaluación parcial deberá obtener una calificación global de 5 haciendo media ponderada con el resto de calificaciones.

Para subir nota, el alumnado deberá presentarse en el periodo de recuperación de junio, únicamente.

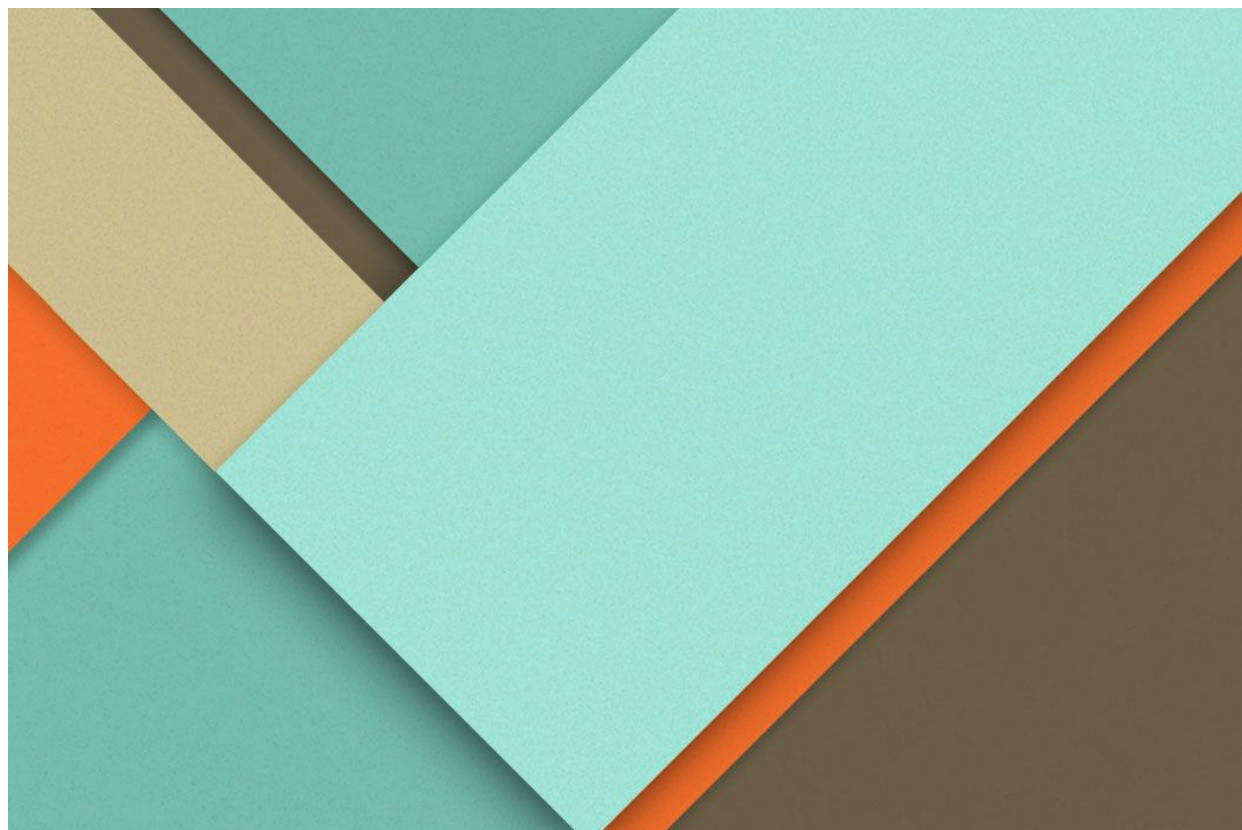
ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Entendemos por atención a la diversidad al conjunto de actuaciones dirigidas a dar respuesta a las diferentes capacidades, ritmos y estilos de aprendizaje del alumnado.

En todos los casos se tratará de adaptaciones no significativas, esto quiere decir que no se adaptarán objetivos, contenidos ni criterios de evaluación, pero se podrán adaptar materiales, metodología y procesos de evaluación (más tiempo para la realización de exámenes, cambio en el tipo de prueba, como por ejemplo prueba oral en lugar de prueba escrita, letra de mayor tamaño y más espaciada en pruebas escritas, etc.).

En el caso del alumnado que se incorpora una vez comenzado el curso por las adjudicaciones que se llevan a cabo en el mes de octubre, se necesita de un periodo de adaptación hasta que se ponga al día de todos los conocimientos y actividades que se hayan trabajado. Para ello se dedicará un poco de tiempo en cada hora de clase y también tutorías para que pueda actualizarse lo antes posible.

DOCENTE: Yesenia Alfaro Castellot .



Destinos Turísticos (Bilingüe)

C.F.G.S. Guía, Información y Asistencia Turística

C.F.G.S. Agencias de Viajes y Gestión de Eventos

Programación didáctica

2019/2020

IES DRAGO

ÍNDICE

IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO	2
MARCO NORMATIVO	2
Legislación estatal	2
Legislación autonómica	3
OBJETIVOS GENERALES Y COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES	3
CONTENIDOS, RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN	4
METODOLOGÍA	12
MÉTODOS	12
ACTIVIDADES	13
BILINGÜISMO	13
RECURSOS	14
ESPACIOS FORMATIVOS, EQUIPAMIENTOS Y MATERIALES	14
RECURSOS Y MATERIALES DIDÁCTICOS	14
EVALUACIÓN	15
PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN	15
TIPOS DE EVALUACIÓN	16
MOMENTOS DE EVALUACIÓN	16
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	17
CALIFICACIONES	17
CALIFICACIONES NUMÉRICAS	18
CALIFICACIONES NO NUMÉRICAS	18
RECUPERACIÓN	18
ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD	19
DOCENTE: María del Mar Aguirre Fernández .	20

IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO

- ❑ Código: 0383
- ❑ Equivalencia en créditos ECTS: 12
- ❑ Duración: 160 horas
- ❑ 5 horas lectivas a la semana

MARCO NORMATIVO

Para la realización de la programación de este módulo se ha tenido en cuenta la normativa siguiente:

Legislación estatal

- ❑ Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- ❑ Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.
- ❑ Real Decreto 1255/2009, de 24 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- ❑ Real Decreto 1254/2009, de 24 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos y se fijan sus enseñanzas mínimas.

Legislación autonómica

- ❑ Ley 17/2007, de 10 de Diciembre, de Educación de Andalucía.
- ❑ Orden de 13 de octubre de 2010 por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencia Turísticas.
- ❑ Orden de 13 de octubre de 2010, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos.
- ❑ Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

En los siguientes apartados se estructurarán las unidades de trabajo, teniendo en cuenta los objetivos generales, así como las competencias profesionales, personales y sociales del título.

OBJETIVOS GENERALES Y COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

Para el C.F.G.S. en Guía, Información y Asistencias Turísticas, este módulo profesional contribuye a alcanzar los siguientes objetivos generales, así como competencias profesionales, personales y sociales del ciclo.

OBJETIVOS GENERALES	COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES
a), b), d), f), k), ñ), o)	a), d), f), k), m)

En el caso del C.F.G.S. en Agencias de Viajes Gestión de Eventos, los objetivos y competencias que se consiguen son las siguientes:

OBJETIVOS GENERALES	COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES
b), c)	b), c)

Todo ello se conseguirá con las unidades que se desarrollarán a continuación.

CONTENIDOS, RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

A continuación, se muestra la estructuración de las unidades de trabajo que se desarrollarán en este módulo.

U.T. 1: Introducción a la geografía turística

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 1ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Concepto de geografía turística. ➤ Fuentes documentales de información turística. ➤ Aplicaciones informáticas para su estudio. ➤ Fuentes información turismo español. ➤ OMT. Concepto y funciones. ➤ Otras fuentes del turismo en Europa y resto del mundo. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1) Identifica la geografía turística de España, distinguiendo su división administrativa y los aspectos más relevantes de su relieve, hidrografía y clima.	<ul style="list-style-type: none"> a) Se ha identificado el concepto de geografía turística y su importancia para el conocimiento integral de los destinos. j) Se han identificado los materiales y fuentes para el estudio de los destinos turísticos.
2. Identifica los principales elementos de la geografía turística de Europa y del resto del mundo reconociendo la división política de los continentes y sus Estados, el relieve, la hidrografía y el clima.	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han descrito las funciones de la Organización Mundial del Turismo, (OMT), en el contexto de la división territorial de los países en regiones y subregiones.

U.T. 2: Geografía de España

TEMPORALIZACIÓN
Evaluación: 1ª
CONTENIDOS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Organización territorial y administrativa. ➤ Geografía física de España. ➤ Diversidad cultural.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>1) Identifica la geografía turística de España, distinguiendo su división administrativa y los aspectos más relevantes de su relieve, hidrografía y clima.</p>	<p>b) Se ha identificado la organización territorial y administrativa de España, distinguiendo las comunidades autónomas, provincias y comarcas más representativas y los municipios turísticos más relevantes, ubicándolos en el espacio geográfico.</p> <p>c) Se han identificado y descrito las principales características, unidades físicas y accidentes geográficos del relieve de España.</p> <p>d) Se han identificado los principales elementos característicos de la hidrografía y el litoral.</p> <p>e) Se han identificado y descrito los paisajes característicos y la vegetación autóctona, así como los principales espacios naturales protegidos.</p> <p>f) Se han identificado y descrito las características generales del clima de España.</p> <p>g) Se ha analizado la distribución de la población en el conjunto del Estado español.</p> <p>h) Se han identificado los principales elementos característicos de las diferentes culturas y pueblos de España.</p> <p>i) Se ha valorado la pluralidad de lenguas, culturas, costumbres, ritos y creencias de las comunidades autónomas españolas.</p> <p>j) Se han identificado los materiales y fuentes para el estudio de los destinos turísticos.</p>

U.T. 3: Destinos Turísticos de España

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 1ª

CONTENIDOS

- Destinos españoles de sol y playa.
- Destinos culturales españoles.
- Destinos urbanos españoles.
- Destinos rurales y de naturaleza españoles.
- Destinos españoles de espacios lúdicos y de ocio.
- Destinos deportivos y destinos de salud y belleza.
- Grandes eventos en los destinos.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- 3) Identifica los principales destinos turísticos de España, describiendo y valorando sus recursos y oferta turística.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han ubicado destinos turísticos en su espacio geográfico.
- b) Se han caracterizado los diferentes destinos turísticos españoles atendiendo a su especialización turística.
- c) Se ha reconocido la oferta turística más relevante en cada tipología de destinos.
- d) Se han identificado los recursos culturales, naturales y de otro tipo en los diferentes destinos.
- e) Se han seleccionado los destinos más relevantes atendiendo a diversos factores: comercial, tendencia o promocional.
- f) Se ha identificado la coincidencia de tipologías turísticas en un mismo destino.
- g) Se han utilizado diversas fuentes de información.
 - * Se ha expresado de forma correcta teniendo en cuenta la ortografía y gramática.
 - * Se ha expresado de forma correcta en exposiciones orales, teniendo en cuenta tanto los aspectos relacionados con la comunicación verbal como con la no verbal.

U.T. 4: Geografía de Europa

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 2ª

CONTENIDOS

- Organización territorial y administrativa.
- Geografía física de Europa.
- Diversidad cultural.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- 2) Identifica los principales elementos de la geografía turística de Europa y del resto del mundo reconociendo la división política de los continentes y sus Estados, el relieve, la hidrografía y el clima.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- b) Se han identificado las regiones y subregiones turísticas de la OMT, ubicándolas en el espacio geográfico.
- c) Se ha analizado la organización política y territorial de Europa.
- d) Se han identificado las principales unidades físicas de Europa.
- e) Se han distinguido los países comunitarios y los no comunitarios, así como los territorios dependientes dentro y fuera de Europa, ubicándolos en el espacio geográfico.
- f) Se han descrito los elementos y características más relevantes y representativas del relieve, la hidrografía y el litoral europeos.
- g) Se han descrito las unidades físicas, paisajes y vegetación más relevantes; así como los principales espacios naturales protegidos y las características generales del clima europeo.
- h) Se han analizado las características más sobresalientes de las diferentes culturas y pueblos de Europa.
- j) Se ha valorado la pluralidad de lenguas, culturas, costumbres, ritos y creencias de los diferentes Estados de Europa y del mundo.

U.T. 5: Destinos turísticos de Europa

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 2ª

CONTENIDOS

- Destinos de sol y playa.
- Destinos culturales.
- Destinos urbanos.
- Destinos rurales y de naturaleza.
- Destinos de espacios lúdicos y de ocio.
- Destinos deportivos y destinos de salud y belleza.
- Grandes eventos en los destinos.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- 4) Identifica los principales destinos turísticos de Europa y del resto del mundo, describiendo y valorando sus recursos y oferta turística.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han ubicado los principales destinos turísticos internacionales en su espacio geográfico.
- b) Se han caracterizado los diferentes destinos turísticos internacionales atendiendo a su especialización turística.
- c) Se ha reconocido la oferta turística más relevante en cada tipología de destinos internacionales.
- d) Se han identificado los recursos culturales, naturales y de otro tipo en los diferentes destinos internacionales.
- e) Se han seleccionado los destinos más relevantes atendiendo a diversos factores: comercial, tendencia o promocional.
- f) Se ha identificado la coincidencia de tipologías turísticas en un mismo destino.
- g) Se han utilizado diversas fuentes de información.
* Se ha expresado de forma correcta teniendo en cuenta la ortografía y gramática.

* Se ha expresado de forma correcta en exposiciones orales, teniendo en cuenta tanto los aspectos relacionados con la comunicación verbal como con la no verbal.

U.T. 6: Geografía de Oceanía

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 3ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Organización territorial y administrativa. ➤ Geografía física de Oceanía. ➤ Diversidad cultural. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
2) Identifica los principales elementos de la geografía turística de Europa y del resto del mundo reconociendo la división política de los continentes y sus Estados, el relieve, la hidrografía y el clima.	i) Se han descrito las características más relevantes de relieve, hidrografía, vegetación, clima y diversidad cultural del resto de regiones y subregiones del mundo.

U.T. 7: Geografía de África

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 3ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Organización territorial y administrativa. ➤ Geografía física de África. ➤ Diversidad cultural. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN

2) Identifica los principales elementos de la geografía turística de Europa y del resto del mundo reconociendo la división política de los continentes y sus Estados, el relieve, la hidrografía y el clima.	i) Se han descrito las características más relevantes de relieve, hidrografía, vegetación, clima y diversidad cultural del resto de regiones y subregiones del mundo.
--	---

U.T. 8: Geografía de América

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 3ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Organización territorial y administrativa. ➤ Geografía física de América. ➤ Diversidad cultural. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
2) Identifica los principales elementos de la geografía turística de Europa y del resto del mundo reconociendo la división política de los continentes y sus Estados, el relieve, la hidrografía y el clima.	i) Se han descrito las características más relevantes de relieve, hidrografía, vegetación, clima y diversidad cultural del resto de regiones y subregiones del mundo.

U.T. 9: Geografía de Asia

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 3ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Organización territorial y administrativa. ➤ Geografía física de Asia. ➤ Diversidad cultural. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN

<p>2) Identifica los principales elementos de la geografía turística de Europa y del resto del mundo reconociendo la división política de los continentes y sus Estados, el relieve, la hidrografía y el clima.</p>	<p>i) Se han descrito las características más relevantes de relieve, hidrografía, vegetación, clima y diversidad cultural del resto de regiones y subregiones del mundo.</p>
---	--

U.T. 10: Destinos turísticos del resto del mundo

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 3ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Destinos de sol y playa. ➤ Destinos culturales. ➤ Destinos urbanos. ➤ Destinos rurales y de naturaleza. ➤ Destinos de espacios lúdicos y de ocio. ➤ Destinos deportivos y destinos de salud y belleza. ➤ Grandes eventos en los destinos. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>4) Identifica los principales destinos turísticos de Europa y del resto del mundo, describiendo y valorando sus recursos y oferta turística.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han ubicado los principales destinos turísticos internacionales en su espacio geográfico. b) Se han caracterizado los diferentes destinos turísticos internacionales atendiendo a su especialización turística. c) Se ha reconocido la oferta turística más relevante en cada tipología de destinos internacionales. d) Se han identificado los recursos culturales, naturales y de otro tipo en los diferentes destinos internacionales. e) Se han seleccionado los destinos más relevantes atendiendo a diversos factores: comercial, tendencia o promocional. f) Se ha identificado la coincidencia de

	<p>tipologías turísticas en un mismo destino.</p> <p>g) Se han utilizado diversas fuentes de información.</p> <p>* Se ha expresado de forma correcta teniendo en cuenta la ortografía y gramática.</p> <p>* Se ha expresado de forma correcta en exposiciones orales, teniendo en cuenta tanto los aspectos relacionados con la comunicación verbal como con la no verbal.</p>
--	--

Los resultados de aprendizaje anteriormente desarrollados, se ponderarán de la siguiente forma:

RA 1	20%
RA 2	20%
RA 3	30%
RA 4	30%

METODOLOGÍA

La metodología didáctica será activa y participativa. Además, se basará en agrupamientos flexibles, primando el trabajo en grupos pequeños para el desarrollo de actividades que refuercen la adquisición de contenidos y estrategias, de esta forma propiciaremos el aprendizaje cooperativo.

En otras ocasiones se favorecerá el trabajo individual para la consolidación de los contenidos y estrategias de la unidad y servirá para que el profesorado registre el grado de dominio que va logrando cada alumno-alumna en la consecución de los objetivos.

A continuación se describirán los métodos y actividades que se llevarán a cabo como norma general en los módulos del departamento.

MÉTODOS

Los métodos representan el conjunto de acciones que se llevan a cabo en el aula para conseguir el aprendizaje. Para este curso, se han elegido los siguientes:

- a) Método expositivo o lección magistral: centrado fundamentalmente en la exposición verbal, por parte de la profesora, de los contenidos sobre la materia. Se utilizará en casos en los que pretenda transmitir conocimientos y activar procesos cognitivos en el estudiante, sin embargo, se evitará que sea una clase plenamente unidireccional y se procurará favorecer la participación de los alumnos, para que puedan expresar sus dudas y opiniones. Además, se utilizarán presentaciones y recursos audiovisuales para motivar al alumnado y hacer la clase más atractiva.
- b) Estudio de casos: se busca la adquisición de aprendizajes mediante el análisis de casos reales o simulados. El análisis profundo de ejemplos tomados de la realidad engarza la teoría y la práctica en un proceso reflexivo que se convierte, a su vez, en aprendizaje significativo.
- c) Aprendizaje orientado a proyectos: los/as estudiantes llevan a cabo un proyecto para resolver un problema o abordar una tarea mediante la planificación, diseño y realización de una serie de actividades, y todo ello a partir del desarrollo y aplicación de habilidades y conocimientos adquiridos y del uso efectivo de recursos. Se basa en el aprendizaje experiencial y reflexivo en el que tiene una gran importancia el proceso investigador, con la finalidad de resolver problemas complejos a partir de soluciones abiertas o abordar temas difíciles que permitan la generación de conocimiento nuevo y el desarrollo de nuevas habilidades por parte de los/as estudiantes. Es por tanto, un método a aplicar en aquellos contenidos que queremos que el alumnado afiance en un mayor grado.
- d) Aprendizaje cooperativo: enfoque interactivo de organización del trabajo en el aula en el cual el alumnado es responsable de su aprendizaje y del de sus compañeros/as, que además potencia el aprendizaje de los contenidos curriculares y de actitudes, valores y normas, y facilita la integración y la interacción del alumnado, contribuyendo a la convivencia. Más que un método en sí mismo, es un enfoque global de la enseñanza, donde se prioriza la colaboración frente a la competición, con el fin de desarrollar aprendizajes activos y significativos de forma cooperativa.

ACTIVIDADES

Las actividades son todas aquellas acciones que se realizan con la participación del alumnado en el aula cuyo objetivo es facilitar el aprendizaje de un determinado contenido.

Existen muchos tipos de actividades en función de en qué momento de la unidad de trabajo o de la sesión se apliquen y de su finalidad. En concreto, algunas de las actividades que se van a aplicar en el aula son:

- a) De introducción y de conocimientos previos: están encaminadas a motivar y averiguar las ideas y conocimientos previos sobre el tema. Por tanto, se aplicarán especialmente al comienzo de cada unidad didáctica, mediante preguntas directas, técnicas de “brainstorming” y debates.
- b) De desarrollo: ya que su objetivo es trabajar los contenidos tratados, se harán de forma paralela a las explicaciones, de modo que se ponga en práctica lo aprendido, mediante pequeños ejercicios.
- c) De consolidación: para asentar los contenidos tratados, por lo que se efectúan al final de la unidad didáctica.
- d) De refuerzo y/o recuperación: su función es evaluar contenidos pendientes de evaluación positiva, así como repasar antes de estas pruebas. Las realizarán únicamente el alumnado que tenga alguna parte de la materia pendiente.
- e) De aplicación: tienen la finalidad de aplicar los aprendizajes. Si bien son similares a las de consolidación, en éstas lo que se pretende es la aplicación de los contenidos a un nivel más global, como por ejemplo trabajando por proyectos.
- f) De evaluación: son las pruebas que se realizan para evaluar al alumnado, abarcan, por tanto, muchos tipos de actividades en función de los instrumentos de evaluación que se detallan en el apartado correspondiente.
- g) De ampliación: sirven para brindar al alumnado la oportunidad de aprender algo más allá de lo que se imparte en clase. Resultan muy útiles para los/ estudiantes sin materia pendiente, ya que pueden aprovechar el tiempo y acrecentar sus conocimientos mientras el resto repasan y realizan las pruebas de recuperación.
- h) Extraescolares: dentro de éstas se proponen varias actividades, de mayor o menor complejidad. Una de las más importantes será la visita a la Feria Internacional del Turismo en Madrid. De igual forma, en cada módulo se realizarán otras actividades variadas, como la visita a empresas del sector turístico gaditano, o a infraestructuras de transportes, así como a oficinas de turismo.

BILINGÜISMO

Además de lo anterior, este módulo se imparte en la modalidad bilingüe de inglés. Por ello, se sigue la metodología AICLE (Aprendizaje Integrado de Contenidos y Lengua Extranjera), que busca la mejora de la segunda lengua sin detrimento de los resultados de aprendizaje del Módulo Profesional. Sin embargo, debido a la heterogeneidad del alumnado, se llevará a cabo una combinación de prácticas didácticas para adaptarse a las diferentes realidades educativas.

RECURSOS

En cuanto a los recursos podemos encontrarnos, por un lado, los espacios y equipamientos del centro, y por otro lado, los materiales didácticos a utilizar por el profesorado y el alumnado.

ESPACIOS FORMATIVOS, EQUIPAMIENTOS Y MATERIALES

La organización del espacio debe favorecer la participación en actividades verbales, respetar el trabajo individual del alumnado y facilitar el trabajo de investigación en grupo.

Se trabajará la decoración del aula incorporando documentos turísticos y actividades (confeccionadas por el propio alumnado) que estimule su curiosidad y facilite un buen ambiente de trabajo.

Todas las aulas destinadas a los cuatro grupos disponen de proyector y de ordenadores para el alumnado.

Por último, el centro educativo dispone de una biblioteca donde el alumnado encontrará publicaciones y material relacionado con el sector turístico.

RECURSOS Y MATERIALES DIDÁCTICOS

Los recursos que se emplearán como apoyo a la docencia serán los siguientes:

- ❖ Recursos Humanos: profesorado, personal docente del instituto, y profesionales del sector que participarán en actividades complementarias y extraescolares.
- ❖ Material oficina de turismo.
- ❖ Manual de clase: el temario de este módulo será elaborado por la profesora.
- ❖ Revistas y guías de viajes: se utilizarán revistas de Viajes de National Geographic, y varias guías de esta editorial y de otras, como Lonely Planet.
- ❖ Mapas turísticos y folletos de destinos turísticos.
- ❖ Uso de las TIC: para la entrega de temario, entrega de actividades, entrega de anexos, comunicación con el alumnado se utilizará la plataforma educativa "Edmodo".

EVALUACIÓN

La evaluación propuesta en esta programación, se ha establecido de acuerdo a la *Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación*

profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Dicha normativa establece que la evaluación será continua. Además, la aplicación del proceso de evaluación continua del alumnado requerirá, en la modalidad presencial, su asistencia regular a clase y su participación en las actividades programadas.

La evaluación del alumnado será realizada de acuerdo con los resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación y contenidos de cada módulo profesional así como las competencias y objetivos generales del ciclo formativo asociados a los mismos.

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN

Entre los procedimientos de evaluación podemos distinguir las técnicas y los instrumentos:

- 1) Técnicas: entre las que podemos destacar:
 - a) La observación directa y sistemática.
 - b) Revisión, corrección y análisis de ejercicios, actividades y tareas.
 - c) Pruebas orales y escritas: casos prácticos, preguntas tipo test, preguntas cortas, preguntas de desarrollo, exposiciones de contenidos. (Algunos de los contenidos de las actividades y trabajos propuestos podrán incluirse como preguntas de las pruebas escritas.
- 2) Instrumentos: nos encontramos con:
 - a) Las escalas de observación (cualitativa y cuantitativa).
 - b) Plantillas de corrección y listados de chequeo para la evaluación de actividades.
 - c) Plantillas de corrección para exámenes.
 - d) Los diarios de clase.
 - e) Rúbrica.

Los alumnos y alumnas que no puedan realizar una prueba escrita u oral por causa justificada, tendrán derecho a recuperar esta prueba (dependiendo de la causa y siempre que la justificación esté bien documentada, con un certificado médico o similar). La fecha y características de la prueba serán decididas por cada docente.

TIPOS DE EVALUACIÓN

Los tipos de evaluación que se llevarán a cabo en este módulo son los siguientes:

- a) Evaluación inicial: Se realiza al iniciarse cada una de las fases de aprendizaje, y tiene la finalidad de proporcionar información sobre los conocimientos previos del alumnado para decidir el nivel en que hay que desarrollar los nuevos contenidos de enseñanza y las relaciones que deben establecerse entre ellos. También puede

tener una función motivadora, en la medida en que ayuda a conocer las posibilidades que ofrecen los nuevos aprendizajes.

- b) Evaluación continua: pretende superar la relación evaluación=examen o evaluación=calificación final del alumnado, y centra la atención en otros aspectos que se consideran de interés para la mejora del proceso educativo. Por eso, la evaluación continua se realiza a lo largo de todo el proceso de aprendizaje del alumnado y pretende describir e interpretar. De tal manera que cuanto más información significativa tengamos del alumnado mejor conoceremos su aprendizaje.
- c) Evaluación criterial: A lo largo del proceso de aprendizaje, la evaluación criterial compara el progreso del alumno/a en relación con metas graduales establecidas previamente a partir de la situación inicial. Por tanto, fija la atención en el progreso personal del alumnado, dejando de lado la comparación con la situación en que se encuentran sus compañeros/as. En Formación Profesional tenemos los criterios de evaluación de los resultados de aprendizaje en el Título como referente.
- d) Evaluación final: Su objeto es conocer y valorar los resultados conseguidos por el alumnado al finalizar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

MOMENTOS DE EVALUACIÓN

Se establecen tres momentos de evaluación:

- 1) Evaluación inicial: durante el primer mes desde el comienzo de curso. Su objetivo es indagar sobre las características y el nivel de competencias que presenta el alumnado. En ella, el profesorado que se encargue de la tutoría del grupo facilitará al equipo docente la información disponible sobre las características generales del mismo y sobre las circunstancias específicamente académicas o personales con incidencia educativa de cuántos alumnos y alumnas lo componen.
- 2) Evaluaciones parciales: para cada grupo de alumnos y alumnas de primer curso, dentro del periodo lectivo, se realizarán al menos tres sesiones de evaluación parcial.
- 3) Evaluación final: la fecha de la sesión de evaluación se corresponde con la finalización del régimen ordinario de clase. Existirá una única evaluación final por curso académico.

Siguiendo lo anterior, establecido por la normativa, en el primer mes del curso se llevará a cabo una evaluación inicial, meramente informativa. A partir de ese momento la evaluación servirá para comprobar los resultados alcanzados y valorar el grado de consecución de los objetivos.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los criterios establecidos para cada módulo son los estipulados por *la Orden de 13 de octubre de 2010, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas en Andalucía*, y por *la Orden de 13 de octubre de 2010, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos en Andalucía*.

Anteriormente, en las tablas donde se estructuran las diferentes unidades de trabajo que componen cada módulo, se incluyen dichos criterios, asociados a sus resultados de aprendizaje y contenidos.

CALIFICACIONES

En la *Orden de Evaluación (29 de septiembre de 2010)* se establece que “al término del proceso de enseñanza-aprendizaje, el alumnado obtendrá una calificación final para cada uno de los módulos profesionales en que esté matriculado”.

Para establecer dicha calificación el profesorado considerará el grado y nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos para este módulo profesional, de acuerdo con sus correspondientes criterios de evaluación y los objetivos generales relacionados, así como la competencia general y las competencias profesionales, personales y sociales del título establecidas en el perfil profesional del mismo y sus posibilidades de inserción en el sector profesional y de progreso en los estudios posteriores a los que pueda acceder.

La evaluación conllevará una calificación que reflejará los resultados obtenidos por el alumno o alumna en su proceso de enseñanza-aprendizaje.

CALIFICACIONES NUMÉRICAS

La calificación de este módulo se expresará en valores numéricos de 1 a 10, sin decimales. Se considerarán positivas las iguales o superiores a 5 y negativas las restantes.

A continuación se presentan una serie de aclaraciones en cuanto a las calificaciones numéricas de dichos módulos:

- Para que se calcule la media global de cada resultado de aprendizaje, es necesario obtener la calificación de 5 o más en cada uno de sus criterios asociados.
- La nota trimestral será la media ponderada de las calificaciones pertenecientes al trimestre.
- La nota final del módulo corresponde a la media de la calificación de cada resultado de aprendizaje.

- Las actividades complementarias son obligatorias, en caso de no asistir y el motivo no esté justificado, el alumnado deberá realizar un trabajo que supondrá la calificación de la actividad.
- Será motivo de suspenso automático en una prueba oral/escrita para el alumnado que incumpla las normas establecidas para la realización de este tipo de pruebas (copiar o colaborar en la copia de dicha prueba).

CALIFICACIONES NO NUMÉRICAS

En caso de no ser calificado, por razones diferentes a la de renuncia a la convocatoria, constará como «NO EVALUADO» y se computará la convocatoria correspondiente.

Si el alumno o alumna ha cursado y superado en cursos académicos anteriores este módulo, constará como «SUPERADO EN CURSOS ANTERIORES».

La renuncia a la convocatoria del módulo si el alumnado se encuentra ya matriculado se reflejará con la expresión «RENUNCIA CONVOCATORIA».

RECUPERACIÓN

Al acabar cada trimestre, habrá una recuperación sobre los contenidos dados en ese periodo. De cualquier forma, la recuperación final tendrá lugar en junio.

El alumnado que deba acudir a ella, solo tendrá que recuperar aquellos criterios no superados.

La máxima calificación que se podrá obtener en la recuperación será de 5.


Para recuperar una evaluación parcial deberá obtener una calificación global de 5 haciendo media ponderada con el resto de calificaciones.

Para subir nota, el alumnado deberá presentarse en el periodo de recuperación de junio, únicamente.

ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Entendemos por atención a la diversidad al conjunto de actuaciones dirigidas a dar respuesta a las diferentes capacidades, ritmos y estilos de aprendizaje del alumnado.

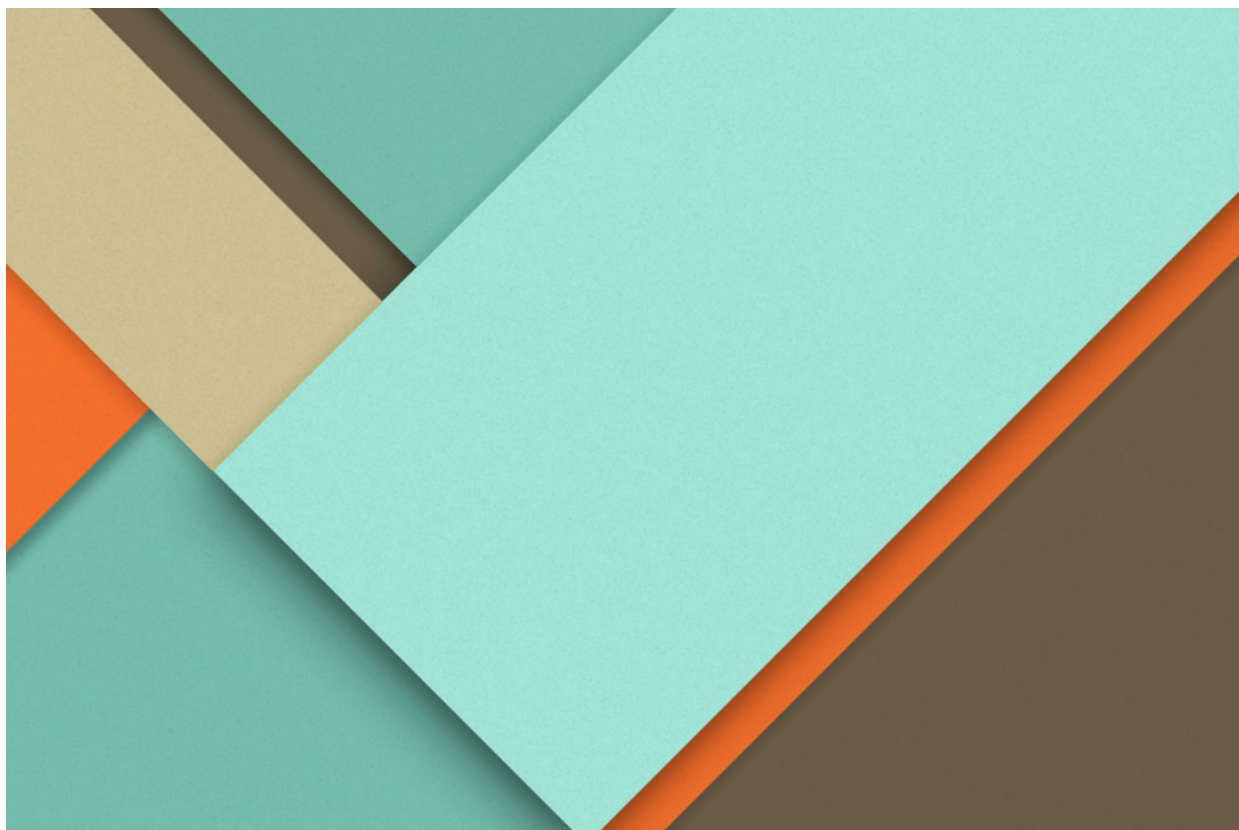
En todos los casos se tratará de adaptaciones no significativas, esto quiere decir que no se adaptarán objetivos, contenidos ni criterios de evaluación, pero se podrán adaptar materiales, metodología y procesos de evaluación (más tiempo para la realización de



exámenes, cambio en el tipo de prueba, como por ejemplo prueba oral en lugar de prueba escrita, letra de mayor tamaño y más espaciada en pruebas escritas, etc.).

En el caso del alumnado que se incorpora una vez comenzado el curso por las adjudicaciones que se llevan a cabo en el mes de octubre, se necesita de un periodo de adaptación hasta que se ponga al día de todos los conocimientos y actividades que se hayan trabajado. Para ello se dedicará un poco de tiempo en cada hora de clase y también tutorías para que pueda actualizarse lo antes posible.

DOCENTE: María del Mar Aguirre Fernández .



PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

DEPARTAMENTO DE HOSTELERÍA Y TURISMO

CURSO 2019/2020



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

1.1. MARCO LEGAL	3
Legislación estatal	3
Legislación autonómica	3

CONTEXTUALIZACIÓN

2.1. CENTRO	4
2.2. DEPARTAMENTO DE HOSTELERÍA Y TURISMO	4

C.F.G.S. GUÍA, INFORMACIÓN Y ASISTENCIAS TURÍSTICAS (GIAT)

3.1. IDENTIFICACIÓN DEL TÍTULO	7
3.2. PERFIL PROFESIONAL DEL TÍTULO	7
3.2.1. COMPETENCIA GENERAL	7
3.2.2. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES	7
3.2.3. ENTORNO PROFESIONAL	7
3.3. OBJETIVOS GENERALES DEL TÍTULO	9
3.4. MÓDULOS PROFESIONALES DEL C.F.G.S. DE GIAT	11
3.4.1. ESTRUCTURA DEL MERCADO TURÍSTICO	11
3.4.2. PROTOCOLO Y RELACIONES PÚBLICAS	22
3.4.3. MARKETING TURÍSTICO (BILINGÜE)	29
3.4.4. DESTINOS TURÍSTICOS (BILINGÜE)	41
3.4.5. RECURSOS TURÍSTICOS (BILINGÜE)	51
3.4.6. SERVICIOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (BILINGÜE)	64
3.4.7. PROCESOS DE GUÍA Y ASISTENCIA TURÍSTICA (BILINGÜE)	74
3.4.8. HORAS DE LIBRE CONFIGURACIÓN	89
3.4.9. DISEÑO DE PRODUCTOS TURÍSTICOS	94
3.4.10. PROYECTO DE GUÍA, INFORMACIÓN Y ASISTENCIAS TURÍSTICAS	99
3.4.11. FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO (GIAT)	104

C.F.G.S. AGENCIAS DE VIAJES Y GESTIÓN DE EVENTOS (AVGE)

4.1. IDENTIFICACIÓN DEL TÍTULO	115
4.2. PERFIL PROFESIONAL DEL TÍTULO	115
4.2.1. COMPETENCIA GENERAL	115

4.2.2. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES	116
4.2.3. ENTORNO PROFESIONAL	117
4.3. OBJETIVOS GENERALES DEL TÍTULO	117
4.4. MÓDULOS PROFESIONALES DEL C.F.G.S. DE AVGE	118
4.4.1. ESTRUCTURA DEL MERCADO TURÍSTICO	119
4.4.2. PROTOCOLO Y RELACIONES PÚBLICAS	129
4.4.3. MARKETING TURÍSTICO (BILINGÜE)	137
4.4.4. DESTINOS TURÍSTICOS (BILINGÜE)	149
4.4.5. RECURSOS TURÍSTICOS (BILINGÜE)	158
4.4.6. GESTIÓN DE PRODUCTOS TURÍSTICOS	171
4.4.7. VENTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS (BILINGÜE)	179
4.4.8. DIRECCIÓN DE ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA	192
4.4.9. PROYECTO DE AGENCIAS DE VIAJES Y GESTIÓN DE EVENTOS	200
4.4.10. FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO (AVGE)	205
METODOLOGÍA	213
5.1. MÉTODOS	213
5.2. ACTIVIDADES	214
5.3. BILINGÜISMO	215
RECURSOS	215
6.1. ESPACIOS FORMATIVOS, EQUIPAMIENTOS Y MATERIALES	215
6.2. RECURSOS Y MATERIALES DIDÁCTICOS	216
EVALUACIÓN	216
7.1. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN	216
7.2. TIPOS DE EVALUACIÓN	217
7.3. MOMENTOS DE EVALUACIÓN	218
7.4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN	218
7.5. CALIFICACIONES	218
7.5.1. CALIFICACIONES NUMÉRICAS	219
7.5.2. CALIFICACIONES NO NUMÉRICAS	219
7.6. RECUPERACIÓN	220
ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD	221
OBSERVACIONES	221

1. INTRODUCCIÓN

A continuación presentamos la programación didáctica del departamento de Hostelería y Turismo del IES Drago, Cádiz. Dicha programación desarrolla los dos Ciclos Formativos con los que cuenta la oferta de este centro, como son el C.F.G.S. en Guía, Información y Asistencias Turísticas, y e C.F.G.S. en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos.

En esta programación citamos y desarrollamos cuáles son los objetivos de la misma, los contenidos, los resultados de aprendizaje y su relación con los criterios de evaluación, definimos cómo se desarrollarán los contenidos (presentando una metodología), y la comprobación de cómo se está haciendo (mediante la evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje), etc. además de la secuenciación de contenidos y temporalización.

1.1. MARCO LEGAL

Por supuesto, nuestra programación está supeditada a la legislación educativa a nivel nacional y autonómico. A continuación se hace referencia a cada una de ellas:

Legislación estatal

- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.
- Real Decreto 1255/2009, de 24 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- Real Decreto 1254/2009, de 24 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos y se fijan sus enseñanzas mínimas.

Legislación autonómica

- Ley 17/2007, de 10 de Diciembre, de Educación de Andalucía.
- Orden de 13 de octubre de 2010 por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencia Turísticas.
- Orden de 13 de octubre de 2010, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos.
- Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

- ❑ Orden de 28 de septiembre de 2011, por la que se regulan los módulos profesionales de formación en centros de trabajo y de proyecto para el alumnado matriculado en centros docentes de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

2. CONTEXTUALIZACIÓN

A continuación, vamos a describir el contexto de centro, así como la composición del departamento de Hostelería y Turismo.

2.1. CENTRO

El IES Drago es un centro de Educación Secundaria que alberga los estudios de ESO, Bachillerato y Formación Profesional. Además, cuenta con programas de bilingüismo, en francés para Secundaria, y en inglés para Ciclos.

Los Ciclos Formativos que se imparten en este centro son el C.F.G.S. en Mediación Comunicativa, el C.F.G.S. en Guía, Información y Asistencias Turísticas y el C.F.G.S. en Agencia de Viajes y Gestión de Eventos. Estos dos últimos son competencia del Departamento de Hostelería y Turismo, y el objeto de esta programación.

2.2. DEPARTAMENTO DE HOSTELERÍA Y TURISMO

El departamento está compuesto por cinco profesoras, siendo dos de ellas de la modalidad monolingüe, y tres de la modalidad bilingüe (inglés).

Por otro lado, la carga lectiva del profesorado del departamento corresponde a los módulos propios de la especialidad de Hostelería y Turismo, quedando fuera de éste los correspondientes a Idiomas, Formación y Orientación Laboral, y Empresa e Iniciativa Emprendedora, así como las Horas de Libre Configuración del C.F.G.S. en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos (trasladado al Departamento de Inglés), y que está asociado al Módulo de Venta de Servicios Turísticos.

Además, el departamento cuenta con una reducción de 6 horas, correspondientes al funcionamiento del mismo. Estas horas se han dividido de la siguiente forma: 4 serán destinadas a la Jefatura de Departamento, y 2 horas para la organización y consecución del Programa Erasmus.

Por tanto, la carga lectiva del departamento queda de la siguiente forma:

CICLO FORMATIVO	MÓDULOS	HORAS
GIAT	1º CURSO	
	Estructura del Mercado Turístico	3
	Protocolo y Relaciones Públicas	4
	Marketing Turístico (Bilingüe)	6
	Destinos Turísticos (Bilingüe)	5
	Recursos Turísticos (Bilingüe)	5
	2º CURSO	
	Servicios de Información Turística (Bilingüe)	4
	Procesos de Guía y Asistencia Turística (Bilingüe)	6
	Horas de Libre Configuración (Asociado al anterior)	3
Diseño de Productos Turísticos	8	
AVGE	1º CURSO	
	Estructura del Mercado Turístico	3
	Protocolo y Relaciones Públicas	4
	Marketing Turístico (Bilingüe)	6
	Destinos Turísticos (Bilingüe)	5
	Recursos Turísticos (Bilingüe)	5
	2º CURSO	
	Gestión de Productos Turísticos	8
	Venta de Servicios Turísticos (Bilingüe)	6
	Dirección de Entidades de Intermediación Turística	4
DEPARTAMENTO		
	Jefatura de Departamento	4
	Programa Erasmus	2
TOTAL		91

A nivel personal, el reparto de horas entre el profesorado del departamento queda de la siguiente manera:

PROFESORA	REPARTO	HORAS
M^a del Mar Aguirre Fdez.	<ul style="list-style-type: none"> - Destinos Turísticos (GIAT) - Destinos Turísticos (AVGE) - Servicios de Información Turística - Jefatura de Departamento 	5 5 4 4
Yesenia Alfaro Castellot	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura del Mercado Turístico (GIAT) - Estructura del Mercado Turístico (AVGE) - Gestión de Productos Turísticos - Dirección de Empresas de Intermediación 	3 3 8 4
Emilia Arronis Benítez	<ul style="list-style-type: none"> - Marketing Turístico (GIAT) - Marketing Turístico (AVGE) - Venta de Servicios Turísticos 	6 6 6
Marian Hidalgo Becerra	<ul style="list-style-type: none"> - Protocolo y Relaciones Públicas (GIAT) - Protocolo y Relaciones Públicas (AVGE) - Diseño de Productos Turísticos - Departamento: Programa Erasmus 	4 4 8 2
Marisa Rosas Castillo	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos Turísticos (GIAT) - Recursos Turísticos (AVGE) - Procesos de Guía y Asistencia Turística - Horas de Libre Configuración (GIAT) 	5 5 6 3

3. C.F.G.S. GUÍA, INFORMACIÓN Y ASISTENCIAS TURÍSTICAS (GIAT)

A continuación se van a especificar las características del ciclo de GIAT, como su identificación, o el perfil profesional.

3.1. IDENTIFICACIÓN DEL TÍTULO

El título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencia Turísticas queda identificado por los siguientes elementos:

Denominación: Guía, Información y Asistencia Turísticas.
Nivel: Formación Profesional de Grado Superior.
Duración: 2000 horas.
Familia Profesional: Hostelería y Turismo.
Referente europeo: CINE-5b (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

3.2. PERFIL PROFESIONAL DEL TÍTULO

El perfil profesional del título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencia Turísticas queda determinado por su competencia general, sus competencias profesionales, personales y sociales, y por la relación de cualificaciones y, en su caso, unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título.


3.2.1. COMPETENCIA GENERAL

La competencia general de este título consiste en planificar, promocionar e informar sobre destinos turísticos de base territorial, guiando y asistiendo a viajeros y clientes en los mismos, así como en terminales, medios de transporte, eventos y otros destinos turísticos.

3.2.2. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

Las competencias profesionales, personales y sociales de este título son las que se relacionan a continuación:

- a) Estudiar el potencial de las diferentes áreas territoriales y del mercado turístico de la zona y detectar las ayudas institucionales existentes, analizando la información necesaria a fin de promocionarlos como destino.

- 
- b) Diseñar y modificar los productos turísticos de base territorial para satisfacer las expectativas de la demanda turística y rentabilizar los recursos y la oferta de servicios del entorno.
 - c) Proponer acciones de promoción y comercialización de los destinos turísticos con vista a su lanzamiento o consolidación, fijando los precios adecuados.
 - d) Asesorar e informar al turista tanto en puntos de información como en viaje o destino, teniendo en cuenta las normas de protocolo básicas, empleando los medios técnicos más adecuados en función del cliente, y así lograr una prestación de servicio satisfactoria y la fidelización del visitante.
 - e) Guiar y asistir a viajeros en viajes, traslados o visitas, empleando las estrategias de comunicación, consiguiendo la satisfacción de éstos.
 - f) Informar y conducir a turistas y viajeros, fomentando el respeto por la riqueza del patrimonio cultural y natural.
 - g) Coordinar las operaciones de los diferentes tipos de eventos, prestando asistencia a los clientes en los casos que así lo requieran.
 - h) Atender las contingencias, imprevistos y quejas que puedan surgir y afectar a viajeros y situaciones, solucionando los problemas que ocasionen permitiendo un desarrollo adecuado del servicio.
 - i) Prestar servicios específicos al cliente en medios de transporte, así como en terminales de viajeros (aeropuertos y estaciones) cumpliendo las formalidades propias de estos procesos de manera adecuada.
 - j) Aplicar los protocolos de calidad en los servicios, así como en las actuaciones de post-venta, buscando la satisfacción del cliente.
 - k) Incrementar la eficacia de los servicios prestados mediante el empleo de aplicaciones informáticas y de gestión, así como las TIC.
 - l) Motivar al personal a su cargo, delegar funciones y tareas, promoviendo la participación y el respeto, las actitudes de tolerancia y los principios de igualdad de oportunidades.
 - m) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.
 - n) Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de servicio y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.
 - o) Ejercer los derechos y cumplir las obligaciones derivadas de las relaciones laborales, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.
 - p) Detectar y analizar oportunidades de empleo y autoempleo desarrollando una cultura emprendedora y adaptándose a diferentes puestos de trabajo y nuevas titulaciones.
 - q) Establecer y administrar una pequeña empresa, realizando un análisis básico de viabilidad de productos y servicios, de planificación y de comercialización.

3.2.3. ENTORNO PROFESIONAL

Este título capacita a profesionales que ejercerán su actividad en el sector turístico, entendido éste en su sentido más amplio, lo que incluye todo tipo de eventos, terminales de viajeros y empresas de transporte, además de las áreas turísticas tradicionales, como destinos y puntos de información entre otros. Estarán además capacitados/as para la creación e implantación de planes y actividades de desarrollo locales, ligados al mismo sector.

Se trata tanto de trabajadores/as por cuenta ajena como propia, incluyendo la posibilidad de ocupar puestos en administraciones públicas o entes de características similares (consorcios, patronatos, etc.).


Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes son los siguientes:

- Guía local.
- Guía acompañante.
- Guía en emplazamientos de bienes de interés cultural.
- Informador/a turístico/a.
- Jefe/a de oficinas de información.
- Promotor/a turístico/a.
- Técnico/a de empresa de consultoría turística.
- Agente de desarrollo turístico local.
- Azafata/Asistente en medios de transporte terrestre o marítimo.
- Asistente en terminales (estaciones, puertos y aeropuertos).
- Encargado/a de facturación en terminales de transporte.
- Asistente en ferias, congresos y convenciones.
- Encargado/a de servicios en eventos.

3.3. OBJETIVOS GENERALES DEL TÍTULO

Los objetivos generales de las enseñanzas correspondientes al mismo son los que se enumeran a continuación:

- a) Analizar e interpretar diferentes fuentes, seleccionando la información sobre la oferta turística del entorno y las ayudas institucionales para estudiar el potencial de las diferentes áreas territoriales y del mercado turístico de la zona.

- 
- b) Realizar procesos de investigación de mercados turísticos, interpretando cada una de las fases secuenciadas para diseñar y modificar productos turísticos de base territorial rentables y de calidad.
 - c) Identificar los destinos turísticos nacionales e internacionales más relevantes, analizando su oferta, características y ciclos de vida para proponer acciones de promoción y comercialización.
 - d) Identificar y seleccionar información turística, analizando las fuentes, los medios, el nivel y los procedimientos más adecuados para asesorar e informar al turista en puntos de información, viajes o en el destino, empleando al menos el inglés y otro idioma extranjero.
 - e) Identificar y seleccionar estrategias de comunicación analizando su adecuación en cada tipo de servicio para guiar y asistir a viajeros en viajes, traslados o visitas, empleando al menos el inglés y otro idioma extranjero.
 - f) Reconocer y valorar el patrimonio natural y cultural, analizando sus peculiaridades para informar y conducir a turistas y viajeros.
 - g) Analizar los procesos de servicios y los medios técnicos y humanos, identificando los procedimientos en cada caso para coordinar las operaciones en diferentes tipos de eventos.
 - h) Reconocer los problemas más comunes asociados al servicio y sus posibles soluciones, analizando y aplicando las técnicas de atención al cliente apropiadas para atender las posibles contingencias, imprevistos y quejas.
 - i) Analizar los procesos de prestación del servicio, identificando los recursos técnicos y humanos así como los procedimientos habituales en terminales de transporte de viajeros para prestar servicios específicos al cliente.
 - j) Caracterizar los procedimientos de los servicios y las actuaciones postventa, seleccionando las técnicas apropiadas para la aplicación de los protocolos de calidad.
 - k) Caracterizar aplicaciones informáticas y de gestión así como las TIC, reconociendo su utilidad para incrementar la eficacia de los servicios prestados.
 - l) Analizar las actitudes positivas valorando la participación, respeto, tolerancia e igualdad de oportunidades entre las personas para motivar al personal a su cargo y delegar funciones del puesto de trabajo.
 - m) Identificar las normas de seguridad ambiental y de prevención de riesgos laborales, reconociendo los factores de riesgo y parámetros de calidad asociados a la prestación de los servicios de guía, información y asistencias turísticas para

aplicar los protocolos de seguridad laboral y ambiental durante todo el proceso de prestación de servicio.

n) Valorar las actividades de trabajo en los procesos de prestación de los servicios de guía, información y asistencias turísticas, identificando su aportación al proceso global de prestación del servicio para conseguir los objetivos previamente identificados.

ñ) Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas y creencias para resolver problemas y tomar decisiones.

o) Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.

p) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo de la sociedad, analizando el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

q) Reconocer e identificar posibilidades de negocio, analizando el mercado y estudiando la viabilidad de los proyectos para la generación de su propio empleo.

3.4. MÓDULOS PROFESIONALES DEL C.F.G.S. DE GIAT

A continuación se describirán los módulos correspondientes al CFGS de Guía, Información y Asistencias Turísticas, relacionándolos con sus objetivos generales, así como competencias profesionales, contenidos, resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

3.4.1. ESTRUCTURA DEL MERCADO TURÍSTICO

- Código: 0171
- Equivalencia en créditos ECTS: 8
- Duración: 96 horas
- 3 horas lectivas a la semana

Este módulo profesional contribuye a alcanzar los siguientes objetivos generales, así como competencias profesionales, personales y sociales del ciclo.

OBJETIVOS GENERALES	COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES
a)	a)

A continuación, se muestra la estructuración de las unidades de trabajo que se desarrollarán en este módulo.

U.T. 1 CONTEXTUALIZACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 1ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conceptos básicos del turismo: <ul style="list-style-type: none"> ○ Turismo, turista, visitante, excursionista y otros. ➤ Evolución del turismo. <ul style="list-style-type: none"> ○ Evolución del turismo mundial. ○ Evolución del turismo en España. ➤ Valoración del profesional turístico en el ámbito de su profesión. ➤ Las nuevas tecnologías en el mundo del turismo. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1. Contextualiza el sector turístico, su evolución histórica y situación actual, analizando sus implicaciones como actividad socioeconómica.	a) Se han definido los elementos básicos que caracterizan el sector turístico. b) Se ha analizado la evolución del turismo. c) Se identifican los encuentros nacionales e internacionales en materia de turismo y su importancia para el sector. d) Se han identificado y caracterizado las diferentes instituciones públicas o privadas relacionadas con el sector turístico. e) Se ha valorado la importancia de la actividad turística respecto al desarrollo económico y social del núcleo turístico. f) Se ha reconocido el uso de las nuevas tecnologías en el sector turístico y su

impacto como elemento dinamizador en éste.
g) Se ha valorado la importancia de la profesionalidad en el ámbito de la profesión turística.

U.T. 2 EL MERCADO TURÍSTICO

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 1ª

CONTENIDOS

- El mercado turístico y sus características.
- La oferta turística. Elementos y estructuras.
 - Los recursos turísticos.
 - Las infraestructuras.
 - Oferta básica.
 - La oferta complementaria.
- La demanda turística: concepto, factores y principales motivaciones.
- Tendencias actuales del mercado turístico
 - Tendencias de la oferta
 - Tendencias de la demanda

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

3. Analiza la oferta turística caracterizando sus principales componentes, así como los canales de intermediación y distribución.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se ha identificado el mercado turístico y sus características.
- b) Se ha definido la oferta turística junto con los elementos y estructura básica de la misma.
- c) Se han caracterizado los canales de intermediación turística, así como los nuevos sistemas de distribución.
- d) Se han diferenciado las empresas de alojamientos turísticos según su tipología y características básicas.
- e) Se han identificado los diferentes medios de transporte de carácter turístico y los servicios ligados a ellos.
- f) Se ha caracterizado la oferta complementaria.

4. Caracteriza la demanda turística relacionando los diferentes factores y elementos que la motivan, así como sus tendencias actuales.	<p>a) Se ha conceptualizado y determinado los factores de la demanda turística.</p> <p>e) Se han caracterizado las principales motivaciones de la demanda turística.</p> <p>g) Se han investigado las tendencias actuales de la demanda, así como los mercados emergentes.</p>
--	--

U.T. 3 LOS IMPACTOS DEL TURISMO

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 1ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Impactos económicos ➤ Impactos socioculturales ➤ Impactos políticos y legales ➤ Impactos medioambientales ➤ El desarrollo sostenible 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1. Contextualiza el sector turístico, su evolución histórica y situación actual, analizando sus implicaciones como actividad socioeconómica.	e) Se ha valorado la importancia de la actividad turística respecto al desarrollo económico y social del núcleo turístico.

U.D. 4 ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL SECTOR

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 1ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Entidades públicas y privadas de ámbito internacional relacionadas con el sector turístico. <ul style="list-style-type: none"> ○ OMT ○ UNESCO ○ WTTC 	

- Otras entidades
- Entidades públicas y privadas de nacional relacionadas con el sector turístico.
 - Secretaría de Estado de Turismo
 - Turespaña
 - Segittur
 - Paradores
 - Instituto de Estudios Turísticos (IET)
 - Centro de Documentación de Turismo de España
 - Exceltur
 - Instituto de Calidad del Turismo Español (ICTE)
 - Otras entidades
- Entidades públicas y privadas de ámbito regional y local relacionadas con el sector.
 - Empresa pública para la gestión del turismo y el deporte de Andalucía
 - Andalucía Lab
 - Consejo Andaluz de Turismo
 - Dirección General de Calidad, Innovación y Fomento del turismo
 - Dirección General de Planificación turística. La Escuela Oficial de Turismo
- La política turística en España.
- Principales eventos locales, regionales, nacionales e internacionales en materia de turismo.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1. Contextualiza el sector turístico, su evolución histórica y situación actual, analizando sus implicaciones como actividad socioeconómica.	c) Se identifican los encuentros nacionales e internacionales en materia de turismo y su importancia para el sector. d) Se han identificado y caracterizado las diferentes instituciones públicas o privadas relacionadas con el sector turístico.

U.T. 5 PRINCIPALES TIPOLOGÍAS TURÍSTICAS

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 2ª

CONTENIDOS

- Factores de desarrollo turístico: naturales, humanos y técnicos.
- Ventajas e inconvenientes del desarrollo turístico de una zona.
- Las tipologías turísticas actuales: definición, características, localización nacional e internacional y tendencias del mercado actual.

- Factores que intervienen en la demanda y la incidencia que se puede ejercer sobre los mismos en relación con las tipologías turísticas.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
2. Identifica las diferentes tipologías turísticas relacionándolas con la demanda y su previsible evolución.	a) Se han definido las diferentes tipologías turísticas relacionándolas con las características básicas de las mismas. b) Se han localizado las distintas tipologías turísticas por su distribución geográfica. c) Se han relacionado los diferentes factores que influyen en la localización espacial según el tipo de turismo de la zona. d) Se han analizado las tendencias de las tipologías turísticas nacionales. e) Se han analizado las tendencias de las tipologías turísticas internacionales. f) Se han descrito las ventajas e inconvenientes del desarrollo turístico de una zona. g) Se han valorado los factores que influyen en la demanda y la incidencia que podemos hacer sobre ellos y su distribución.

U.T. 6 LA OFERTA BÁSICA I: EMPRESAS DE ALOJAMIENTO

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 2ª

CONTENIDOS

- Las empresas de alojamiento turístico.
- Los establecimientos hoteleros
- Los establecimientos extrahoteleros
 - Apartamentos turísticos
 - Alojamientos rurales
 - Campings
 - Albergues turísticos
 - Otros alojamientos turísticos
 - Nuevas formas de alojamiento turístico
- Normativa relacionada con los alojamientos turísticos

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
3. Analiza la oferta turística caracterizando sus principales componentes, así como los canales de intermediación y distribución.	<p>b) Se ha definido la oferta turística junto con los elementos y estructura básica de la misma.</p> <p>d) Se han diferenciado las empresas de alojamientos turísticos según su tipología y características básicas.</p>

U.T. 7 LA OFERTA BÁSICA II: EMPRESAS DE INTERMEDIACIÓN Y TRANSPORTE

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 2ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Las empresas de intermediación. <ul style="list-style-type: none"> ○ Agencias de viajes ○ Centrales de reservas ○ Las nuevas formas de intermediación ➤ El transporte turístico <ul style="list-style-type: none"> ○ El transporte aéreo ○ El transporte marítimo ○ El transporte por ferrocarril ○ El transporte por carretera ○ Las nuevas formas de transporte compartido 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
3. Analiza la oferta turística caracterizando sus principales componentes, así como los canales de intermediación y distribución.	<p>b) Se ha definido la oferta turística junto con los elementos y estructura básica de la misma.</p> <p>c) Se han caracterizado los canales de intermediación turística, así como los nuevos sistemas de distribución.</p> <p>e) Se han identificado los diferentes medios de transporte de carácter turístico y los servicios ligados a ellos.</p>

U.T. 8 LA OFERTA COMPLEMENTARIA

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 2ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Empresas de restauración ➤ Empresas de información turística <ul style="list-style-type: none"> ○ Oficinas de turismo ○ Centros de interpretación ○ Guías turísticos ➤ Empresas de organización de eventos ➤ Empresas organizadoras de actividades de ocio y tiempo libre <ul style="list-style-type: none"> ○ Empresas de turismo activo y deportes ○ Parques temáticos y similares ○ Empresas de espectáculos ○ Animación turística ○ Actividades de salud ➤ Otras empresas turísticas 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
3. Analiza la oferta turística caracterizando sus principales componentes, así como los canales de intermediación y distribución.	b) Se ha definido la oferta turística junto con los elementos y estructura básica de la misma. f) Se ha caracterizado la oferta complementaria.

U.T. 9 LA OFERTA TURÍSTICA EN ANDALUCÍA

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 2ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ La oferta turística en Andalucía. La importancia de Andalucía para el turismo nacional e internacional. ➤ Los recursos turísticos en Andalucía ➤ Los alojamientos turísticos en Andalucía. <ul style="list-style-type: none"> ○ La Red Andaluza de Alojamientos Rurales (RAAR) 	

- La Asociación empresarial de Haciendas y Cortijos de Andalucía.
- La Federación Andaluza de Campings.
- Las empresas de intermediación y de transporte que prestan servicios en Andalucía.
- La variada oferta complementaria en Andalucía.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
3. Analiza la oferta turística caracterizando sus principales componentes, así como los canales de intermediación y distribución.	<ul style="list-style-type: none"> b) Se ha definido la oferta turística junto con los elementos y estructura básica de la misma. c) Se han caracterizado los canales de intermediación turística, así como los nuevos sistemas de distribución. d) Se han diferenciado las empresas de alojamientos turísticos según su tipología y características básicas. e) Se han identificado los diferentes medios de transporte de carácter turístico y los servicios ligados a ellos. f) Se ha caracterizado la oferta complementaria. h) Se ha valorado la importancia del turismo en la economía del núcleo turístico.

U.T. 10 EL NÚCLEO TURÍSTICO

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 3ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El núcleo turístico. Definición y características. <ul style="list-style-type: none"> ○ Núcleos emisores ○ Núcleos receptores ➤ Elementos del núcleo turístico <ul style="list-style-type: none"> ○ Recursos turísticos ○ Infraestructuras turísticas ○ Empresas turísticas ➤ La repercusión económica del turismo en el núcleo turístico. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN

3. Analiza la oferta turística caracterizando sus principales componentes, así como los canales de intermediación y distribución.

g) Se han descrito las peculiaridades del núcleo turístico.
h) Se ha valorado la importancia del turismo en la economía del núcleo turístico.

U.T. 11 CARACTERIZACIÓN DE LA DEMANDA TURÍSTICA

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 3ª

CONTENIDOS

- Caracterización de la demanda turística
 - Concepto
 - Tipos de demanda
- Factores que intervienen en su determinación
- La elasticidad de la demanda
 - Elementos que influyen en la elasticidad.
- Tipología de clientes y características básicas
 - Tipos de clientes en función de su comportamiento
 - Mercados emergentes
 - Nuevos segmentos de mercado
- Motivaciones de la demanda
- La estacionalidad de la demanda.
 - Concepto y causas
 - Efectos de la estacionalidad
 - Acciones de desestacionalización

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

4. Caracteriza la demanda turística relacionando los diferentes factores y elementos que la motivan, así como sus tendencias actuales

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se ha conceptualizado y determinado los factores de la demanda turística.
- b) Se ha clasificado a los clientes por su tipología y nacionalidad.
- c) Se ha analizado la metodología de compra según el tipo de clientela.
- d) Se han descrito los diferentes elementos externos que influyen en la elasticidad de la demanda.
- e) Se han caracterizado las principales motivaciones de la demanda turística.

- f) Se ha caracterizado la estacionalización de la demanda y las técnicas de desestacionalización.
- g) Se han investigado las tendencias actuales de la demanda, así como los mercados emergentes.
- h) Se ha valorado la importancia de conocer a la clientela como elemento dinamizador de la demanda turística.

U.T. 12 ANÁLISIS DE LA DEMANDA TURÍSTICA NACIONAL E INTERNACIONAL

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 3ª

CONTENIDOS

- Análisis de la demanda turística internacional
- Análisis de la demanda turística nacional
 - Comportamiento del turismo receptor
 - Comportamiento del turismo emisor y del turismo interno
- Análisis de la demanda turística autonómica provincial y local
- Tendencias actuales de la demanda turística

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

4. Caracteriza la demanda turística relacionando los diferentes factores y elementos que la motivan, así como sus tendencias actuales

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- b) Se ha clasificado a los clientes por su tipología y nacionalidad.
- c) Se ha analizado la metodología de compra según el tipo de clientela.
- e) Se han caracterizado las principales motivaciones de la demanda turística.
- g) Se han investigado las tendencias actuales de la demanda, así como los mercados emergentes.

Los resultados de aprendizaje anteriormente desarrollados, se ponderarán de la siguiente forma:

RA 1	25%
RA 2	25%
RA 3	25%
RA 4	25%

3.4.2. PROTOCOLO Y RELACIONES PÚBLICAS

- Código: 0172
- Equivalencia en créditos ECTS: 8
- Duración: 128 horas
- 4 horas lectivas a la semana

Este módulo profesional contribuye a alcanzar los siguientes objetivos generales, así como competencias profesionales, personales y sociales del ciclo.

OBJETIVOS GENERALES	COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES
d), e), f), h), i)	d), e), f), h), i)

A continuación, se muestra la estructuración de las unidades de trabajo que se desarrollarán en este módulo.

U.T. 1: PROTOCOLO INSTITUCIONAL

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 1ª

CONTENIDOS

- Introducción al protocolo
- Aplicación del protocolo institucional:
 - Protocolo institucional. Definición y elementos.
 - Sistemas de organización de invitados.
 - Tipos de presidencias
 - Interés por la normativa en materia de protocolo y precedencias oficiales del Estado y de las Comunidades Autónomas.
 - Proyección de actos protocolarios.
 - Diseño de invitaciones.
 - Colocación y ordenación de banderas dentro de los actos protocolarios.
 - Elaboración del programa y cronograma del acto a organizar.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. Aplica el protocolo institucional analizando los diferentes sistemas de organización y utilizando la normativa de protocolo y precedencias oficiales.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han definido los elementos que conforman el protocolo institucional.
- b) Se han determinado los criterios para establecer la presidencia en los actos oficiales.
- c) Se han caracterizado los diferentes sistemas de ordenación de los invitados en función del tipo de acto a organizar.
- d) Se ha reconocido la normativa de protocolo y precedencias oficiales del Estado y otras instituciones.
- e) Se han realizado los programas protocolarios en función del evento a desarrollar.
- f) Se ha caracterizado el diseño y planificación de actos protocolarios.
- g) Se han diseñado diferentes tipos de invitaciones en relación con diferentes tipos de acto.
- h) Se ha determinado la ordenación de banderas dentro de los actos protocolarios.

U.D. 2: PROTOCOLO EMPRESARIAL

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 1ª Y 2ª

CONTENIDOS

- Introducción al protocolo empresarial
- Aplicación del protocolo empresarial:
 - Tipos y objetivos de los actos protocolarios empresariales.
 - Manual protocolario y de comunicación de una empresa. Diseño.
 - Identificación del público objetivo y adecuación del acto.
 - Actos protocolarios empresariales. Diseño y aplicación del protocolo durante el acto.
 - Documentación asociada.
 - Elaboración del programa y cronograma del acto a organizar.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

2. Aplica el protocolo empresarial describiendo los diferentes elementos de diseño y organización según la naturaleza, el tipo de acto, así como al público al que va dirigido.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han caracterizado la naturaleza y el tipo de actos a organizar.
- b) Se ha diseñado un manual protocolario y de comunicación.
- c) Se ha identificado el público al que va dirigido.
- d) Se han identificado los elementos de organización y diseño de actos protocolarios empresariales (presidencia, invitados, día, hora, lugar, etc.).
- e) Se ha verificado la correcta aplicación del protocolo durante el desarrollo del acto.
- f) Se ha enumerado la documentación necesaria según el acto para su correcto desarrollo.
- g) Se ha elaborado el programa y cronograma del acto a organizar.
- h) Se ha calculado el presupuesto económico del acto a organizar.

U.T. 3: RELACIONES PÚBLICAS EN EL ÁMBITO TURÍSTICO

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 2ª

CONTENIDOS

- Introducción a las relaciones públicas.
- Aplicación de los fundamentos y los elementos de las RR.PP. en el ámbito turístico:
 - Fundamentos y principios de las RR.PP.
 - Aplicación y valoración de las RR.PP. en el ámbito turístico empresarial e institucional.
 - Recursos de las relaciones públicas.
 - Identidad corporativa. Identificación y caracterización. Principales marcas de entidades del sector turístico.
 - La imagen corporativa. Concepto, componentes y tipos de imagen.
 - La imagen del turismo español.
 - La imagen del turismo andaluz.
 - Procesos y canales de comunicación. Selección de medios de comunicación adecuados.
 - La expresión corporal y la expresión verbal. Técnicas. La imagen personal. Habilidades sociales.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

3. Aplica los fundamentos y elementos de las relaciones públicas (RR.PP.) en el ámbito turístico seleccionando y aplicando las técnicas asociadas.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han definido los fundamentos y principios de las RR.PP.
- b) Se han identificado y caracterizado los elementos de identidad corporativa en empresas e instituciones turísticas.
- c) Se han identificado las principales marcas de entidades públicas y privadas del sector turístico.
- d) Se ha identificado y clasificado el concepto de imagen corporativa y sus componentes.
- e) Se han reconocido distintos tipos de imagen proyectadas por empresas e instituciones turísticas.
- f) Se han identificado los procesos y los canales de comunicación.
- g) Se han aplicado diversas técnicas de expresión verbal y no verbal.

- h) Se han reconocido y valorado los diferentes recursos de las relaciones públicas.
- i) Se han seleccionado diferentes medios de comunicación dependiendo del producto a comunicar.
- j) Se ha valorado la importancia de la imagen, la identidad corporativa, la comunicación y las relaciones públicas en las empresas e instituciones turísticas.
- k) Se ha identificado y caracterizado la imagen del turismo español y andaluz.

U.T. 4: COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 2ª

CONTENIDOS

- Introducción a la comunicación
- Comunicación con los clientes:
 - Proceso de la comunicación.
 - Comunicación no verbal.
 - Comunicación verbal.
 - Objetivos y variables de la atención al cliente.
 - Modalidades de atención al cliente. Contacto directo y no directo. Técnicas.
 - Puntos clave de una buena atención al cliente según la fase de contacto de este con la empresa. Actitudes y aptitudes.
 - Técnicas de dinamización e interacción grupal.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

4. Establece comunicación con el cliente relacionando las técnicas empleadas con el tipo de usuario.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han analizado los objetivos de una correcta atención al cliente.
- b) Se han caracterizado las técnicas de atención al cliente.
- c) Se han diferenciado las modalidades de atención al cliente.
- d) Se han aplicado las acciones del contacto directo y no directo.

- e) Se han utilizado las técnicas de comunicación con el cliente.
- f) Se han caracterizado los diferentes tipos de clientes.
- g) Se han demostrado las actitudes y aptitudes en los procesos de atención al cliente.
- h) Se han definido las técnicas de dinamización e interacción grupal.

U.T. 5: GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 3ª

CONTENIDOS

- Introducción a la gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias:
 - Quejas, reclamaciones y sugerencias. Conceptos formales y no formales. Valoración de su importancia.
 - Principales motivos de quejas del cliente de las empresas de hostelería y turismo.
 - Elementos de recogida de quejas, reclamaciones o sugerencias.
 - Fases de la gestión de quejas y reclamaciones.
 - Normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas turísticas.
 - Diseño de puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención al cliente y gestión de quejas y reclamaciones.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

5. Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias describiendo las fases establecidas de resolución asociadas, para conseguir una correcta satisfacción del cliente.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han definido y analizado los conceptos formales y no formales de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- b) Se han reconocido los principales motivos de quejas de los clientes en las empresas de hostelería y turismo.
- c) Se han identificado los diferentes canales de comunicación de las quejas, reclamaciones o sugerencias y su jerarquización dentro de la organización.

- d) Se ha valorado la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.
- e) Se han establecido las fases a seguir en la gestión de quejas y reclamaciones para conseguir la satisfacción del cliente dentro de su ámbito de competencia.
- f) Se ha cumplido la normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas turísticas.
- g) Se han diseñado los puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención al cliente y gestión de quejas y reclamaciones.

U.T. 6: ATENCIÓN AL CLIENTE

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 3ª

CONTENIDOS

- Introducción a la atención al cliente
- Actitudes de atención al cliente:
 - Actitud de servicio al cliente.
 - Actitud de empatía y simpatía.
 - Actitud de respeto hacia clientes, superiores, personal dependiente y compañeros.
 - Actitud profesional.
 - El valor de la discreción dentro del ámbito laboral.
 - El valor de la imagen corporativa.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

6. Demuestra actitudes de correcta atención al cliente analizando la importancia de superar las expectativas de los clientes con relación al trato recibido.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han analizado las expectativas de los diferentes tipos de cliente.
- b) Se ha conseguido una actitud de empatía.
- c) Se ha valorado la importancia de una actitud de simpatía.

d) Se ha valorado en todo momento una actitud de respeto hacia los clientes, superiores y compañeros.
 e) Se ha conseguido alcanzar una actitud profesional.
 f) Se ha seguido una actitud de discreción.
 g) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa.

Los resultados de aprendizaje anteriormente desarrollados, se ponderarán de la siguiente forma:

RA 1	35%
RA 2	25%
RA 3	10%
RA 4	10%
RA 5	10%
RA 6	10%

3.4.3. MARKETING TURÍSTICO (BILINGÜE)

- Código: 0173
- Equivalencia en créditos ECTS: 10
- Duración: 192 horas
- 6 horas lectivas a la semana

Este módulo profesional contribuye a alcanzar los siguientes objetivos generales, así como competencias profesionales, personales y sociales del ciclo.

OBJETIVOS GENERALES	COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES
b), c), q)	b), c), p)

A continuación, se muestra la estructuración de las unidades de trabajo que se desarrollarán en este módulo.

U.T. 1: FUNDAMENTOS DE MARKETING

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: PRIMERA	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Marketing. Concepto y elementos. ➤ Evolución de la función del marketing: orientación hacia el consumidor. ➤ El futuro del marketing. ➤ Marketing estratégico. ➤ Marketing operacional: el Marketing Mix 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1. Caracteriza el marketing turístico reconociendo los elementos básicos que lo componen.	<ul style="list-style-type: none"> a) Se ha analizado el concepto de marketing y sus elementos fundamentales. b) Se han diferenciado las etapas y la evolución del marketing. c) Se ha valorado la importancia de los distintos instrumentos del marketing. d) Se han definido los factores y criterios eficaces para orientar al marketing hacia el consumidor e) Se han analizado las tendencias del marketing en Turismo.

U.T. 2: CARACTERIZACIÓN DEL MARKETING TURÍSTICO

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: PRIMERA	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Marketing de servicios versus marketing de productos. ➤ El marketing turístico y sus características. ➤ Relación con el sector de la hostelería y el turismo. ➤ El Departamento de Marketing en las empresas turísticas. ➤ La dirección del Marketing Turístico y sus distintos enfoques. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1. Caracteriza el marketing turístico reconociendo los elementos básicos que lo componen.	<p>f) Se ha justificado la importancia del marketing en el sector turístico.</p> <p>g) Se han diferenciado las peculiaridades del marketing de servicios en general y las propias del marketing turístico.</p> <p>h) Se han descrito los conceptos, definiciones e instrumentos básicos del marketing turístico.</p> <p>i) Se han comparado las diferentes estructuras y enfoques de dirección de marketing.</p> <p>j) Se ha identificado la necesidad del marketing en la función comercial de la empresa turística.</p>

U.T. 3: LA SEGMENTACIÓN Y EL POSICIONAMIENTO EN LOS MERCADOS TURÍSTICOS

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: PRIMERA

CONTENIDOS

- La segmentación en el sector turístico. Concepto y proceso.
- Requisitos generales y estratégicos de los segmentos.
- Variables o criterios de segmentación más utilizados en turismo.
- Aplicación de la segmentación al diseño de la estrategia comercial de las empresas turísticas.
- Tipos de estrategias de cobertura del mercado.
- Posicionamiento en el mercado: Concepto.
- Estrategias y métodos de posicionamiento.
- Los mapas perceptuales de posicionamiento. Concepto y método de elaboración.
- Instrumentos comerciales y compatibilidad de los segmentos.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

2. Interpreta la segmentación de mercado y el posicionamiento del producto-servicio reconociendo datos cuantitativos y cualitativos.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se ha conceptualizado y clasificado la segmentación de mercado.
- b) Se han analizado las variables de segmentación más utilizadas en turismo.
- c) Se han definido los requisitos para que la segmentación sea efectiva.
- d) Se ha reconocido la importancia de la segmentación para el diseño de la estrategia comercial de las empresas turísticas.
- e) Se han identificado y valorado los diferentes segmentos de mercado y su atractivo en función del producto-servicio.
- f) Se han definido las estrategias de cobertura de segmentos de mercado.
- g) Se han identificado los instrumentos comerciales y su compatibilidad con el

	<p>posicionamiento del producto en el mercado.</p> <p>h) Se han valorado los instrumentos de los diferentes segmentos del mercado.</p>
--	--

U.T. 4: EL PRODUCTO/SERVICIO TURÍSTICO

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: PRIMERA	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El producto-servicio: concepto, niveles y elementos. ➤ La servucción: concepto y elementos. ➤ El ciclo de vida del producto y de los destinos turísticos. ➤ Desarrollo y lanzamiento de los nuevos productos turísticos ➤ La Marca en los productos y servicios turísticos. "El Branding" 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
3. Identifica los elementos del Marketing-Mix, reconociendo su aplicación en el sector turístico.	<p>a) Se han identificado los elementos del marketing-mix.</p> <p>b) Se han identificado las etapas del ciclo de vida de un producto y su relación con la toma de decisiones estratégicas.</p> <p>c) Se han analizado los elementos y niveles del producto, así como la aplicación de un sistema de "servucción".</p> <p>d) Se han caracterizado las distintas políticas de marcas en el sector turístico y se ha valorado la importancia de diferenciar el producto.</p>

U.T. 5: EL PRECIO TURÍSTICO

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: SEGUNDA	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El precio turístico. Concepto e importancia. ➤ Factores externos e internos determinantes de los precios. ➤ Métodos y estrategias para la fijación de precios turísticos. ➤ El yield management. Concepto y cálculo. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
3. Identifica los elementos del Marketing-Mix, reconociendo su aplicación en el sector turístico.	<p>e) Se ha valorado la importancia del precio y sus condicionantes como instrumento comercial en las empresas turísticas.</p> <p>f) Se han calculado los precios mediante la fijación de métodos de precios idóneos para el sector turístico.</p>

U.T. 6: LA DISTRIBUCIÓN EN EL SECTOR TURÍSTICO

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: SEGUNDA	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ La distribución en turismo. Concepto, importancia y peculiaridades. ➤ Estrategias de distribución: distribución directa y distribución indirecta. ➤ Los canales de distribución en el sector turístico ➤ Los intermediarios en el sector turístico ➤ Tendencias en la distribución comercial de servicios turísticos 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
3. Identifica los elementos del	g) Se han identificado los canales de

Marketing-Mix, reconociendo su aplicación en el sector turístico.	distribución/comercialización directa e indirecta en el sector turístico. h) Se ha reconocido la importancia de los sistemas de distribución global y su impacto en la industria turística.
---	--

U.T. 7: LA COMUNICACIÓN EN EL SECTOR TURÍSTICO

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: SEGUNDA	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ La comunicación turística: concepto e importancia ➤ El mix de comunicación ➤ Instrumentos de comunicación <ul style="list-style-type: none"> ○ Publicidad ○ Relaciones Públicas ○ Promoción de ventas ○ Merchandising ○ Ferias turísticas ○ Jornadas y work-shops ○ Viajes de familiarización o fam-trips ○ Otros instrumentos publicitarios ➤ La comunicación en el posicionamiento del producto o servicio 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
3. Identifica los elementos del Marketing-Mix, reconociendo su aplicación en el sector turístico.	i) Se ha reconocido la importancia de la publicidad, las RR.PP., promoción de ventas y merchandising en el sector turístico. j) Se ha valorado la función de las ferias turísticas y otros encuentros profesionales como instrumentos de marketing estableciendo la diferencia con otras estrategias promocionales.

U.T. 8: NNTT APLICADAS AL MARKETING TURÍSTICO: LA QUINTA “P”

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: SEGUNDA

CONTENIDOS

- Marketing directo en turismo y nuevas tecnologías. Desarrollo y expansión. Factores que le influyen.
- Materiales de soporte y de desarrollo de políticas de marketing directo.
- Marketing en Internet. Evolución, elementos y principios.
- Bases de datos. Objetivos, funciones, elaboración y mantenimiento.
- Legislación sobre la protección de datos.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

4. Aplica las nuevas tecnologías en el marketing turístico analizando sus aplicaciones y oportunidades en el desarrollo de políticas de dicho marketing.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han caracterizado las nuevas tecnologías y su utilización.
- b) Se han identificado las aplicaciones de las nuevas tecnologías en marketing.
- c) Se ha valorado la utilización de la Red para comercializar productos-servicios turísticos.
- d) Se han utilizado las aplicaciones ofimáticas de base de datos.
- e) Se ha valorado la importancia de la legislación sobre la protección de datos.
- f) Se ha reconocido la aplicación de una base de datos para la investigación comercial y para crear una ventaja competitiva.
- g) Se han determinado los factores que influyen en el marketing directo.
- h) Se ha establecido las pautas para el desarrollo de una estrategia de marketing directo combinado.

U.T. 9: TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: TERCERA	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ La investigación comercial en el marketing turístico. ➤ Las fuentes de información. ➤ Métodos cualitativos y cuantitativos. ➤ Cuestionarios: tipos y elaboración. ➤ Etapas de una investigación. ➤ Presentación de resultados. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
5. Caracteriza el plan de marketing relacionándolo con los diversos tipos de empresa y productos-servicios.	<p>e) Se han identificado los principales factores del entorno con incidencia en el plan de marketing.</p> <p>f) Se ha analizado la competencia y el potencial de mercado.</p>

U.T. 10: EL PLAN DE MARKETING

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: TERCERA	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ La planificación comercial estratégica en las empresas turísticas ➤ La importancia de la segmentación en la planificación del marketing ➤ El plan de marketing, elementos y finalidad ➤ Fase analítica <ul style="list-style-type: none"> ○ Análisis de la situación, el mercado, el entorno y la competencia ○ Análisis DAFO. Concepto y elaboración ➤ Fase de definición de objetivos estratégicos y cuotas de ventas ➤ Fase de establecimiento de planes de acción. Estrategias y tácticas 	

- Fase de valoración económica del plan: recursos necesarios
- Fase de seguimiento y control del plan. La auditoría.
- Presentación y promoción del plan

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>5. Caracteriza el plan de marketing relacionándolo con los diversos tipos de empresa y productos-servicios.</p>	<p>a) Se ha conceptualizado la planificación comercial estratégica en las empresas turísticas.</p> <p>b) Se han descrito los elementos básicos que conforman el plan de marketing.</p> <p>c) Se ha valorado la importancia de un plan de marketing en una empresa turística.</p> <p>d) Se ha realizado el análisis de otros planes empresariales e institucionales relacionados con el plan de marketing.</p> <p>g) Se han definido los recursos necesarios para establecer las estrategias propuestas y para la consecución de los objetivos del plan de marketing.</p> <p>h) Se ha realizado el plan de acción, con sus estrategias y tácticas.</p> <p>i) Se ha realizado el control de cumplimiento y calidad del plan de marketing con las técnicas adquiridas.</p> <p>j) Se han valorado las implicaciones ambientales de la implementación de un plan de marketing propuesto.</p> <p>k) Se ha realizado la presentación del plan de marketing con las pautas establecidas y ante los responsables implicados.</p>

U.T. 11: EL CONSUMIDOR/USUARIO EN TURISMO: EL PROCESO DE DECISIÓN DE COMPRA, CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: TERCERA

CONTENIDOS

- El estudio del comportamiento del consumidor y su finalidad
- Necesidades y motivaciones del consumidor.
- Tendencias de consumo: Los nuevos consumidores en el sector turístico
- El proceso de decisión de compra y sus fases. La postcompra.
- Estrategias de fidelización en turismo.
- La calidad en el sector turístico. La satisfacción del cliente.
- Herramientas de control de calidad en el sector turístico.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

6. Reconoce el proceso de decisión de compra de los consumidores analizando sus motivaciones y necesidades.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

a) Se ha valorado la importancia del estudio del comportamiento del consumidor turístico.

b) Se han identificado las necesidades y motivaciones de los consumidores de productos-servicios turísticos.

c) Se han identificado las fases del proceso de decisión de compra en el consumidor.

d) Se han caracterizado los agentes implicados en el proceso de decisión de compra.

e) Se ha analizado el impacto psicosocial del marketing, la publicidad y las relaciones públicas y su incidencia en el proceso de compra.

f) Se han caracterizado los puntos clave en el proceso de postcompra y oportunidades de fidelización.

g) Se han descrito y valorado la percepción y satisfacción de los consumidores

mediante los procesos de control de calidad.

U.T. 12: EL CONSUMERISMO Y LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR/USUARIO EN TURISMO

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: TERCERA

CONTENIDOS

- Concepto de Economía y actividad económica
- Características de la economía de mercado
- El consumerismo. Concepto, características y evolución
- La reacción de la empresa y su respuesta
- Normativa que regula al consumidor y sus derechos en la U.E. y en España: legislación genérica y específica
- Derechos y deberes de los consumidores

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

7. Caracteriza los criterios del «consumerismo» relacionándolos con sociedad, marketing y ética.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han analizado los conceptos de Economía y actividad económica.
- b) Se han caracterizado las peculiaridades de las economías de mercado y sus críticas.
- c) Se han identificado el origen del consumerismo, así como su evolución en España.
- d) Se han realizado estudios para analizar la reacción de las empresas ante esta situación.
- e) Se ha determinado la respuesta de las empresas y de la sociedad y se establecen unos principios éticos.
- f) Se ha identificado la normativa que protege al consumidor en la U.E. y en

	<p>España.</p> <p>g) Se han analizado los derechos y deberes de los consumidores.</p>
--	---

Los resultados de aprendizaje anteriormente desarrollados, se ponderarán de la siguiente forma:

RA 1	10%
RA 2	10%
RA 3	40%
RA 4	10%
RA 5	20%
RA 6	5%
RA 7	5%

3.4.4. DESTINOS TURÍSTICOS (BILINGÜE)

- Código: 0383
- Equivalencia en créditos ECTS: 12
- Duración: 160 horas
- 5 horas lectivas a la semana

Este módulo profesional contribuye a alcanzar los siguientes objetivos generales, así como competencias profesionales, personales y sociales del ciclo.

OBJETIVOS GENERALES	COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES
a), b), d), f), k), ñ), o)	a), d), f), k), m)

A continuación, se muestra la estructuración de las unidades de trabajo que se desarrollarán en este módulo.

U.T. 1: Introducción a la geografía turística

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 1ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Concepto de geografía turística. ➤ Fuentes documentales de información turística. ➤ Aplicaciones informáticas para su estudio. ➤ Fuentes información turismo español. ➤ OMT. Concepto y funciones. ➤ Otras fuentes del turismo en Europa y resto del mundo. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1) Identifica la geografía turística de España, distinguiendo su división administrativa y los aspectos más relevantes de su relieve, hidrografía y clima.	<ul style="list-style-type: none"> a) Se ha identificado el concepto de geografía turística y su importancia para el conocimiento integral de los destinos. j) Se han identificado los materiales y fuentes para el estudio de los destinos turísticos.
2) Identifica los principales elementos de la geografía turística de Europa y del resto del mundo reconociendo la división política de los continentes y sus Estados, el relieve, la hidrografía y el clima.	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han descrito las funciones de la Organización Mundial del Turismo, (OMT), en el contexto de la división territorial de los países en regiones y subregiones.

U.T. 2: Geografía de España

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 1ª

CONTENIDOS

- Organización territorial y administrativa.
- Geografía física de España.
- Diversidad cultural.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- 1) Identifica la geografía turística de España, distinguiendo su división administrativa y los aspectos más relevantes de su relieve, hidrografía y clima.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- b) Se ha identificado la organización territorial y administrativa de España, distinguiendo las comunidades autónomas, provincias y comarcas más representativas y los municipios turísticos más relevantes, ubicándolos en el espacio geográfico.
- c) Se han identificado y descrito las principales características, unidades físicas y accidentes geográficos del relieve de España.
- d) Se han identificado los principales elementos característicos de la hidrografía y el litoral.
- e) Se han identificado y descrito los paisajes característicos y la vegetación autóctona, así como los principales espacios naturales protegidos.
- f) Se han identificado y descrito las características generales del clima de España.
- g) Se ha analizado la distribución de la población en el conjunto del Estado español.
- h) Se han identificado los principales elementos característicos de las diferentes culturas y pueblos de España.
- i) Se ha valorado la pluralidad de

lenguas, culturas, costumbres, ritos y creencias de las comunidades autónomas españolas.

- j) Se han identificado los materiales y fuentes para el estudio de los destinos turísticos.

U.T. 3: Destinos Turísticos de España

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 1ª

CONTENIDOS

- Destinos españoles de sol y playa.
- Destinos culturales españoles.
- Destinos urbanos españoles.
- Destinos rurales y de naturaleza españoles.
- Destinos españoles de espacios lúdicos y de ocio.
- Destinos deportivos y destinos de salud y belleza.
- Grandes eventos en los destinos.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- 3) Identifica los principales destinos turísticos de España, describiendo y valorando sus recursos y oferta turística.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han ubicado destinos turísticos en su espacio geográfico.
- b) Se han caracterizado los diferentes destinos turísticos españoles atendiendo a su especialización turística.
- c) Se ha reconocido la oferta turística más relevante en cada tipología de destinos.
- d) Se han identificado los recursos culturales, naturales y de otro tipo en los diferentes destinos.
- e) Se han seleccionado los destinos más relevantes atendiendo a diversos factores: comercial, tendencia o promocional.
- f) Se ha identificado la coincidencia de tipologías turísticas en un mismo destino.

- g) Se han utilizado diversas fuentes de información.
 * Se ha expresado de forma correcta teniendo en cuenta la ortografía y gramática.
 * Se ha expresado de forma correcta en exposiciones orales, teniendo en cuenta tanto los aspectos relacionados con la comunicación verbal como con la no verbal.

U.T. 4: Geografía de Europa

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 2ª

CONTENIDOS

- Organización territorial y administrativa.
- Geografía física de Europa.
- Diversidad cultural.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- 2) Identifica los principales elementos de la geografía turística de Europa y del resto del mundo reconociendo la división política de los continentes y sus Estados, el relieve, la hidrografía y el clima.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- b) Se han identificado las regiones y subregiones turísticas de la OMT, ubicándolas en el espacio geográfico.
 c) Se ha analizado la organización política y territorial de Europa.
 d) Se han identificado las principales unidades físicas de Europa.
 e) Se han distinguido los países comunitarios y los no comunitarios, así como los territorios dependientes dentro y fuera de Europa, ubicándolos en el espacio geográfico.
 f) Se han descrito los elementos y características más relevantes y representativas del relieve, la hidrografía y el litoral europeos.

- g) Se han descrito las unidades físicas, paisajes y vegetación más relevantes; así como los principales espacios naturales protegidos y las características generales del clima europeo.
- h) Se han analizado las características más sobresalientes de las diferentes culturas y pueblos de Europa.
- j) Se ha valorado la pluralidad de lenguas, culturas, costumbres, ritos y creencias de los diferentes Estados de Europa y del mundo.

U.T. 5: Destinos turísticos de Europa

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 2ª

CONTENIDOS

- Destinos de sol y playa.
- Destinos culturales.
- Destinos urbanos.
- Destinos rurales y de naturaleza.
- Destinos de espacios lúdicos y de ocio.
- Destinos deportivos y destinos de salud y belleza.
- Grandes eventos en los destinos.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- 4) Identifica los principales destinos turísticos de Europa y del resto del mundo, describiendo y valorando sus recursos y oferta turística.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han ubicado los principales destinos turísticos internacionales en su espacio geográfico.
- b) Se han caracterizado los diferentes destinos turísticos internacionales atendiendo a su especialización turística.
- c) Se ha reconocido la oferta turística más relevante en cada tipología de destinos internacionales.
- d) Se han identificado los recursos culturales, naturales y de otro tipo

	<p>en los diferentes destinos internacionales.</p> <p>e) Se han seleccionado los destinos más relevantes atendiendo a diversos factores: comercial, tendencia o promocional.</p> <p>f) Se ha identificado la coincidencia de tipologías turísticas en un mismo destino.</p> <p>g) Se han utilizado diversas fuentes de información.</p> <p>* Se ha expresado de forma correcta teniendo en cuenta la ortografía y gramática.</p> <p>* Se ha expresado de forma correcta en exposiciones orales, teniendo en cuenta tanto los aspectos relacionados con la comunicación verbal como con la no verbal.</p>
--	--

U.T. 6: Geografía de Oceanía

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 3ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Organización territorial y administrativa. ➤ Geografía física de Oceanía. ➤ Diversidad cultural. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
2) Identifica los principales elementos de la geografía turística de Europa y del resto del mundo reconociendo la división política de los continentes y sus Estados, el relieve, la hidrografía y el clima.	i) Se han descrito las características más relevantes de relieve, hidrografía, vegetación, clima y diversidad cultural del resto de regiones y subregiones del mundo.

U.T. 7: Geografía de África

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 3ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Organización territorial y administrativa. ➤ Geografía física de África. ➤ Diversidad cultural. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
2) Identifica los principales elementos de la geografía turística de Europa y del resto del mundo reconociendo la división política de los continentes y sus Estados, el relieve, la hidrografía y el clima.	i) Se han descrito las características más relevantes de relieve, hidrografía, vegetación, clima y diversidad cultural del resto de regiones y subregiones del mundo.

U.T. 8: Geografía de América

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 3ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Organización territorial y administrativa. ➤ Geografía física de América. ➤ Diversidad cultural. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
2) Identifica los principales elementos de la geografía turística de Europa y del resto del mundo reconociendo la división política de los continentes y sus Estados, el relieve, la hidrografía y el clima.	i) Se han descrito las características más relevantes de relieve, hidrografía, vegetación, clima y diversidad cultural del resto de regiones y subregiones del mundo.

U.T. 9: Geografía de Asia

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 3ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Organización territorial y administrativa. ➤ Geografía física de Asia. ➤ Diversidad cultural. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
2) Identifica los principales elementos de la geografía turística de Europa y del resto del mundo reconociendo la división política de los continentes y sus Estados, el relieve, la hidrografía y el clima.	i) Se han descrito las características más relevantes de relieve, hidrografía, vegetación, clima y diversidad cultural del resto de regiones y subregiones del mundo.

U.T. 10: Destinos turísticos del resto del mundo

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 3ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Destinos de sol y playa. ➤ Destinos culturales. ➤ Destinos urbanos. ➤ Destinos rurales y de naturaleza. ➤ Destinos de espacios lúdicos y de ocio. ➤ Destinos deportivos y destinos de salud y belleza. ➤ Grandes eventos en los destinos. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
4) Identifica los principales destinos turísticos de Europa y del resto del mundo, describiendo y valorando sus recursos y oferta turística.	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han ubicado los principales destinos turísticos internacionales en su espacio geográfico. b) Se han caracterizado los diferentes

	<p>destinos turísticos internacionales atendiendo a su especialización turística.</p> <p>c) Se ha reconocido la oferta turística más relevante en cada tipología de destinos internacionales.</p> <p>d) Se han identificado los recursos culturales, naturales y de otro tipo en los diferentes destinos internacionales.</p> <p>e) Se han seleccionado los destinos más relevantes atendiendo a diversos factores: comercial, tendencia o promocional.</p> <p>f) Se ha identificado la coincidencia de tipologías turísticas en un mismo destino.</p> <p>g) Se han utilizado diversas fuentes de información.</p> <p>* Se ha expresado de forma correcta teniendo en cuenta la ortografía y gramática.</p> <p>* Se ha expresado de forma correcta en exposiciones orales, teniendo en cuenta tanto los aspectos relacionados con la comunicación verbal como con la no verbal.</p>
--	---

Los resultados de aprendizaje anteriormente desarrollados, se ponderarán de la siguiente forma:

RA 1	20%
RA 2	20%
RA 3	30%
RA 4	30%

3.4.5. RECURSOS TURÍSTICOS (BILINGÜE)

- Código: 0384
- Equivalencia en créditos ECTS: 10
- Duración: 160 horas
- 5 horas lectivas a la semana

Este módulo profesional contribuye a alcanzar los siguientes objetivos generales, así como competencias profesionales, personales y sociales del ciclo.

OBJETIVOS GENERALES	COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES
a), f)	a), f)

A continuación, se muestra la estructuración de las unidades de trabajo que se desarrollarán en este módulo.

U.T. 1- INTRODUCCIÓN A LOS CONCEPTOS DE ARTE

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 1ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Interpretación de los conceptos básicos del arte: <ul style="list-style-type: none"> - Pintura. - Escultura. - Arquitectura. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
2. Interpreta los conceptos básicos del arte caracterizando el patrimonio artístico de España.	a) Se han identificado los aspectos básicos del arte universal.

U.T. 2- DE LA PREHISTORIA A EGIPTO

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 1ª

CONTENIDOS

- Diferentes movimientos y estilos artísticos en pintura, escultura, arquitectura y otras manifestaciones artísticas de España.
 - La prehistoria, las primeras culturas, el arte romano, arte visigodo, arte islámico, mudéjar y mozárabe, prerrománico, románico, gótico, renacimiento, barroco, neoclasicismo, modernismo, nuevas tendencias y estilos, especial referencia al entorno local y regional en Andalucía.
 - Análisis e interpretación de una obra de arte.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

2. Interpreta los conceptos básicos del arte caracterizando el patrimonio artístico de España.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- b) Se han detectado las principales manifestaciones artísticas del país.
- c) Se han reconocido prototipos artísticos que constituyen los modelos universales y nacionales.
- d) Se han discriminado las características técnicas y culturales de cada estilo.
- e) Se han identificado las principales líneas conceptuales que fundamentan una cultura donde se insertan las manifestaciones artísticas tanto de pintura como escultura y arquitectura.
- f) Se han reconocido los centros culturales de interés con actividad turística.
- g) Se han interpretado y analizado diferentes tipos de obras de arte

U.T. 3- DESDE LOS CELTAS E IBEROS HASTA LOS ROMANOS

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 1ª

CONTENIDOS

- Diferentes movimientos y estilos artísticos en pintura, escultura, arquitectura y otras manifestaciones artísticas de España.
 - La prehistoria, las primeras culturas, el arte romano, arte visigodo, arte islámico, mudéjar y mozárabe, prerrománico, románico, gótico, renacimiento, barroco, neoclasicismo, modernismo, nuevas tendencias y estilos, especial referencia al entorno local y regional en Andalucía.
 - Análisis e interpretación de una obra de arte.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

2. Interpreta los conceptos básicos del arte caracterizando el patrimonio artístico de España.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- b) Se han detectado las principales manifestaciones artísticas del país.
- c) Se han reconocido prototipos artísticos que constituyen los modelos universales y nacionales.
- d) Se han discriminado las características técnicas y culturales de cada estilo.
- e) Se han identificado las principales líneas conceptuales que fundamentan una cultura donde se insertan las manifestaciones artísticas tanto de pintura como escultura y arquitectura.
- f) Se han reconocido los centros culturales de interés con actividad turística.
- g) Se han interpretado y analizado diferentes tipos de obras de arte

U.T. 4- DESDE EL PALEOCRISTIANO AL ARTE ISLÁMICO

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 1ª

CONTENIDOS

- Diferentes movimientos y estilos artísticos en pintura, escultura, arquitectura y otras manifestaciones artísticas de España.
 - La prehistoria, las primeras culturas, el arte romano, arte visigodo, arte islámico, mudéjar y mozárabe, prerrománico, románico, gótico, renacimiento, barroco, neoclasicismo, modernismo, nuevas tendencias y estilos, especial referencia al entorno local y regional en Andalucía.
 - Análisis e interpretación de una obra de arte.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

2. Interpreta los conceptos básicos del arte caracterizando el patrimonio artístico de España.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- b) Se han detectado las principales manifestaciones artísticas del país.
- c) Se han reconocido prototipos artísticos que constituyen los modelos universales y nacionales.
- d) Se han discriminado las características técnicas y culturales de cada estilo.
- e) Se han identificado las principales líneas conceptuales que fundamentan una cultura donde se insertan las manifestaciones artísticas tanto de pintura como escultura y arquitectura.
- f) Se han reconocido los centros culturales de interés con actividad turística.
- g) Se han interpretado y analizado diferentes tipos de obras de arte

U.T. 5- ROMÁNICO Y GÓTICO

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 1ª

CONTENIDOS

- Diferentes movimientos y estilos artísticos en pintura, escultura, arquitectura y otras manifestaciones artísticas de España.
 - La prehistoria, las primeras culturas, el arte romano, arte visigodo, arte islámico, mudéjar y mozárabe, prerrománico, románico, gótico, renacimiento, barroco, neoclasicismo, modernismo, nuevas tendencias y estilos, especial referencia al entorno local y regional en Andalucía.
 - Análisis e interpretación de una obra de arte.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

2. Interpreta los conceptos básicos del arte caracterizando el patrimonio artístico de España.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- b) Se han detectado las principales manifestaciones artísticas del país.
- c) Se han reconocido prototipos artísticos que constituyen los modelos universales y nacionales.
- d) Se han discriminado las características técnicas y culturales de cada estilo.
- e) Se han identificado las principales líneas conceptuales que fundamentan una cultura donde se insertan las manifestaciones artísticas tanto de pintura como escultura y arquitectura.
- f) Se han reconocido los centros culturales de interés con actividad turística.
- g) Se han interpretado y analizado diferentes tipos de obras de arte

U.T. 6- RENACIMIENTO Y BARROCO

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 1ª

CONTENIDOS

- Diferentes movimientos y estilos artísticos en pintura, escultura, arquitectura y otras manifestaciones artísticas de España.
 - La prehistoria, las primeras culturas, el arte romano, arte visigodo, arte islámico, mudéjar y mozárabe, prerrománico, románico, gótico, renacimiento, barroco, neoclasicismo, modernismo, nuevas tendencias y estilos, especial referencia al entorno local y regional en Andalucía.
 - Análisis e interpretación de una obra de arte.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

2. Interpreta los conceptos básicos del arte caracterizando el patrimonio artístico de España.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- b) Se han detectado las principales manifestaciones artísticas del país.
- c) Se han reconocido prototipos artísticos que constituyen los modelos universales y nacionales.
- d) Se han discriminado las características técnicas y culturales de cada estilo.
- e) Se han identificado las principales líneas conceptuales que fundamentan una cultura donde se insertan las manifestaciones artísticas tanto de pintura como escultura y arquitectura.
- f) Se han reconocido los centros culturales de interés con actividad turística.
- g) Se han interpretado y analizado diferentes tipos de obras de arte

U.T. 7- ROCOCÓ Y NEOCLÁSICO

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 1ª

CONTENIDOS

- Diferentes movimientos y estilos artísticos en pintura, escultura, arquitectura y otras manifestaciones artísticas de España.
 - La prehistoria, las primeras culturas, el arte romano, arte visigodo, arte islámico, mudéjar y mozárabe, prerrománico, románico, gótico, renacimiento, barroco, neoclasicismo, modernismo, nuevas tendencias y estilos, especial referencia al entorno local y regional en Andalucía.
 - Análisis e interpretación de una obra de arte.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

2. Interpreta los conceptos básicos del arte caracterizando el patrimonio artístico de España.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- b) Se han detectado las principales manifestaciones artísticas del país.
- c) Se han reconocido prototipos artísticos que constituyen los modelos universales y nacionales.
- d) Se han discriminado las características técnicas y culturales de cada estilo.
- e) Se han identificado las principales líneas conceptuales que fundamentan una cultura donde se insertan las manifestaciones artísticas tanto de pintura como escultura y arquitectura.
- f) Se han reconocido los centros culturales de interés con actividad turística.
- g) Se han interpretado y analizado diferentes tipos de obras de arte

U.T. 8- S.XIX y S.XX

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 2ª

CONTENIDOS

- Diferentes movimientos y estilos artísticos en pintura, escultura, arquitectura y otras manifestaciones artísticas de España.
 - La prehistoria, las primeras culturas, el arte romano, arte visigodo, arte islámico, mudéjar y mozárabe, prerrománico, románico, gótico, renacimiento, barroco, neoclasicismo, modernismo, nuevas tendencias y estilos, especial referencia al entorno local y regional en Andalucía.
 - Análisis e interpretación de una obra de arte.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

2. Interpreta los conceptos básicos del arte caracterizando el patrimonio artístico de España.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- b) Se han detectado las principales manifestaciones artísticas del país.
- c) Se han reconocido prototipos artísticos que constituyen los modelos universales y nacionales.
- d) Se han discriminado las características técnicas y culturales de cada estilo.
- e) Se han identificado las principales líneas conceptuales que fundamentan una cultura donde se insertan las manifestaciones artísticas tanto de pintura como escultura y arquitectura.
- f) Se han reconocido los centros culturales de interés con actividad turística.
- g) Se han interpretado y analizado diferentes tipos de obras de arte

U.T. 9- INTRODUCCIÓN A LOS RECURSOS TURÍSTICOS

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 2ª

CONTENIDOS

- Identificación de los recursos turísticos del territorio:
 - Recursos turísticos. Clasificación y tipología.
 - Características de los recursos en función de su tipología.
 - Análisis de los recursos. Valor del recurso y su relación como parte integrante de la oferta turística de una zona.
 - Legislación que afecta a los recursos turísticos y su aplicación a los mismos.
 - Normativa de protección existente en Europa, España y Andalucía referente a los recursos turísticos, a su protección, mantenimiento y reconocimiento.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. Identifica los recursos turísticos del territorio analizando su tipología, características y normativa de protección.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han detectado los recursos turísticos más destacados de cada CC.AA.
- b) Se han detectado los recursos turísticos de Andalucía.
- c) Se han clasificado atendiendo a las tipologías y empleando la legislación vigente en cada caso.
- d) Se ha determinado el tipo de recurso del que se trata y explicado, atendiendo a sus peculiaridades y a la singularidad.
- e) Se han diseñado bases de datos de recursos turísticos por áreas o zonas, diferenciando así la tipología de espacios turísticos en relación con los recursos que existen en la zona.
- f) Se ha definido cuál es la protección legal e institucional existente para los diferentes recursos.
- g) Se han reconocido los organismos e instituciones para la tutela de los recursos.
- h) Se ha definido el proceso de

petición para solicitar la declaración de un recurso en relación a su tipología y características.

- i) Se han recabado los documentos necesarios para solicitar la catalogación de un bien o recursos de la forma más adecuada.

U.T. 10- PATRIMONIO HISTÓRICO-ARTÍSTICO Y CULTURAL DE ESPAÑA

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 2ª

CONTENIDOS

- Identificación y análisis del Patrimonio histórico-artístico y sociocultural de España:
 - Patrimonio y Bienes patrimoniales en España. Turismo cultural.
 - Patrimonio de la Humanidad. Concepto. Criterios de inclusión en la lista de Patrimonio de la Humanidad. Categorías de inclusión. Gestión de una candidatura. Órganos. Bienes españoles incluidos en la lista Patrimonio de la Humanidad.
 - Patrimonio europeo. Concepto. Finalidad. Bienes españoles declarados. - Museos y otros centros culturales.
 - Fiestas y declaraciones de interés turístico regional, nacional e internacional. Normativa.
 - Gastronomía de España. Elaboraciones y productos tradicionales.
 - Enología de España. Zonas vinícolas y denominaciones de origen.
 - Etnografía y artesanía. Productos propios de cada zona. Tipos.
 - Patrimonio Inmaterial. Descripción y contenido. Música popular. Danza. Tradiciones. Otras expresiones culturales. - Tipología de la arquitectura popular en las CC.AA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- 3. Identifica el patrimonio sociocultural de España analizando su diversidad

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han identificado los objetivos y los elementos clave para clasificar los distintos tipos de patrimonio histórico y cultural.
- b) Se han elaborado fichas que identifiquen los recursos y sus descripciones más adecuadas para

	<p>clasificar la tipología del recurso y la importancia del mismo.</p> <p>c) Se han identificado las ciudades Patrimonio de la Humanidad de nuestro país, así como otros bienes inscritos en la Lista de Patrimonio Mundial, como "BIC" y otro tipo de bienes clasificados.</p> <p>d) Se han diseñado fórmulas para clasificar e interpretar otro tipo de recursos como gastronomía, museos, etnografía, etnología y tradiciones de las localidades.</p> <p>e) Se han clasificado las fiestas tradicionales de las distintas comunidades y se han diferenciado las de interés turístico internacional, nacional y las clasificadas por las propias CC.AA.</p> <p>f) Se han identificado los principales museos y centros culturales del territorio nacional así como los contenidos genéricos de los mismos.</p> <p>g) Se han identificado los bienes pertenecientes al Catálogo General del Patrimonio Histórico Andaluz</p>
--	---

U.T. 11-PATRIMONIO NATURAL Y PAISAJÍSTICO

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 3ª

CONTENIDOS

- Patrimonio natural y paisajístico:
 - Concepto de recursos naturales y paisajísticos.
 - Normativa estatal y andaluza.
 - Espacios naturales protegidos españoles y su normativa.
 - Parques nacionales, parques naturales y otros.
 - Flora y fauna más destacada.
 - Programas europeos de ayuda al patrimonio natural y paisajístico.

- Programas europeos, nacionales y otras ayudas destinadas al aprovechamiento turístico de estos bienes.
- Nuevas tecnologías para detectar y localizar los espacios, programas de cartografía y otros. Utilización.
- Medidas para mantener el medio ambiente. Turismo y sostenibilidad.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>4. Analiza el patrimonio natural-paisajístico de España caracterizándolo e interpretándolo como recurso turístico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han identificado los objetivos y los elementos clave para clasificar los distintos tipos de recursos naturales y paisajísticos. b) Se han clasificado los distintos tipos de espacios naturales protegidos y no protegidos (litoral, montaña, espacios húmedos y otros). c) Se han definido las características de las diferentes clasificaciones legales existentes. d) Se han propuesto métodos para sensibilizar al visitante y prevenir conflictos en la relación turismo-naturaleza. e) Se han utilizado los sistemas de información geográfica como herramienta de planificación y uso de los recursos naturales para uso turístico. f) Se ha definido cual es la protección legal e institucional del patrimonio natural: organismos e instituciones en la tutela del patrimonio, acuerdos y convenios internacionales, normativa de la Unión Europea.

U.T. 12-INTERPRETACIÓN DEL PATRIMONIO

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 3ª

CONTENIDOS

- Interpretación global del patrimonio histórico, artístico y sociocultural:
 - Métodos para acercar el legado natural y cultural al público visitante.
 - Significado de la interpretación del patrimonio.
 - La interpretación del patrimonio como sistema de gestión.
 - Medios y planificación interpretativa más empleada.
 - Sugerencias para la interpretación. Casos prácticos.
 - Diseño de los métodos de evaluación y control de los sistemas de interpretación.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

5. Interpreta globalmente el patrimonio artístico, sociocultural e histórico, analizando las estrategias necesarias para su aplicación como recurso turístico.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han establecido los métodos más adecuados para llevar a cabo la interpretación.
- b) Se han caracterizado los diferentes sistemas de interpretación en función del tipo de recurso a explicar o sobre el que se intervenga.
- c) Se ha realizado la planificación interpretativa, según el nivel a actuar y en función a las diferentes fases.
- d) Se han identificado de forma correcta las fases de una planificación interpretativa.
- e) Se han descrito diferentes formas de llevar a cabo una interpretación de recursos, tales como rutas, publicaciones interpretativas, señales y carteles, exhibiciones, medios audiovisuales y centros de visitantes.
- f) Se han definido los métodos de evaluación y control en la interpretación.
- g) Se han diseñado los correspondientes cuestionarios de satisfacción.

Los resultados de aprendizaje anteriormente desarrollados, se ponderarán de la siguiente forma:

RA 1	17%
RA 2	40%
RA 3	30%
RA 4	10%
RA 5	3%

3.4.6. SERVICIOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (BILINGÜE)

- Código: 0385
- Equivalencia en créditos ECTS: 6
- Duración: 84 horas
- 4 horas lectivas a la semana

Este módulo profesional contribuye a alcanzar los siguientes objetivos generales, así como competencias profesionales, personales y sociales del ciclo.

OBJETIVOS GENERALES	COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES
d), f), h), j), k), l), n), ñ), o)	d), f), h), j), k), l), m), n)

A continuación, se muestra la estructuración de las unidades de trabajo que se desarrollarán en este módulo.

U.T. 1: Información turística, ¿cómo hemos cambiado?

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 1ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Breve historia del turismo: en el mundo y en España. ➤ Historia de la información turística y tendencia actual: en el mundo y en España. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1) Describe los sistemas de información turística, discriminando las características específicas de éstos según actividades turísticas y territorios.	a) Se ha identificado la evolución de las oficinas de información turística dentro de la historia del turismo y su tendencia actual. * Se ha expresado de forma correcta teniendo en cuenta la ortografía y gramática.

U.T. 2: ¿En qué marco normativo nos movemos?

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 1ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estructura de la política sobre información turística. ➤ Legislaciones turísticas y normativa sobre las oficinas de turismo. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1) Describe los sistemas de información turística, discriminando las características específicas de éstos según actividades turísticas y territorios.	b) Se ha realizado un estudio y análisis comparativo de las legislaciones turísticas y del papel y funciones de las oficinas en los ámbitos comunitarios, estatales y autonómicos. * Se ha expresado de forma correcta en exposiciones orales, teniendo en cuenta tanto los

aspectos relacionados con la comunicación verbal como con la no verbal.

U.T. 3: Ahora sí...las Oficinas de Información Turística (OIT)

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 1ª

CONTENIDOS

- Tipos de oficinas de información turística.
- Funciones básicas y actividades que se desarrollan en una oficina. (Back Office y Front Office).
- Situación actual de las oficinas en España y en cada CC.AA. en comparación con Europa.
- Otros organismos de información oficiales y/o privados.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

1) Describe los sistemas de información turística, discriminando las características específicas de éstos según actividades turísticas y territorios.

- c) Se ha analizado la situación actual de las oficinas en España y en cada CC.AA. y se han comparado con el desarrollo experimentado en Europa.
- d) Se han identificado otros organismos oficiales y/o privados que desarrollan tareas de información y promoción turística.

2) Define los diferentes tipos de oficinas de información turística reconociendo sus fines específicos.

- a) Se han identificado las oficinas en origen y en destino, así como otros organismos de información y promoción.
- b) Se han interpretado las diferentes funciones y actividades de los distintos tipos de oficinas.
* Se ha expresado de forma correcta teniendo en cuenta la ortografía y gramática.

U.T. 4: Los recursos humanos de una OIT

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 1ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diferentes tipos de profesionales de la información turística. ➤ El/la informador/a técnico/a de una oficina de turismo. ➤ Planificación de los RR.HH. en una oficina: organigramas funcionales. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
2) Define los diferentes tipos de oficinas de información turística reconociendo sus fines específicos.	<ul style="list-style-type: none"> c) Se han reconocido los diferentes profesionales de la información turística y sus puestos de trabajo. d) Se ha elaborado un esquema de la estructura organizativa de los servicios de información turística. <ul style="list-style-type: none"> * Se ha expresado de forma correcta teniendo en cuenta la ortografía y gramática. * Se ha expresado de forma correcta en exposiciones orales, teniendo en cuenta tanto los aspectos relacionados con la comunicación verbal como con la no verbal.
4) Diseña el plan de atención al público de un sistema de información turística adecuando el organigrama y resto de recursos.	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han planificado los recursos humanos de para atender la organización diseñada. d) Se han identificado los horarios más adecuados para atender el servicio de información y para planificar los recursos humanos. <ul style="list-style-type: none"> * Se ha expresado de forma correcta teniendo en cuenta la ortografía y gramática. * Se ha expresado de forma correcta en exposiciones orales, teniendo en cuenta tanto los aspectos relacionados con la comunicación verbal como con la no verbal.

U.T. 5: ¿Dónde y cómo se ubica una OIT?

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 1ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Distribución de los espacios y áreas en los sistemas de información turística. ➤ Accesibilidad en una oficina de información turística. ➤ Plan autonómico de señalización turística. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
3) Estructura cada sistema de información turística organizando los recursos necesarios.	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han descrito los distintos espacios de una oficina de información turística en relación a sus funciones. c) Se han señalado los servicios de información turística, puntos de información y resto de sistemas según la normativa vigente. <ul style="list-style-type: none"> * Se ha expresado de forma correcta teniendo en cuenta la ortografía y gramática. * Se ha expresado de forma correcta en exposiciones orales, teniendo en cuenta tanto los aspectos relacionados con la comunicación verbal como con la no verbal.

U.T. 6: ¿Cuáles son nuestras fuentes de información turística?

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 1ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fuentes de información. Redes de centros y servicios de información turística. 	

- Instituto de estudios turísticos estatal.
- Instituto de estudios turísticos andaluces.
- Centros de documentación generales.
- Páginas web afines a esta temática.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
3) Estructura cada sistema de información turística organizando los recursos necesarios.	b) Se han identificado las fuentes de información necesarias para elaborar un fondo de documentación turística que responda a las necesidades planteadas.

U.T. 7: Conocemos nuestro núcleo turístico

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 1ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Análisis de la oferta del núcleo turístico (Cádiz). ➤ Análisis de la demanda del núcleo turístico (Cádiz). 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
4) Diseña el plan de atención al público de un sistema de información turística adecuando el organigrama y resto de recursos.	b) Se ha analizado la demanda real y potencial para plantear el diseño de oferta de productos y servicios de información que cumplan los estándares de calidad. * Se ha expresado de forma correcta teniendo en cuenta la ortografía y gramática. * Se ha expresado de forma correcta en exposiciones orales, teniendo en cuenta tanto los aspectos relacionados con la comunicación verbal como con la no verbal.

U.T. 8: Queremos informar sobre nuestro destino

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 1ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aplicaciones informáticas para el diseño y presentación de información a partir de datos reales. ➤ Diseño de cuestionarios específicos de oficinas. ➤ Creación de documentación interna y externa de una oficina de turismo. ➤ Creación de soportes de difusión de la información. Información accesible e inclusiva. ➤ Procedimientos de archivo e inventario de documentación y material turístico. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1) Describe los sistemas de información turística, discriminando las características específicas de éstos según actividades turísticas y territorios.	e) Se han empleado las aplicaciones informáticas para el diseño creativo y la presentación de información de las oficinas en la CC.AA. a partir de datos reales. * Se ha expresado de forma correcta teniendo en cuenta la ortografía y gramática. * Se ha expresado de forma correcta en exposiciones orales, teniendo en cuenta tanto los aspectos relacionados con la comunicación verbal como con la no verbal.
3) Estructura cada sistema de información turística organizando los recursos necesarios.	d) Se han utilizado los soportes técnicos e informáticos más adecuados para la gestión y tratamiento de la información. e) Se han empleado los medios de elaboración y soportes de difusión de la información turística más apropiados y actuales. * Se ha expresado de forma correcta teniendo en cuenta la ortografía y gramática. * Se ha expresado de forma

correcta en exposiciones orales, teniendo en cuenta tanto los aspectos relacionados con la comunicación verbal como con la no verbal.

U.T. 9: Comunicación de una OIT: ¿cómo nos mostramos?

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 2ª

CONTENIDOS

- Los instrumentos de comunicación.
- La identidad corporativa.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- 5) Comunica los productos y servicios de los sistemas de información difundiendo las tareas realizadas por éstos.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han identificado los instrumentos de comunicación más adecuados para difundir los productos y servicios de los sistemas de información turística.
- b) Se han ejecutado las políticas y programas de identidad corporativa.
- c) Se ha evaluado la posibilidad de venta de servicios opcionales o complementarios en los casos que la legislación lo permita.
 - * Se ha expresado de forma correcta teniendo en cuenta la ortografía y gramática.
 - * Se ha expresado de forma correcta en exposiciones orales, teniendo en cuenta tanto los aspectos relacionados con la comunicación verbal como con la no verbal.

U.T. 10: Prestamos el servicio de información turística

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 2ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Atención al público en los servicios de información turística. ➤ Tratamiento de solicitudes vía mail o por correo. ➤ Quejas y reclamaciones. ➤ Gestión de documentación interna y externa. ➤ Venta de servicios y productos complementarios. ➤ Informe y liquidación de servicios. ➤ Recogida y gestión de datos sobre flujos turísticos. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
4) Diseña el plan de atención al público de un sistema de información turística adecuando el organigrama y resto de recursos.	<ul style="list-style-type: none"> c) Se han descrito las características del plan de atención al público, estableciendo unas pautas básicas de atención diferenciada para cada caso (presencial, por teléfono, e-mail u otras vías). e) Se han ejecutado las técnicas necesarias para poder solucionar posibles quejas o reclamaciones que se produzcan en los sistemas de información turística. f) Se han obtenido las estadísticas e informes necesarios para analizar el funcionamiento de los sistemas de información turística. g) Se ha elaborado la documentación interna y externa. <ul style="list-style-type: none"> * Se ha expresado de forma correcta teniendo en cuenta la ortografía y gramática. * Se ha expresado de forma correcta en exposiciones orales, teniendo en cuenta tanto los aspectos relacionados con la comunicación verbal como con la no verbal.
5) Comunica los productos y servicios	g) Se han desarrollado los

de los sistemas de información difundiendo las tareas realizadas por éstos.

instrumentos administrativos para la gestión de datos sobre flujos turísticos que afectan al sistema de información.

U.T. 11: Siempre en la búsqueda de Calidad

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 2ª

CONTENIDOS

- Plan de calidad turística de España y Andalucía.
- Manual de buenas prácticas para la atención al cliente en oficinas de turismo. (Sistema de Calidad Turística Española).
- Organismos acreditadores de Calidad Turística.
- Instrumentos de medición de la calidad en oficinas de información turística (encuestas de satisfacción).

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- 3) Estructura cada sistema de información turística organizando los recursos necesarios.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- f) Se ha aplicado el plan de calidad turística vigente en España y en Andalucía a la hora de organizar los sistemas de información turística.
* Se ha expresado de forma correcta teniendo en cuenta la ortografía y gramática.

U.T. 12: La OIT y su entorno

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 2ª

CONTENIDOS

- Relación de la oficina de turismo con otros agentes turísticos u otras entidades.
- Contribución de la oficina a la sostenibilidad del entorno.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
2) Define los diferentes tipos de oficinas de información turística reconociendo sus fines específicos.	e) Se ha descrito la relación con otros agentes turísticos del destino y el modo de colaboración entre ellos.
5) Comunica los productos y servicios de los sistemas de información difundiendo las tareas realizadas por éstos.	e) Se han determinado posibles vías de colaboración con otras empresas que tienen una relación directa o indirecta con el turismo de la zona.

Los resultados de aprendizaje anteriormente desarrollados, se ponderarán de la siguiente forma:

RA 1	10%
RA 2	15%
RA 3	25%
RA 4	25%
RA 5	25%

3.4.7. PROCESOS DE GUÍA Y ASISTENCIA TURÍSTICA (BILINGÜE)

- Código: 0386
- Equivalencia en créditos ECTS: 8
- Duración: 126 horas
- 6 horas lectivas a la semana

Este módulo profesional contribuye a alcanzar los siguientes objetivos generales, así como competencias profesionales, personales y sociales del ciclo.

OBJETIVOS GENERALES	COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES
a), d), e), f), g), h), i), j), k), n), o)	a), d), e), f), g), h), i), j), k), n)

A continuación, se muestra la estructuración de las unidades de trabajo que se desarrollarán en este módulo.

U.T. 1-LA COMUNICACIÓN

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 1ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aplicación de técnicas de comunicación y de dinamización de grupos: <ul style="list-style-type: none"> - La comunicación en el servicio de asistencia y guía. Fases y dificultades del proceso. ➤ Diseño de itinerarios, visitas y otros servicios: <ul style="list-style-type: none"> - Diseño y programación de los diferentes tipos de servicios. Metodología. Fases. Análisis de viabilidad. - Información adaptada a distintos perfiles de usuarios y/o servicios. Estrategias. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
4. Aplica las técnicas de comunicación y de dinamización, analizándolas y relacionándolas con las diferentes tipologías de grupos.	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han analizado las fases en el proceso de comunicación del guía con grupos de visitantes y se han previsto las dificultades propias en dicho proceso. c) Se ha expresado oralmente, de forma directa o con otros medios de amplificación, con tono, ritmo, volumen de voz y expresión gestual adecuada a la situación.

<p>2. Diseña itinerarios, visitas y otros servicios analizando la información y aplicando la metodología en cada proceso.</p>	<p>b) Se han diseñado itinerarios, rutas y visitas a recursos turísticos, caracterizando los diversos métodos y fases.</p> <p>c) Se ha justificado la viabilidad comercial, técnica y, en su caso, ambiental del itinerario, ruta o visita diseñada.</p> <p>e) Se ha caracterizado y seleccionado las estrategias adecuadas para adaptar la información al perfil del usuario.</p>
---	--

U.T. 2-TÉCNICAS DE LA COMUNICACIÓN

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 1ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aplicación de técnicas de comunicación y de dinamización de grupos: <ul style="list-style-type: none"> -Habilidades sociales y técnicas de comunicación específicas para la actividad de asistencia, acompañamiento y guía de grupos turísticos. - Metodología para la comunicación de la interpretación de recursos culturales y naturales. Aplicaciones. ➤ Diseño de itinerarios, visitas y otros servicios: <ul style="list-style-type: none"> - Diseño y programación de los diferentes tipos de servicios. Metodología. Fases. Análisis de viabilidad. - Información adaptada a distintos perfiles de usuarios y/o servicios. Estrategias. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>4. Aplica las técnicas de comunicación y de dinamización, analizándolas y relacionándolas con las diferentes tipologías de grupos.</p>	<p>b) Se han descrito y aplicado diferentes técnicas de habilidades sociales y de comunicación no verbal propias de la actividad de asistencia y guía de grupos.</p>
<p>2. Diseña itinerarios, visitas y otros servicios analizando la información y aplicando la metodología en cada proceso.</p>	<p>b) Se han diseñado itinerarios, rutas y visitas a recursos turísticos, caracterizando los diversos métodos y fases.</p>

- c) Se ha justificado la viabilidad comercial, técnica y, en su caso, ambiental del itinerario, ruta o visita diseñada.
- e) Se ha caracterizado y seleccionado las estrategias adecuadas para adaptar la información al perfil del usuario.

U.T. 3-DINÁMICAS Y LIDERAZGO DE GRUPOS

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 1ª

CONTENIDOS

- Aplicación de técnicas de comunicación y de dinamización de grupos:
 - Los grupos turísticos. Caracterización. Comportamientos observables.
 - Dirección y liderazgo de grupos. Concepto, enfoques y aplicación.
 - Programas de animación y actividades lúdico-recreativas en ruta.
- Desarrollo de los procesos de asistencia y guía:
 - La servucción en los procesos de asistencia y guía.
 - Procesos de servicios de asistencia y guía.
 - Transfer.
 - Visitas a recursos culturales y naturales.
 - Excursiones.
 - Circuitos, rutas e itinerarios.
 - Otros servicios.
 - Procedimientos de desarrollo del servicio.
 - Fases (gestiones previas, presentación, desarrollo y despedida).
 - Técnicas.
 - Encuestas y autoevaluación. Tipos y aplicaciones.
 - La gestión del imprevisto. Técnicas.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

4. Aplica las técnicas de comunicación y de dinamización, analizándolas y relacionándolas con las diferentes tipologías de grupos.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- d) Se han descrito los comportamientos que se pueden encontrar en grupos de viajeros y se han identificado los problemas de relación que plantean.
- f) Se han planificado diferentes programas y actividades de

	animación y actividades lúdico-recreativas dependiendo del servicio y de las características del grupo.
g) Desarrolla las actividades de asistencia y guía, identificando las fases y los procedimientos en cada caso.	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han comprobado las condiciones de los recursos a utilizar (días de apertura, horarios y otros posibles), la disponibilidad del transporte y cualquier otra información relevante para el desarrollo del viaje, ruta, itinerario o visita. b) Se ha comprobado la documentación de viaje que aportan las agencias y mayoristas para el guía y los prestatarios de los servicios. c) Se han anticipado posibilidades de cambios en el viaje, ruta, itinerario o visita por imprevistos. d) Se han desarrollado las exposiciones adaptando el mensaje en función del tipo de cliente. e) Se han tenido en cuenta las condiciones de accesibilidad y las barreras arquitectónicas para personas con necesidades específicas. f) Se han desarrollado las relaciones interprofesionales. g) Se han aplicado las técnicas para la autoevaluación de la práctica profesional. h) Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente, la seguridad y la gestión de la calidad. i) Se ha realizado la factura teniendo en cuenta las tarifas vigentes. j) Se han aplicado técnicas para la gestión de situaciones de tensión, resolución de conflictos individuales o de grupo y de imprevistos.

U.T. 4-TÉCNICAS DE DINAMIZACIÓN DE GRUPOS

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 1ª

CONTENIDOS

- Aplicación de técnicas de comunicación y de dinamización de grupos:
 - Técnicas de dinamización de grupos en diferentes entornos y distintos segmentos.
- D

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

4. Aplica las técnicas de comunicación y de dinamización, analizándolas y relacionándolas con las diferentes tipologías de grupos.

- e) Se han descrito los comportamientos que se pueden encontrar en grupos de viajeros y se han identificado los problemas de relación que plantean.
- h) Se han planificado diferentes programas y actividades de animación y actividades lúdico-recreativas dependiendo del servicio y de las características del grupo.

5. Desarrolla las actividades de asistencia y guía, identificando las fases y los procedimientos en cada caso.

- a) Se han comprobado las condiciones de los recursos a utilizar (días de apertura, horarios y otros posibles), la disponibilidad del transporte y cualquier otra información relevante para el desarrollo del viaje, ruta, itinerario o visita.
- b) Se ha comprobado la documentación de viaje que aportan las agencias y mayoristas para el guía y los prestatarios de los servicios.
- c) Se han anticipado posibilidades de cambios en el viaje, ruta, itinerario o visita por imprevistos.
- d) Se han desarrollado las exposiciones adaptando el

	<p>mensaje en función del tipo de cliente.</p> <p>e) Se han tenido en cuenta las condiciones de accesibilidad y las barreras arquitectónicas para personas con necesidades específicas.</p> <p>f) Se han desarrollado las relaciones interprofesionales.</p> <p>g) Se han aplicado las técnicas para la autoevaluación de la práctica profesional.</p> <p>h) Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente, la seguridad y la gestión de la calidad.</p> <p>i) Se ha realizado la factura teniendo en cuenta las tarifas vigentes.</p> <p>j) Se han aplicado técnicas para la gestión de situaciones de tensión, resolución de conflictos individuales o de grupo y de imprevistos.</p>
--	--

U.T. 5-FIGURAS PROFESIONALES

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 1ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Caracterización de los servicios de asistencia y guía: <ul style="list-style-type: none"> - Deontología profesional. Manual de buenas prácticas. - Figuras profesionales. Caracterización de cada figura. ➤ Diseño de itinerarios, visitas y otros servicios: <ul style="list-style-type: none"> - Diseño y programación de los diferentes tipos de servicios. Metodología. Fases. Análisis de viabilidad. - Información adaptada a distintos perfiles de usuarios y/o servicios. Estrategias. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN

<p>1. Caracteriza los servicios de asistencia y guía analizando los procesos derivados de estas actividades.</p>	<p>a) Se han descrito los principios éticos y deontológicos de la profesión. b) Se han descrito las distintas modalidades y perfiles profesionales de la actividad de asistencia y guía de grupos turísticos.</p>
<p>2. Diseña itinerarios, visitas y otros servicios analizando la información y aplicando la metodología en cada proceso.</p>	<p>b) Se han diseñado itinerarios, rutas y visitas a recursos turísticos, caracterizando los diversos métodos y fases. c) Se ha justificado la viabilidad comercial, técnica y, en su caso, ambiental del itinerario, ruta o visita diseñada. f) Se ha caracterizado y seleccionado las estrategias adecuadas para adaptar la información al perfil del usuario.</p>

U.T. 6-FUNCIONES DEL GUÍA

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 2ª

CONTENIDOS

- Caracterización de los servicios de asistencia y guía:
 - Servicios de asistencia y guía. Tipos. Caracterización de cada tipo y funciones del guía en cada caso.
 - La calidad del servicio de asistencia y guía. Concepto y sistemas normalizados específicos.
- Desarrollo de los procesos de asistencia y guía:
 - La servucción en los procesos de asistencia y guía.
 - Procesos de servicios de asistencia y guía.
 - Transfer.
 - Visitas a recursos culturales y naturales.
 - Excursiones.
 - Circuitos, rutas e itinerarios.
 - Otros servicios.
 - Procedimientos de desarrollo del servicio.
 - Fases (gestiones previas, presentación, desarrollo y despedida).
 - Técnicas.

- Encuestas y autoevaluación. Tipos y aplicaciones.
- La gestión del imprevisto. Técnicas.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>1. Caracteriza los servicios de asistencia y guía analizando los procesos derivados de estas actividades.</p>	<p>c) Se han reconocido los distintos tipos de servicios y caracterizado las funciones a desarrollar en cada uno de ellos.</p> <p>d) Se ha caracterizado y relacionado los aspectos de calidad y atención al cliente en los servicios de asistencia y guía.</p>
<p>5. Desarrolla las actividades de asistencia y guía, identificando las fases y los procedimientos en cada caso.</p>	<p>a) Se han comprobado las condiciones de los recursos a utilizar (días de apertura, horarios y otros posibles), la disponibilidad del transporte y cualquier otra información relevante para el desarrollo del viaje, ruta, itinerario o visita.</p> <p>b) Se ha comprobado la documentación de viaje que aportan las agencias y mayoristas para el guía y los prestatarios de los servicios.</p> <p>c) Se han anticipado posibilidades de cambios en el viaje, ruta, itinerario o visita por imprevistos.</p> <p>d) Se han desarrollado las exposiciones adaptando el mensaje en función del tipo de cliente.</p> <p>e) Se han tenido en cuenta las condiciones de accesibilidad y las barreras arquitectónicas para personas con necesidades específicas.</p> <p>f) Se han desarrollado las relaciones interprofesionales.</p> <p>g) Se han aplicado las técnicas para la autoevaluación de la práctica profesional.</p> <p>h) Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente, la seguridad y la gestión de la calidad.</p>

- i) Se ha realizado la factura teniendo en cuenta las tarifas vigentes.
- j) Se han aplicado técnicas para la gestión de situaciones de tensión, resolución de conflictos individuales o de grupo y de imprevistos.

U.T. 7- MARCO DE LA ACTIVIDAD

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 2ª

CONTENIDOS

- Caracterización de los servicios de asistencia y guía:
 - Regulación de la actividad profesional.
 - Normativa europea, estatal y autonómica.
 - Regulación del acceso a la condición de guía.
 - Asociaciones y colegios profesionales. Funciones y utilidades.
- Desarrollo de los procesos de asistencia y guía:
 - La servucción en los procesos de asistencia y guía.
 - Procesos de servicios de asistencia y guía.
 - Transfer.
 - Visitas a recursos culturales y naturales.
 - Excursiones.
 - Circuitos, rutas e itinerarios.
 - Otros servicios.
 - Procedimientos de desarrollo del servicio.
 - Fases (gestiones previas, presentación, desarrollo y despedida).
 - Técnicas.
 - Encuestas y autoevaluación. Tipos y aplicaciones.
 - La gestión del imprevisto. Técnicas.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. Caracteriza los servicios de asistencia y guía analizando los procesos derivados de estas actividades.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- e) Se han interpretado las disposiciones legales vigentes que afectan a la actividad de asistencia y guía.
- f) Se han identificado las principales asociaciones y colegios profesionales y sus funciones.

5. Desarrolla las actividades de asistencia y guía, identificando las fases y los procedimientos en cada caso.

- a) Se han comprobado las condiciones de los recursos a utilizar (días de apertura, horarios y otros posibles), la disponibilidad del transporte y cualquier otra información relevante para el desarrollo del viaje, ruta, itinerario o visita.
- b) Se ha comprobado la documentación de viaje que aportan las agencias y mayoristas para el guía y los prestatarios de los servicios.
- c) Se han anticipado posibilidades de cambios en el viaje, ruta, itinerario o visita por imprevistos.
- d) Se han desarrollado las exposiciones adaptando el mensaje en función del tipo de cliente.
- e) Se han tenido en cuenta las condiciones de accesibilidad y las barreras arquitectónicas para personas con necesidades específicas.
- f) Se han desarrollado las relaciones interprofesionales.
- g) Se han aplicado las técnicas para la autoevaluación de la práctica profesional.
- h) Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente, la seguridad y la gestión de la calidad.
- i) Se ha realizado la factura teniendo en cuenta las tarifas vigentes.
- j) Se han aplicado técnicas para la gestión de situaciones de tensión, resolución de conflictos individuales o de grupo y de imprevistos.

U.T. 8- DISEÑO Y PROGRAMACIÓN DE VISITAS TURÍSTICAS

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 2ª

CONTENIDOS

- Diseño de itinerarios, visitas y otros servicios:
 - Identificación de la oferta turística del entorno.
 - Diseño y programación de los diferentes tipos de servicios. Metodología. Fases. Análisis de viabilidad.
 - La accesibilidad en los recursos turísticos.
 - Información adaptada a distintos perfiles de usuarios y/o servicios. Estrategias.
 - Intermediación del guía con otras entidades y profesionales del sector.
 - Tipos de contratos, tarifas, comisiones y otros.
 - Responsabilidades contractuales.
- Desarrollo de los procesos de asistencia y guía:
 - La servucción en los procesos de asistencia y guía.
 - Procesos de servicios de asistencia y guía.
 - Transfer.
 - Visitas a recursos culturales y naturales.
 - Excursiones.
 - Circuitos, rutas e itinerarios.
 - Otros servicios.
 - Procedimientos de desarrollo del servicio.
 - Fases (gestiones previas, presentación, desarrollo y despedida).
 - Técnicas.
 - Encuestas y autoevaluación. Tipos y aplicaciones.
 - La gestión del imprevisto. Técnicas.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

2. Diseña itinerarios, visitas y otros servicios analizando la información y aplicando la metodología de cada proceso.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han identificado los componentes de la oferta turística de un ámbito territorial y temporal determinado.
- b) Se han diseñado itinerarios, rutas y visitas a recursos turísticos, caracterizando los diversos métodos y fases.
- c) Se ha justificado la viabilidad comercial, técnica y, en su caso, ambiental del itinerario, ruta o visita diseñada.
- d) Se han identificado las posibles

	<p>dificultades para personas con discapacidad o necesidades específicas.</p> <ul style="list-style-type: none">e) Se han caracterizado y seleccionado las estrategias adecuadas para adaptar la información al perfil del usuario.f) Se ha caracterizado la intermediación habitual del guía con prestatarios de los recursos y servicios turísticos y otros guías.
<p>5. Desarrolla las actividades de asistencia y guía, identificando las fases y los procedimientos en cada caso.</p>	<ul style="list-style-type: none">a) Se han comprobado las condiciones de los recursos a utilizar (días de apertura, horarios y otros posibles), la disponibilidad del transporte y cualquier otra información relevante para el desarrollo del viaje, ruta, itinerario o visita.b) Se ha comprobado la documentación de viaje que aportan las agencias y mayoristas para el guía y los prestatarios de los servicios.c) Se han anticipado posibilidades de cambios en el viaje, ruta, itinerario o visita por imprevistos.d) Se han desarrollado las exposiciones adaptando el mensaje en función del tipo de cliente.e) Se han tenido en cuenta las condiciones de accesibilidad y las barreras arquitectónicas para personas con necesidades específicas.f) Se han desarrollado las relaciones interprofesionales.g) Se han aplicado las técnicas para la autoevaluación de la práctica profesional.h) Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente, la seguridad y la gestión de la calidad.i) Se ha realizado la factura teniendo

- en cuenta las tarifas vigentes.
- j) Se han aplicado técnicas para la gestión de situaciones de tensión, resolución de conflictos individuales o de grupo y de imprevistos.

U.T. 9- DOCUMENTACIÓN ASOCIADA A LA ACTIVIDAD

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 2ª

CONTENIDOS

- Diseño de itinerarios, visitas y otros servicios:
 - Documentación asociada a los servicios de asistencia y guía. Fichas de recursos, «rooming-list», bonos y expedientes. Caracterización y aplicaciones de uso.
 - Aplicaciones informáticas.
- Desarrollo de los procesos de asistencia y guía:
 - La servucción en los procesos de asistencia y guía.
 - Procesos de servicios de asistencia y guía.
 - Transfer.
 - Visitas a recursos culturales y naturales.
 - Excursiones.
 - Circuitos, rutas e itinerarios.
 - Otros servicios.
 - Procedimientos de desarrollo del servicio.
 - Fases (gestiones previas, presentación, desarrollo y despedida).
 - Técnicas.
 - Encuestas y autoevaluación. Tipos y aplicaciones.
 - La gestión del imprevisto. Técnicas.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

2. Diseña itinerarios, visitas y otros servicios analizando la información y aplicando la metodología de cada proceso.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- g) Se han seguido los protocolos establecidos para la gestión de la documentación relativos al registro, emisión y archivo, utilizando medios informáticos.

5. Desarrolla las actividades de

- a) Se han comprobado las condiciones

asistencia y guía, identificando las fases y los procedimientos en cada caso.

de los recursos a utilizar (días de apertura, horarios y otros posibles), la disponibilidad del transporte y cualquier otra información relevante para el desarrollo del viaje, ruta, itinerario o visita.

- b) Se ha comprobado la documentación de viaje que aportan las agencias y mayoristas para el guía y los prestatarios de los servicios.
- c) Se han anticipado posibilidades de cambios en el viaje, ruta, itinerario o visita por imprevistos.
- d) Se han desarrollado las exposiciones adaptando el mensaje en función del tipo de cliente.
- e) Se han tenido en cuenta las condiciones de accesibilidad y las barreras arquitectónicas para personas con necesidades específicas.
- f) Se han desarrollado las relaciones interprofesionales.
- g) Se han aplicado las técnicas para la autoevaluación de la práctica profesional.
- h) Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente, la seguridad y la gestión de la calidad.
- i) Se ha realizado la factura teniendo en cuenta las tarifas vigentes.
- j) Se han aplicado técnicas para la gestión de situaciones de tensión, resolución de conflictos individuales o de grupo y de imprevistos.

Los resultados de aprendizaje anteriormente desarrollados, se ponderarán de la siguiente forma:

RA 1	10%
RA 2	20%
RA 3	2%
RA 4	25%
RA 5	40%
RA 6	3%

3.4.8. HORAS DE LIBRE CONFIGURACIÓN

Este módulo va asociado al de Procesos de Guía y Asistencia Turística. A continuación se muestran los contenidos que se van a trabajar en él, relacionados con los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación correspondientes al módulo al que está asociado. Dichos contenidos supondrán una ampliación de estos conceptos en el idioma inglés.

U.T. 1-LA COMUNICACIÓN

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 1ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aplicación de técnicas de comunicación y de dinamización de grupos: <ul style="list-style-type: none"> - La comunicación en el servicio de asistencia y guía. Fases y dificultades del proceso. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
4. Aplica las técnicas de comunicación y de dinamización, analizándolas y	a) Se han analizado las fases en el proceso de comunicación del guía

relacionándolas con las diferentes tipologías de grupos.	con grupos de visitantes y se han previsto las dificultades propias en dicho proceso. c) Se ha expresado oralmente, de forma directa o con otros medios de amplificación, con tono, ritmo, volumen de voz y expresión gestual adecuada a la situación.
--	---

U.T. 2-TÉCNICAS DE LA COMUNICACIÓN

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 1ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aplicación de técnicas de comunicación y de dinamización de grupos: <ul style="list-style-type: none"> -Habilidades sociales y técnicas de comunicación específicas para la actividad de asistencia, acompañamiento y guía de grupos turísticos. - Metodología para la comunicación de la interpretación de recursos culturales y naturales. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
4. Aplica las técnicas de comunicación y de dinamización, analizándolas y relacionándolas con las diferentes tipologías de grupos.	b) Se han descrito y aplicado diferentes técnicas de habilidades sociales y de comunicación no verbal propias de la actividad de asistencia y guía de grupos.

U.T. 3-DINÁMICAS Y LIDERAZGO DE GRUPOS

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 1ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aplicación de técnicas de comunicación y de dinamización de grupos: <ul style="list-style-type: none"> -Los grupos turísticos. Caracterización. Comportamientos observables. 	

- Dirección y liderazgo de grupos. Concepto, enfoques y aplicación.
- Programas de animación y actividades lúdico-recreativas en ruta.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
4. Aplica las técnicas de comunicación y de dinamización, analizándolas y relacionándolas con las diferentes tipologías de grupos.	<ul style="list-style-type: none"> d) Se han descrito los comportamientos que se pueden encontrar en grupos de viajeros y se han identificado los problemas de relación que plantean. f) Se han planificado diferentes programas y actividades de animación y actividades lúdico-recreativas dependiendo del servicio y de las características del grupo.

U.T. 4-TÉCNICAS DE DINAMIZACIÓN DE GRUPOS

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 1ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aplicación de técnicas de comunicación y de dinamización de grupos: <ul style="list-style-type: none"> -Técnicas de dinamización de grupos en diferentes entornos y distintos segmentos. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
4. Aplica las técnicas de comunicación y de dinamización, analizándolas y relacionándolas con las diferentes tipologías de grupos.	<ul style="list-style-type: none"> d) Se han descrito los comportamientos que se pueden encontrar en grupos de viajeros y se han identificado los problemas de relación que plantean. f) Se han planificado diferentes programas y actividades de animación y actividades lúdico-recreativas dependiendo del servicio y de las características del grupo.

U.T. 5- DISEÑO Y PROGRAMACIÓN DE VISITAS TURÍSTICAS

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 2ª

CONTENIDOS

- Diseño de itinerarios, visitas y otros servicios:
 - Identificación de la oferta turística del entorno.
 - Diseño y programación de los diferentes tipos de servicios. Metodología. Fases. Análisis de viabilidad.
 - La accesibilidad en los recursos turísticos.
 - Información adaptada a distintos perfiles de usuarios y/o servicios. Estrategias.
 - Intermediación del guía con otras entidades y profesionales del sector.
 - Tipos de contratos, tarifas, comisiones y otros.
 - Responsabilidades contractuales.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

2. Diseña itinerarios, visitas y otros servicios analizando la información y aplicando la metodología de cada proceso.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han identificado los componentes de la oferta turística de un ámbito territorial y temporal determinado.
- b) Se han diseñado itinerarios, rutas y visitas a recursos turísticos, caracterizando los diversos métodos y fases.
- c) Se ha justificado la viabilidad comercial, técnica y, en su caso, ambiental del itinerario, ruta o visita diseñada.
- d) Se han identificado las posibles dificultades para personas con discapacidad o necesidades específicas.
- e) Se han caracterizado y seleccionado las estrategias adecuadas para adaptar la información al perfil del usuario.
- f) Se ha caracterizado la intermediación habitual del guía con prestatarios de los recursos y servicios turísticos y otros guías.

U.T. 6 - DESARROLLA LAS ACTIVIDADES DE ASISTENCIA Y GUÍA

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 2ª

CONTENIDOS

- Desarrollo de los procesos de asistencia y guía:
 - La servucción en los procesos de asistencia y guía.
 - Procesos de servicios de asistencia y guía.
 - Transfer.
 - Visitas a recursos culturales y naturales.
 - Excursiones.
 - Circuitos, rutas e itinerarios.
 - Otros servicios.
 - Procedimientos de desarrollo del servicio.
 - Fases (gestiones previas, presentación, desarrollo y despedida).
 - Técnicas.
 - Encuestas y autoevaluación. Tipos y aplicaciones.
 - La gestión del imprevisto. Técnicas.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

5. Desarrolla las actividades de asistencia y guía, identificando las fases y los procedimientos en cada caso.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han comprobado las condiciones de los recursos a utilizar (días de apertura, horarios y otros posibles), la disponibilidad del transporte y cualquier otra información relevante para el desarrollo del viaje, ruta, itinerario o visita.
- b) Se ha comprobado la documentación de viaje que aportan las agencias y mayoristas para el guía y los prestatarios de los servicios.
- c) Se han anticipado posibilidades de cambios en el viaje, ruta, itinerario o visita por imprevistos.
- d) Se han desarrollado las exposiciones adaptando el mensaje en función del tipo de cliente.
- e) Se han tenido en cuenta las condiciones de accesibilidad

y las barreras arquitectónicas para personas con necesidades específicas.

- f) Se han desarrollado las relaciones interprofesionales.
- g) Se han aplicado las técnicas para la autoevaluación de la práctica profesional.
- h) Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente, la seguridad y la gestión de la calidad.
- i) Se ha realizado la factura teniendo en cuenta las tarifas vigentes.
- j) Se han aplicado técnicas para la gestión de situaciones de tensión, resolución de conflictos individuales o de grupo y de imprevistos.

La evaluación del módulo de Horas de Libre Configuración se hará conjuntamente al módulo de Procesos de Guía y Asistencia Turística.

3.4.9. DISEÑO DE PRODUCTOS TURÍSTICOS

- Código: 0387
- Equivalencia en créditos ECTS: 8
- Duración: 168 horas
- 8 horas lectivas a la semana

Este módulo profesional contribuye a alcanzar los siguientes objetivos generales, así como competencias profesionales, personales y sociales del ciclo.

OBJETIVOS GENERALES	COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES
a), b), c), k), l), ñ)	a), b), c), k), l), m)

A continuación, se muestra la estructuración de las unidades de trabajo que se desarrollarán en este módulo.

U.T. 1: ANÁLISIS DEL POTENCIAL TURÍSTICO

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 1ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El turismo, un sector en auge <ul style="list-style-type: none"> ○ Evolución histórica del turismo en España ○ Nuevo enfoque del turismo hacia el siglo XXI ○ Factores de crecimiento turístico ➤ Análisis del entorno <ul style="list-style-type: none"> ○ Definición de recurso turístico y sus diferentes tipologías ○ Inventario de recursos turísticos ➤ Análisis DAFO 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1. Analiza el potencial turístico de la zona aplicando técnicas de evaluación de recursos.	a) Se han identificado los elementos que constituyen los inventarios de recursos. b) Se ha realizado un inventario de recursos a partir del estudio de campo de otros recursos. c) Se han identificado los puntos claves de una ficha de técnica. d) Se han diseñado y cumplimentado fichas técnicas del recurso territorial. e) Se ha realizado un análisis «DAFO» a partir de la información obtenida en el estudio de campo. f) Se ha determinado la posición competitiva del territorio a partir del análisis «DAFO». g) Se han analizado las técnicas de evaluación de los recursos turísticos. h) Se han empleado las aplicaciones informáticas para un diseño creativo.

U.T. 2: OPORTUNIDADES DE CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y ELIMINACIÓN DE PRODUCTOS, SERVICIOS O DESTINOS TURÍSTICOS

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 2ª

CONTENIDOS

- El sistema o mercado turístico
 - Investigación de mercados. Definición
 - Utilización del turismo. Objetivo que persigue
 - Tipos de estudio de mercado
- La oferta turística
 - Elementos que componen la oferta turística
- Producto o servicio turístico
 - Tipologías y características del producto turístico
 - Elementos que componen el producto turístico
 - Satisfacción del cliente
- Demanda turística
 - Factores que condicionan la demanda turística
- La ley de la oferta y la demanda
- La importancia de la segmentación de mercados
- Ciclo de vida del producto turístico
 - Fases del ciclo de vida del producto
- Ciclo de vida del destino
- El nuevo consumidor

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

2. Determina la oportunidad de creación, modificación o eliminación de un producto/servicio turístico, evaluando las variables que lo caracterizan.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han identificado los elementos que crean la oferta turística.
- b) Se han detectado los elementos de atracción del destino.
- c) Se han reconocido los tres niveles que forman parte del producto turístico: recursos, servicios y valor añadido.
- d) Se ha elaborado un mapa de posicionamiento del producto/ destino o servicio turístico.
- e) Se ha comprobado si existe o no una pérdida de competitividad del destino.

f) Se ha elaborado el ciclo de vida del producto, servicio o destino y se ha establecido en que fase se halla.

U.T. 3: DISEÑO DE PRODUCTOS Y DESTINOS

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 2ª

CONTENIDOS

- Planificación territorial
- Planificación del destino turístico
- La sostenibilidad como criterio de planificación
- Desarrollo del proyecto de creación del producto: plan de diseño de productos turísticos
 - Etapas del desarrollo de un proyecto
- La importancia de la “marca” en los destinos y productos turísticos

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

3. Diseña productos/servicios/destinos turísticos organizando y planificando actuaciones concretas.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han relacionado los recursos para establecer el tipo de producto/servicio y/o destino que se quiere diseñar.
- b) Se han identificado las características del producto/servicio o destino turísticos.
- c) Se han identificado los componentes del producto turístico.
- d) Se han realizado las operaciones necesarias para estructurar el producto/servicio o destino turístico en función de los beneficios.
- e) Se han realizado todos los pasos necesarios para la creación de productos/servicios o destinos turísticos.
- f) Se han identificado los objetivos clave del plan de desarrollo para su aplicación en la creación de productos/servicios.
- g) Se ha formulado un plan de acción conforme a los objetivos identificados.

U.T. 4: IMPLEMENTACIÓN Y DINAMIZACIÓN

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 2ª

CONTENIDOS

- Implementación del producto turístico: puesta en marcha de los productos consumibles
 - Promoción del producto turístico
- Turismo y medio ambiente: la lucha por la sostenibilidad
 - Concepto de desarrollo sostenible
 - Capacidad de carga de un destino
- La calidad en el producto o servicio
- Evolución del concepto de calidad
- Calidad y medio ambiente
 - Norma ISO de calidad en turismo
- El sistema de Calidad Turística Española (SCTE)
 - Marca Q de Calidad Turística
 - El plan de calidad
- Desarrollo local y empleos futuros: dinamización

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

4. Implementa los productos/servicios y/o destinos turísticos seleccionando las variables de mayor impacto socioeconómico para el entorno.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han identificado los efectos del turismo en el área/ zona.
- b) Se han realizado todos los estudios necesarios para conocer la capacidad de carga del destino donde se va a llevar a cabo el producto/ servicio turístico.
- c) Se han identificado y seleccionado las técnicas de marketing turístico aplicables al plan.
- d) Se han ejecutado las técnicas necesarias para el desarrollo y puesta en marcha de un nuevo producto.
- e) Se han caracterizado el producto, servicio y/o destino turístico para establecer las decisiones de marca.
- f) Se han ejecutado las técnicas necesarias para establecer los niveles de producto/ servicio turístico.

<p>5. Dinamiza los recursos económicos territoriales, relacionando la actividad de los agentes locales con el producto/ servicio turístico creado.</p>	<p>a) Se han identificado las políticas, planes y programas estratégicos de desarrollo local. b) Se han seleccionado y utilizado las políticas, planes y programas de desarrollo turístico y local. c) Se han identificado y seleccionado los equipos humanos y las técnicas adecuadas para dinamizar los recursos de la zona. d) Se han aplicado las técnicas de dinamización seleccionadas. e) Se ha valorado la repercusión de la dinamización turística llevada a cabo, como oportunidad de desarrollo local, de la economía y bienestar social.</p>
--	--

Los resultados de aprendizaje anteriormente desarrollados, se ponderarán de la siguiente forma:

RA 1	25%
RA 2	25%
RA 3	25%
RA 4	25%

3.4.10. PROYECTO DE GUÍA, INFORMACIÓN Y ASISTENCIAS TURÍSTICAS

- Código: 0388
- Equivalencia en créditos ECTS: 5
- Duración: 30 horas

Este módulo profesional complementa la formación establecida para el resto de los módulos profesionales que integran el título en las funciones de análisis del contexto, diseño del proyecto y organización de la ejecución.

La función de análisis del contexto incluye las subfunciones de recopilación de información, identificación de necesidades y estudio de viabilidad. La función de diseño del proyecto tiene como objetivo establecer las líneas generales para dar respuesta a las necesidades planteadas concretando los aspectos relevantes para su realización. Incluye las subfunciones de definición del proyecto, planificación de la intervención y elaboración de la documentación.

La función de organización de la ejecución incluye las subfunciones de programación de actividades, gestión de recursos y supervisión de la intervención.

Las actividades profesionales asociadas a estas funciones se desarrollan en el sector de guía, información y asistencia turísticas, en áreas relacionadas con la gestión de los recursos turísticos, marketing y comercialización de reservas, promoción del sector, seguridad del medio ambiente, prevención y seguridad laboral.

La formación del módulo se relaciona con la totalidad de los objetivos generales del ciclo y las competencias profesionales, personales y sociales del título.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo están relacionadas con:

- La ejecución de trabajos en equipo.
- La responsabilidad y la autoevaluación del trabajo realizado.
- La autonomía y la iniciativa personal.
- El uso de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación

Los resultados de aprendizaje que se consiguen con este MP, asociados los criterios de evaluación son los siguientes:

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1. Identifica necesidades del sector productivo, relacionándolas con proyectos tipo que las puedan satisfacer.	a) Se han clasificado las empresas del sector por sus características organizativas y el tipo de producto o servicio que ofrecer. b) Se han caracterizado las empresas tipo indicando la estructura organizativa y las funciones de cada departamento. c) Se han identificado las necesidades más demandadas a las empresas. d) Se han valorado las oportunidades de negocio previsible en el sector. e) Se ha identificado el tipo de proyecto requerido para dar respuesta a las demandas previstas.

	<ul style="list-style-type: none"> f) Se han determinado las características específicas requeridas al proyecto. g) Se han determinado las obligaciones fiscales, laborales y de prevención de riesgos y sus condiciones de aplicación. h) Se han identificado posibles ayudas o subvenciones para la incorporación de nuevas tecnologías de producción o de servicio que se proponen. i) Se ha elaborado el guión de trabajo que se va a seguir para la elaboración del proyecto.
<p>2. Diseña proyectos relacionados con las competencias expresadas en el título, incluyendo y desarrollando las fases que lo componen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Se ha recopilado información relativa a los aspectos que van a ser tratados en el proyecto. b) Se ha realizado el estudio de viabilidad técnica del mismo. c) Se han identificado las fases o partes que componen el proyecto y su contenido. d) Se han establecido los objetivos que se pretenden conseguir identificando su alcance. e) Se han previsto los recursos materiales y personales necesarios para realizarlo. f) Se ha realizado el presupuesto económico correspondiente. g) Se han identificado las necesidades de financiación para la puesta en marcha del mismo. h) Se ha definido y elaborado la documentación necesaria para su diseño. i) Se han identificado los aspectos que se deben controlar para garantizar la calidad del proyecto.
<p>3) Planifica la puesta en funcionamiento o ejecución del proyecto, determinando el plan de intervención y la documentación asociada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han secuenciado las actividades ordenándolas en función de las necesidades de implementación. b) Se han determinado los recursos y la logística necesaria para cada actividad. c) Se han identificado las necesidades de permisos y autorizaciones para llevar a cabo las actividades. d) Se han determinado los procedimientos

	<p>de actuación o ejecución de las actividades.</p> <ul style="list-style-type: none"> e) Se han identificado los riesgos inherentes a la implementación definiendo el plan de prevención de riesgos y los medios y equipos necesarios. f) Se han planificado la asignación de recursos materiales y humanos y los tiempos de ejecución. g) Se ha hecho la valoración económica que da respuesta a las condiciones de la implementación. h) Se ha definido y elaborado la documentación necesaria para la implementación o ejecución.
<p>4) Define los procedimientos para el seguimiento y control en la ejecución del proyecto, justificando la selección de variables e instrumentos empleados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Se ha definido el procedimiento de evaluación de las actividades o intervenciones. b) Se han definido los indicadores de calidad para realizar la evaluación. c) Se ha definido el procedimiento para la evaluación de las incidencias que puedan presentarse durante la realización de las actividades, su posible solución y registro. d) Se ha definido el procedimiento para gestionar los posibles cambios en los recursos y en las actividades, incluyendo el sistema de registro de los mismos. e) Se ha definido y elaborado la documentación necesaria para la evaluación de las actividades y del proyecto. f) Se ha establecido el procedimiento para la participación en la evaluación de los usuarios o clientes y se han elaborado los documentos específicos. g) Se ha establecido un sistema para garantizar el cumplimiento del pliego de condiciones del proyecto cuando este existe.

Los resultados de aprendizaje anteriormente desarrollados, se ponderarán de la siguiente forma:

RA 1	25%
RA 2	25%
RA 3	25%
RA 4	25%

Este módulo profesional se desarrollará simultáneamente al módulo profesional de formación en centros de trabajo, salvo que concurran otras circunstancias que no lo permitan y se evaluará una vez cursado el módulo profesional de formación en centros de trabajo, con objeto de posibilitar la incorporación en el mismo de las competencias adquiridas durante la realización de este último.

La tutorización del proyecto y su fase final de presentación, valoración y evaluación lo realizará el profesorado con atribución docente en el mismo.

El departamento determinará, en el marco del proyecto educativo, los proyectos que se propondrán para su desarrollo por el alumnado. También podrán ser propuestos por los propios alumnos y alumnas, en cuyo caso, se requerirá la aceptación del departamento de turismo.

Con objeto de garantizar el seguimiento del módulo profesional de proyecto, en la modalidad presencial, se procederá del siguiente modo:

- a) Al comienzo del periodo de realización del proyecto se establecerá un periodo de al menos seis horas lectivas y presenciales en el centro docente para profesorado y alumnado, dedicándose al planteamiento, diseño y adecuación de los diversos proyectos a realizar.
- b) El profesorado encargado del seguimiento del proyecto garantizará a los alumnos y alumnas un periodo de tutorización de horas lectivas semanales para el seguimiento de los diversos proyectos.
- c) Se establecerá un periodo de finalización con horas lectivas y presenciales en el centro docente para profesorado y alumnado, dedicándose a la presentación, valoración y evaluación del proyecto.

Para finalizar el módulo, se convocará al alumnado a un acto en el que presentará ante el equipo docente del grupo de alumnos y alumnas el trabajo realizado. La presentación consistirá en la exposición del trabajo realizado, la metodología, el contenido y las conclusiones, con una especial mención a sus aportaciones originales.

Terminada la presentación, el profesorado dispondrá de tiempo suficiente para plantear cuantas cuestiones estimen oportunas relacionadas con el trabajo presentado, tras lo cual emitirán una valoración del mismo que facilite al profesor o profesora responsable del seguimiento del proyecto, la emisión de la calificación de este módulo profesional.

NOTA: Cualquier copia/plagio total o parcial de otro trabajo o material publicado supondrá el suspenso del proyecto.

3.4.11. FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO (GIAT)

- Código: 0391
- Equivalencia en créditos ECTS: 22
- Duración: 380 horas

Este módulo profesional contribuye a alcanzar las competencias de este título y los objetivos generales del ciclo, tanto aquellos que se han alcanzado en el centro educativo, como los que son difíciles de conseguir en el mismo.

Los resultados de aprendizaje que se consiguen con este MP, asociados los criterios de evaluación son los siguientes:

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
2. Identifica la estructura y organización de la empresa relacionándolas con el tipo de servicio que presta.	<ul style="list-style-type: none"> j) Se han identificado la estructura organizativa de la empresa y las funciones de cada área de la misma. k) Se ha comparado la estructura de la empresa con las organizaciones empresariales tipo existentes en el sector. l) Se han relacionado las características del servicio y el tipo de clientes con el desarrollo de la actividad empresarial. m) Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo de la prestación de

	<p>servicio.</p> <p>n) Se han valorado las competencias necesarias de los recursos humanos para el desarrollo óptimo de la actividad.</p> <p>o) Se ha valorado la idoneidad de los canales de difusión más frecuentes en esta actividad.</p>
<p>3. Aplica hábitos éticos y laborales en el desarrollo de su actividad profesional de acuerdo con las características del puesto de trabajo y con los procedimientos establecidos en la empresa.</p>	<p>j) Se han reconocido y justificado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La disponibilidad personal y temporal necesarias en el puesto de trabajo. - Las actitudes personales (puntualidad, empatía, entre otras) y profesionales (orden, limpieza, responsabilidad, entre otras) necesarias para el puesto de trabajo. - Los requerimientos actitudinales ante la prevención de riesgos en la actividad profesional. - Los requerimientos actitudinales referidos a la calidad en la actividad profesional. - Las actitudes relacionales con el propio equipo de trabajo y con las jerarquías establecidas en la empresa. - Las actitudes relacionadas con la documentación de las actividades realizadas en el ámbito laboral. - Las necesidades formativas para la inserción y reinserción laboral en el ámbito científico y técnico del buen hacer del profesional. <p>k) Se han identificado las normas de prevención de riesgos laborales y los aspectos fundamentales de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de aplicación en la actividad profesional.</p> <p>l) Se han aplicado los equipos de protección individual según los riesgos de la actividad profesional y las normas de la empresa.</p> <p>m) Se ha mantenido una actitud de respeto al medio ambiente en las actividades desarrolladas.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> n) Se ha mantenido organizado, limpio y libre de obstáculos el puesto de trabajo o el área correspondiente al desarrollo de la actividad. o) Se ha responsabilizado del trabajo asignado interpretando y cumpliendo las instrucciones recibidas. p) Se ha establecido una comunicación eficaz con la persona responsable en cada situación y con los miembros del equipo. q) Se ha coordinado con el resto del equipo comunicando las incidencias relevantes que se presenten. r) Se ha valorado la importancia de su actividad y la necesidad de adaptación a los cambios de tareas. s) Se ha responsabilizado de la aplicación de las normas y procedimientos en el desarrollo de su trabajo.
<p>3. Ejecuta y coordina las diferentes actividades de guía local y guía acompañante para los que está capacitado, identificando y utilizando medios, equipos e instrumentos adecuados y aplicando técnicas y procedimientos de acuerdo a instrucciones y/o normas establecidas, así como en relación al puesto a desempeñar en los diferentes tipos de empresas en los que va a realizar los cometidos asignados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han interpretado las instrucciones recibidas y la documentación asociada a cada proceso en función de si se trata de tarea de guía local, guía acompañante o en alguno de los distintos medios de transporte. b) Se han identificado y ubicado los elementos materiales, documentación necesaria, útiles y de más herramientas necesarias para la prestación de los servicios en cada una de las situaciones. c) Se han utilizado y revisado correctamente los equipos, materiales y bienes necesarios para desempeñar de forma correcta las actividades que se deben realizar. d) Se han operado las aplicaciones informáticas más adecuadas para el desarrollo de la tarea que debe ser desempeñada. e) Se han aplicado los criterios y normas establecidas a la hora de realizar las operaciones de asistencia, guía e información a clientes/visitantes. f) Se han realizado informes y se han

	<p>prestado los servicios solicitados atendiendo a las normas previstas o protocolos establecidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> g) Se ha participado activamente en la organización de la ruta y programación y en la ejecución de tareas asignadas en función de la empresa en la que se presta el servicio. h) Se ha previsto, ejecutado y supervisado los procesos relacionados con la ejecución de las distintas acciones relacionadas con las tareas asignadas. i) Se ha participado en actividades de comunicación y dinamización propias de la tarea de guía local y guía acompañante. j) Se han seguido las instrucciones y normas de protección del medio ambiente, así como la política de protección del patrimonio propias de cada entorno visitado.
<p>4. Ejecuta y coordina las diferentes actividades de informador y agente de desarrollo turístico utilizando los medios, equipos e instrumentos adecuados y aplicando técnicas y procedimientos de acuerdo a instrucciones y/o normas establecidas y atendiendo a la demanda de los clientes y según los recursos turísticos existentes en la zona de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Se ha identificado los recursos turísticos de la zona. b) Se han reconocido las ayudas existentes en los distintos organismos para llevar a cabo un plan de desarrollo turístico. c) Se han operado las aplicaciones informáticas más adecuadas para el desarrollo de la tarea a desempeñar. d) Se han seguido los diferentes procedimientos de gestión y de tramitación de documentación necesaria para llevar o establecer los distintos procesos de planificación y de desarrollo turístico de la zona. e) Se han identificado las diferentes ofertas o productos turísticos más adecuados a implantar o a consolidar en el área de trabajo. f) Se han reconocido las operaciones previas y las simultáneas necesarias en la ejecución de planes de desarrollo local y regional. g) Se ha informado de forma correcta a los viajeros, turistas entes implicados en el proceso así como a todos aquellos

	<p>agentes colaboradores.</p> <p>h) Se han descrito los objetivos, las fases y los tiempos para el desarrollo del plan establecido.</p>
<p>5. Ejecuta las diferentes actividades de asistencia turística en terminales de transporte y eventos utilizando medios, equipos e instrumentos de control y aplicando técnicas y procedimientos de acuerdo a instrucciones y/o normas establecidas.</p>	<p>a) Se han interpretado las instrucciones recibidas y la documentación asociada a cada proceso en función de si se trata de tareas de asistencia en eventos, en terminales o en alguno de los distintos medios de transporte.</p> <p>b) b) Se han identificado y ubicado los elementos materiales, documentación necesaria, útiles y de más herramientas necesarias para la prestación de los servicios en cada una de las situaciones.</p> <p>c) Se han utilizado y revisado correctamente los equipos, materiales y bienes necesarios para desempeñar de forma correcta las actividades que se deben realizar.</p> <p>d) Se han operado las aplicaciones informáticas más adecuadas para el desarrollo de la tarea que debe ser desempeñada.</p> <p>e) Se han aplicado los criterios y normas establecidas a la hora de realizar las operaciones de asistencia a clientes/ visitantes/ viajeros en terminales, medios de transporte o eventos.</p> <p>f) Se han realizado informes y se han prestado los servicios solicitados atendiendo a las normas previstas o protocolos establecidos.</p> <p>g) Se ha previsto, ejecutado y supervisado los procesos relacionados con la ejecución de las distintas acciones relacionadas con las tareas asignadas.</p> <p>h) Se ha participado en actividades de comunicación e información propias de la tarea de asistencia en eventos, terminales o medios de transporte.</p> <p>i) Se han seguido las instrucciones y normas de protección del medio ambiente, así como las medidas de seguridad propias de cada localización de eventos, terminales y medios de transporte.</p>

A continuación se muestran los programas formativos referentes a los diferentes puestos en los que el alumnado puede participar.

PROGRAMA FORMATIVO: ALOJAMIENTO HOTELERO	
ACTIVIDAD FORMATIVA	ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN
Atender e informar a los clientes del hotel en sus peticiones	Intervenir en el proceso de asesoramiento e información ante el cliente.
Aplicar técnicas de comunicación en la atención a los turistas, utilizando el alemán y el inglés si es necesario.	Interpretar las técnicas de comunicación en la atención a los clientes, en varios idiomas si es necesario.
Atender adecuadamente los casos de presentación de reclamaciones sobre los servicios prestados.	Resolver las demandas de reclamaciones.
Aplicar métodos de obtención, archivo y difusión de la información, usando los medios necesarios ya sean manuales, electrónicos, informáticos, etc.	Obtener datos de las fuentes de información y aplicar las técnicas de archivo.
Aplicar técnicas para la elaboración de planning, cuadros y estadísticas.	Realizar planning, cuadros y estadísticas.
Aplicar técnicas para la elaboración de inventarios.	Realizar inventarios.
Realizar operaciones de solicitud, clasificación y reposición de existencias.	Intervenir en las operaciones de solicitud, clasificación y reposición de existencias.

Intervenir en la realización de operaciones derivadas de la gestión económica, administrativa y financiera de la Empresa.	Participar en la realización de operaciones contables, documentos administrativos y financieros del establecimiento.
Participar en el control del material y documentos emitidos y originados en los procesos administrativos.	Aplicar técnicas de registros de expedientes y documentos.
Intervenir en la elaboración de informes sobre el control de calidad de los procesos de prestación de los servicios del establecimiento.	Participar en los procesos de control de calidad y sus instrumentos.
Preparar y desarrollar acciones comerciales y promocionales relativas a los actos y celebraciones más importantes del establecimiento.	Intervenir en la ejecución de acciones comerciales y promocionales.
Aplicar técnicas básicas de protocolo en la atención a los huéspedes.	Realizar técnicas de protocolo con los turistas.
Aplicar criterios de seguridad e higiene.	Trabajar respetando las normas de seguridad e higiene establecidas en el Centro de Trabajo.
Actuar de forma responsable en el servicio de información turística e integrarse en el sistema de relaciones técnico-sociales del mismo.	Comportarse de forma responsable e integrarse en el sistema de relaciones socio-laborales.
Actuar de forma coordinada con los otros departamentos del establecimiento hotelero o de la cadena.	Guardar relaciones de coordinación con los otros departamentos y establecimientos.

Utilizar equipos de comunicaciones.	Manejar equipos electrónicos de comunicación.
-------------------------------------	---

PROGRAMA FORMATIVO: OFICINA DE TURISMO

ACTIVIDAD FORMATIVA	ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN
Aplicar métodos de obtención, archivo y difusión de la información turística a difundir a los solicitantes, usando los medios necesarios ya sean manuales, electrónicos, informáticos, etc.	Obtener datos de las fuentes de información y aplicar las técnicas de archivo.
Aplicar técnicas para la elaboración de planning, cuadros y estadísticas.	Realizar planning, cuadros y estadísticas.
Aplicar técnicas para la elaboración de inventarios.	Realizar inventarios.
Realizar operaciones de solicitud, clasificación y reposición de existencias.	Intervenir en las operaciones de solicitud, clasificación y reposición de existencias.
Intervenir en la realización de operaciones derivadas de la gestión económico, administrativa y financiera de la Oficina.	Participar en la realización de operaciones contables, documentos administrativos y financieros del servicio de información turística.
Participar en el control del material y documentos emitidos y originados en los procesos administrativos del servicio de información turística.	Aplicar técnicas de registros de expedientes y documentos.

Intervenir en la elaboración de informes sobre el control de calidad de los procesos de prestación de los servicios turísticos.	Participar en los procesos de control de calidad y sus instrumentos.
Preparar y desarrollar acciones promocionales relativas a los actos y celebraciones más importantes de la ciudad: fiestas, conferencias, etc.	Intervenir en la ejecución de acciones promocionales.
Aplicar técnicas básicas de protocolo en la atención a los demandantes de información.	Realizar técnicas de protocolo con los turistas.
Aplicar criterios de seguridad e higiene en todas las fases de los procesos.	Trabajar respetando las normas de seguridad e higiene establecidas en el Centro de Trabajo.
Actuar de forma responsable en el servicio de información turística e integrarse en el sistema de relaciones técnico-sociales del mismo.	Comportarse de forma responsable e integrarse en el sistema de relaciones socio-laborales.
Actuar de forma coordinada con los otros servicios de información turística y no turística que dispone la ciudad.	Guardar relaciones de coordinación con los otros servicios de información.
Utilizar equipos de comunicaciones.	Manejar equipos electrónicos de comunicación.

PROGRAMA FORMATIVO: GUÍA TURÍSTICO

ACTIVIDAD FORMATIVA	ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN
Aplicar técnicas para la elaboración de inventarios.	Realizar inventarios de recursos turísticos.
Aplicar técnicas para identificar elementos materiales, documentación necesaria, útiles y demás herramientas necesarias para la prestación de los servicios.	Identificar y manejar documentación necesaria en la actividad de guía.
Utilizar correctamente los equipos, materiales y bienes necesarios para desempeñar de forma correcta las actividades.	Realizar las actividades de guía utilizando equipos y materiales propios de la misma.
Utilizar equipos de comunicaciones.	Manejar equipos electrónicos de comunicación.
Intervenir en la elaboración de informes sobre el control de calidad de los procesos de prestación de los servicios del establecimiento.	Participar en los procesos de control de calidad y sus instrumentos.
Aplicar técnicas de comunicación en la atención a los turistas, utilizando el alemán y el inglés si es necesario.	Interpretar las técnicas de comunicación en la atención a los clientes, en varios idiomas si es necesario.
Aplicar instrucciones y normas de protección del medio ambiente, así como la política de protección del patrimonio propias de cada entorno visitado.	Trabajar respetando las normas de protección del medio ambiente, así como la política de protección del patrimonio propias de cada entorno visitado.

Establecer la participación en actividades de comunicación y dinamización propias de la tarea de guía local y guía acompañante.	Participar en actividades de comunicación y dinamización propias de la tarea de guía local y guía acompañante.
Participar en el control del material y documentos emitidos y originados en los procesos administrativos del servicio de guía turístico.	Aplicar técnicas de registros de expedientes y documentos.
Participar en la organización de la ruta y programación y en la ejecución de tareas asignadas en función de la empresa en la que se presta el servicio.	Intervenir en la ejecución de la programación de rutas.

Para el seguimiento de este módulo, al alumnado se le asignará un/a tutor/a docente en el centro educativo, que se encargará de realizar el seguimiento de la FCT en colaboración con el/la tutor/a laboral.

Existe la figura del tutor/a laboral como persona responsable del seguimiento de las prácticas del alumnado. La designación del tutor/a laboral es realizada por la entidad colaboradora, pero se intenta que sea una persona con cualidades pedagógicas y que valoren el hecho de que se trata de alumnado en un periodo formativo. La comunicación entre el/la tutor/a laboral y el tutor docente será muy fluida y constante. Se establecerá contacto con los tutores laborales al menos en tres ocasiones, y se alternará el medio de comunicación a usar, ya teléfono, ya correo electrónico, ya entrevista personal.

Además, no sólo los tutores labores tienen un papel fundamental en la metodología didáctica, hay que referirse también al resto del equipo de profesionales que componen el/los departamento/s en los que el alumnado se va a integrar.

Por último, el alumnado deberá ir entregando una vez al mes las fichas semanales de seguimiento de la FCT para ir supervisando el proceso de enseñanza-aprendizaje en el puesto de prácticas.

Una vez acabadas las prácticas, se recogerán con carácter definitivo para la última y definitiva evaluación. Tras ser usados para esa evaluación, serán devueltos al alumnado en prácticas para que lo conserven en su poder.

Por otro lado, podrá determinarse la exención total o parcial del módulo profesional de formación en centros de trabajo por su correspondencia con la experiencia laboral, siempre que se acredite una experiencia, correspondiente al trabajo a tiempo completo de un año, relacionada con los estudios profesionales respectivos.

4. C.F.G.S. AGENCIAS DE VIAJES Y GESTIÓN DE EVENTOS (AVGE)

A continuación se van a especificar las características del ciclo de AVGE, como su identificación, o el perfil profesional.

4.1. IDENTIFICACIÓN DEL TÍTULO

El título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos queda identificado por los siguientes elementos:

Denominación: Agencias de Viajes y Gestión de Eventos.
Nivel: Formación Profesional de Grado Superior.
Duración: 2.000 horas.
Familia Profesional: Hostelería y Turismo.
Referente europeo: CINE-5b (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

4.2. PERFIL PROFESIONAL DEL TÍTULO

El perfil profesional del título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos queda determinado por su competencia general, sus competencias profesionales, personales y sociales, y por la relación de cualificaciones y, en su caso, unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título

4.2.1. COMPETENCIA GENERAL

La competencia general de este título consiste en programar y realizar viajes combinados y todo tipo de eventos, vender servicios turísticos en agencias de viajes y a través de otras unidades de distribución, proponiendo acciones para el desarrollo de sus programas de marketing y asegurando la satisfacción de los clientes.

4.2.2. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

Las competencias profesionales, personales y sociales de este título son las que se relacionan a continuación:

- a) Analizar el mercado turístico para conocer las necesidades de los consumidores, las estrategias de los competidores y la evolución del sector, con objeto de encontrar oportunidades de negocio.
- b) Programar y ofertar viajes combinados y otros servicios turísticos complejos que se adecúen en calidad, tiempo y precios a las demandas del cliente.
- c) Programar y ofertar servicios para congresos, convenciones, ferias y otros eventos, que se adecúen a las expectativas y necesidades de los clientes.
- d) Seleccionar los proveedores, según su relación calidad/precio, calculando tanto los costes como el beneficio, para fijar el precio final de la oferta.
- e) Proponer programas de promoción y comunicación así como canales de distribución, para dar a conocer la oferta de la empresa al mercado, controlando la efectividad de los mismos.
- f) Asesorar y proponer al cliente diferentes alternativas de servicios turísticos y análogos, interpretando sus solicitudes y calibrando sus necesidades, para cubrir sus expectativas.
- g) 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.
- h) Establecer estructuras organizativas y administrar departamentos de agencias de viajes, para optimizar los recursos tanto humanos como materiales y controlar los resultados.
- i) 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.
- j) 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.
- k) Motivar al personal a su cargo, delegar funciones y tareas, promoviendo la participación y el respeto, las actitudes de tolerancia y los principios de igualdad de oportunidades.
- l) Mantener el espíritu empresarial para la generación de su propio empleo.
- m) 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.

4.2.3. ENTORNO PROFESIONAL

Este título capacita a profesionales que ejercerán su actividad en el sector turístico, en el subsector de las agencias de viajes minoristas, mayoristas y mayoristas-minoristas, así como en las agencias especializadas en recepción y eventos.

Se trata tanto de trabajadores/as por cuenta ajena como propia que gestionan su propia agencia de viajes o eventos, o de trabajadores/as por cuenta ajena que ejercen su actividad profesional como empleados/as o jefes/as de oficina y/o departamento en las áreas funcionales de: administración, reservas, producto, venta de servicios/productos turísticos y eventos.

Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes correspondientes a este ciclo son los siguientes:

- Jefe/a de oficina de agencia de viajes.
- Jefe/a de departamento en agencia de viajes.
- Agente de viajes.
- Consultor/a de viajes.
- Organizador/a de eventos.
- Vendedor/a de servicios de viaje y viajes programados.
- Promotor/a comercial de viajes y servicios turísticos.
- Empleado/a del departamento de «booking» o reservas.

4.3. OBJETIVOS GENERALES DEL TÍTULO

Los objetivos generales de las enseñanzas correspondientes al mismo son los que se enumeran a continuación:

- a) Identificar y seleccionar información sobre los consumidores, la competencia y la evolución del sector aplicando las técnicas de investigación apropiadas para reconocer las oportunidades de negocio.
- b) Analizar información sobre proveedores de servicios, estándares de calidad, precios de mercado y demanda de clientes, aplicando procedimientos establecidos y la normativa vigente para programar y ofertar viajes combinados y otros servicios turísticos complejos.
- c) Analizar información sobre el mercado de reuniones y demanda de clientes, determinando los recursos propios y ajenos y las necesidades de coordinación para programar y ofertar servicios para congresos, convenciones, ferias y otros eventos.

- d) Valorar variables económicas y de calidad, aplicando diferentes métodos para seleccionar los proveedores.
- e) Analizar las herramientas y estrategias del marketing reconociendo sus fases y aplicaciones para proponer programas de promoción, comunicación y distribución.
- f) Seleccionar servicios turísticos y análogos, identificando las necesidades, motivaciones y expectativas de los consumidores para asesorar y proponer la mejor alternativa al cliente, empleando al menos dos idiomas extranjeros.
- g) Identificar tarifas de diferentes servicios y proveedores, cotizando y/o calculando el importe teniendo en cuenta la normativa vigente para reservar los derechos de uso de servicios y productos turísticos.
- h) Caracterizar la documentación propia de las agencias de viajes y de los proveedores de servicios, aplicando diversos procedimientos para emitir la documentación oportuna relativa a viajes y otros servicios.
- i) Analizar recursos humanos y materiales, caracterizando puestos, funciones del personal y equipamiento para establecer estructuras organizativas y administrar departamentos de agencias de viajes.
- j) 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.
- k) Caracterizar aplicaciones informáticas y de gestión, así como las TIC, reconociendo su utilidad para incrementar la eficacia de los servicios prestados.
- l) Caracterizar los procedimientos de los servicios y las actuaciones post-venta, seleccionando las técnicas más adecuadas para aplicar protocolos de calidad.
- m) Analizar las actitudes positivas, valorando la participación, respeto, tolerancia e igualdad de oportunidades entre las personas para motivar al personal a su cargo.
- n) Reconocer e identificar posibilidades de negocio, analizando el mercado y estudiando la viabilidad de los proyectos para mantener el espíritu empresarial.

4.4. MÓDULOS PROFESIONALES DEL C.F.G.S. DE AVGE

A continuación se describirán los módulos correspondientes al CFGS de Agencias de Viajes y Gestión de Eventos, relacionándolos con sus objetivos generales, así como competencias profesionales, contenidos, resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

4.4.1. ESTRUCTURA DEL MERCADO TURÍSTICO

- Código: 0171
- Equivalencia en créditos ECTS: 8
- Duración: 96 horas
- 3 horas lectivas a la semana

Este módulo profesional contribuye a alcanzar los siguientes objetivos generales, así como competencias profesionales, personales y sociales del ciclo.

OBJETIVOS GENERALES	COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES
a)	a)

A continuación, se muestra la estructuración de las unidades de trabajo que se desarrollarán en este módulo.

U.T. 1 CONTEXTUALIZACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 1ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conceptos básicos del turismo: <ul style="list-style-type: none"> ○ Turismo, turista, visitante, excursionista y otros. ➤ Evolución del turismo. <ul style="list-style-type: none"> ○ Evolución del turismo mundial. ○ Evolución del turismo en España. ➤ Valoración del profesional turístico en el ámbito de su profesión. ➤ Las nuevas tecnologías en el mundo del turismo. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN

1. Contextualiza el sector turístico, su evolución histórica y situación actual, analizando sus implicaciones como actividad socioeconómica.

- a) Se han definido los elementos básicos que caracterizan el sector turístico.
- b) Se ha analizado la evolución del turismo.
- c) Se identifican los encuentros nacionales e internacionales en materia de turismo y su importancia para el sector.
- d) Se han identificado y caracterizado las diferentes instituciones públicas o privadas relacionadas con el sector turístico.
- e) Se ha valorado la importancia de la actividad turística respecto al desarrollo económico y social del núcleo turístico.
- f) Se ha reconocido el uso de las nuevas tecnologías en el sector turístico y su impacto como elemento dinamizador en éste.
- g) Se ha valorado la importancia de la profesionalidad en el ámbito de la profesión turística.

U.T. 2 EL MERCADO TURÍSTICO

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 1ª

CONTENIDOS

- El mercado turístico y sus características.
- La oferta turística. Elementos y estructuras.
 - Los recursos turísticos.
 - Las infraestructuras.
 - Oferta básica.
 - La oferta complementaria.
- La demanda turística: concepto, factores y principales motivaciones.
- Tendencias actuales del mercado turístico
 - Tendencias de la oferta
 - Tendencias de la demanda

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

<p>3. Analiza la oferta turística caracterizando sus principales componentes, así como los canales de intermediación y distribución.</p>	<p>a) Se ha identificado el mercado turístico y sus características. b) Se ha definido la oferta turística junto con los elementos y estructura básica de la misma. c) Se han caracterizado los canales de intermediación turística, así como los nuevos sistemas de distribución. d) Se han diferenciado las empresas de alojamientos turísticos según su tipología y características básicas. e) Se han identificado los diferentes medios de transporte de carácter turístico y los servicios ligados a ellos. f) Se ha caracterizado la oferta complementaria.</p>
<p>4. Caracteriza la demanda turística relacionando los diferentes factores y elementos que la motivan, así como sus tendencias actuales.</p>	<p>a) Se ha conceptualizado y determinado los factores de la demanda turística. e) Se han caracterizado las principales motivaciones de la demanda turística. g) Se han investigado las tendencias actuales de la demanda, así como los mercados emergentes.</p>

U.T. 3 LOS IMPACTOS DEL TURISMO

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 1ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Impactos económicos ➤ Impactos socioculturales ➤ Impactos políticos y legales ➤ Impactos medioambientales ➤ El desarrollo sostenible 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>1. Contextualiza el sector turístico, su evolución histórica y situación actual,</p>	<p>e) Se ha valorado la importancia de la actividad turística respecto al desarrollo económico y social del núcleo turístico.</p>

analizando sus implicaciones como actividad socioeconómica.

U.D. 4 ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS DEL SECTOR

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 1ª

CONTENIDOS

- Entidades públicas y privadas de ámbito internacional relacionadas con el sector turístico.
 - OMT
 - UNESCO
 - WTTC
 - Otras entidades
- Entidades públicas y privadas de nacional relacionadas con el sector turístico.
 - Secretaría de Estado de Turismo
 - Turespaña
 - Segittur
 - Paradores
 - Instituto de Estudios Turísticos (IET)
 - Centro de Documentación de Turismo de España
 - Exceltur
 - Instituto de Calidad del Turismo Español (ICTE)
 - Otras entidades
- Entidades públicas y privadas de ámbito regional y local relacionadas con el sector.
 - Empresa pública para la gestión del turismo y el deporte de Andalucía
 - Andalucía Lab
 - Consejo Andaluz de Turismo
 - Dirección General de Calidad, Innovación y Fomento del turismo
 - Dirección General de Planificación turística. La Escuela Oficial de Turismo
- La política turística en España.
- Principales eventos locales, regionales, nacionales e internacionales en materia de turismo.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. Contextualiza el sector turístico, su evolución histórica y situación actual, analizando sus implicaciones como actividad socioeconómica.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

c) Se identifican los encuentros nacionales e internacionales en materia de turismo y su importancia para el sector.

d) Se han identificado y caracterizado las diferentes instituciones públicas o privadas relacionadas con el sector turístico.

U.T. 5 PRINCIPALES TIPOLOGÍAS TURÍSTICAS

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 2ª

CONTENIDOS

- Factores de desarrollo turístico: naturales, humanos y técnicos.
- Ventajas e inconvenientes del desarrollo turístico de una zona.
- Las tipologías turísticas actuales: definición, características, localización nacional e internacional y tendencias del mercado actual.
- Factores que intervienen en la demanda y la incidencia que se puede ejercer sobre los mismos en relación con las tipologías turísticas.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

2. Identifica las diferentes tipologías turísticas relacionándolas con la demanda y su previsible evolución.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han definido las diferentes tipologías turísticas relacionándolas con las características básicas de las mismas.
- b) Se han localizado las distintas tipologías turísticas por su distribución geográfica.
- c) Se han relacionado los diferentes factores que influyen en la localización espacial según el tipo de turismo de la zona.
- d) Se han analizado las tendencias de las tipologías turísticas nacionales.
- e) Se han analizado las tendencias de las tipologías turísticas internacionales.
- f) Se han descrito las ventajas e inconvenientes del desarrollo turístico de una zona.
- g) Se han valorado los factores que influyen en la demanda y la incidencia que podemos hacer sobre ellos y su distribución.

U.T. 6 LA OFERTA BÁSICA I: EMPRESAS DE ALOJAMIENTO

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 2ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Las empresas de alojamiento turístico. ➤ Los establecimientos hoteleros ➤ Los establecimientos extrahoteleros <ul style="list-style-type: none"> ○ Apartamentos turísticos ○ Alojamientos rurales ○ Campings ○ Albergues turísticos ○ Otros alojamientos turísticos ○ Nuevas formas de alojamiento turístico ➤ Normativa relacionada con los alojamientos turísticos 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
3. Analiza la oferta turística caracterizando sus principales componentes, así como los canales de intermediación y distribución.	b) Se ha definido la oferta turística junto con los elementos y estructura básica de la misma. d) Se han diferenciado las empresas de alojamientos turísticos según su tipología y características básicas.

U.T. 7 LA OFERTA BÁSICA II: EMPRESAS DE INTERMEDIACIÓN Y TRANSPORTE

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 2ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Las empresas de intermediación. <ul style="list-style-type: none"> ○ Agencias de viajes ○ Centrales de reservas ○ Las nuevas formas de intermediación ➤ El transporte turístico 	

- El transporte aéreo
- El transporte marítimo
- El transporte por ferrocarril
- El transporte por carretera
- Las nuevas formas de transporte compartido

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
3. Analiza la oferta turística caracterizando sus principales componentes, así como los canales de intermediación y distribución.	<p>b) Se ha definido la oferta turística junto con los elementos y estructura básica de la misma.</p> <p>c) Se han caracterizado los canales de intermediación turística, así como los nuevos sistemas de distribución.</p> <p>e) Se han identificado los diferentes medios de transporte de carácter turístico y los servicios ligados a ellos.</p>

U.T. 8 LA OFERTA COMPLEMENTARIA

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 2ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Empresas de restauración ➤ Empresas de información turística <ul style="list-style-type: none"> ○ Oficinas de turismo ○ Centros de interpretación ○ Guías turísticos ➤ Empresas de organización de eventos ➤ Empresas organizadoras de actividades de ocio y tiempo libre <ul style="list-style-type: none"> ○ Empresas de turismo activo y deportes ○ Parques temáticos y similares ○ Empresas de espectáculos ○ Animación turística ○ Actividades de salud ➤ Otras empresas turísticas 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN

3. Analiza la oferta turística caracterizando sus principales componentes, así como los canales de intermediación y distribución.	b) Se ha definido la oferta turística junto con los elementos y estructura básica de la misma. f) Se ha caracterizado la oferta complementaria.
---	--

U.T. 9 LA OFERTA TURÍSTICA EN ANDALUCÍA

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 2ª

CONTENIDOS

- La oferta turística en Andalucía. La importancia de Andalucía para el turismo nacional e internacional.
- Los recursos turísticos en Andalucía
- Los alojamientos turísticos en Andalucía.
 - La Red Andaluza de Alojamientos Rurales (RAAR)
 - La Asociación empresarial de Haciendas y Cortijos de Andalucía.
 - La Federación Andaluza de Campings.
- Las empresas de intermediación y de transporte que prestan servicios en Andalucía.
- La variada oferta complementaria en Andalucía.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

3. Analiza la oferta turística caracterizando sus principales componentes, así como los canales de intermediación y distribución.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- b) Se ha definido la oferta turística junto con los elementos y estructura básica de la misma.
- c) Se han caracterizado los canales de intermediación turística, así como los nuevos sistemas de distribución.
- d) Se han diferenciado las empresas de alojamientos turísticos según su tipología y características básicas.
- e) Se han identificado los diferentes medios de transporte de carácter turístico y los servicios ligados a ellos.
- f) Se ha caracterizado la oferta complementaria.
- h) Se ha valorado la importancia del turismo en la economía del núcleo turístico.

U.T. 10 EL NÚCLEO TURÍSTICO

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 3ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El núcleo turístico. Definición y características. <ul style="list-style-type: none"> ○ Núcleos emisores ○ Núcleos receptores ➤ Elementos del núcleo turístico <ul style="list-style-type: none"> ○ Recursos turísticos ○ Infraestructuras turísticas ○ Empresas turísticas ➤ La repercusión económica del turismo en el núcleo turístico. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
3. Analiza la oferta turística caracterizando sus principales componentes, así como los canales de intermediación y distribución.	g) Se han descrito las peculiaridades del núcleo turístico. h) Se ha valorado la importancia del turismo en la economía del núcleo turístico.

U.T. 11 CARACTERIZACIÓN DE LA DEMANDA TURÍSTICA

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 3ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Caracterización de la demanda turística <ul style="list-style-type: none"> ○ Concepto ○ Tipos de demanda ➤ Factores que intervienen en su determinación ➤ La elasticidad de la demanda <ul style="list-style-type: none"> ○ Elementos que influyen en la elasticidad. ➤ Tipología de clientes y características básicas <ul style="list-style-type: none"> ○ Tipos de clientes en función de su comportamiento ○ Mercados emergentes 	

- Nuevos segmentos de mercado
- Motivaciones de la demanda
- La estacionalidad de la demanda.
 - Concepto y causas
 - Efectos de la estacionalidad
 - Acciones de desestacionalización

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>4. Caracteriza la demanda turística relacionando los diferentes factores y elementos que la motivan, así como sus tendencias actuales</p>	<p>a) Se ha conceptualizado y determinado los factores de la demanda turística. b) Se ha clasificado a los clientes por su tipología y nacionalidad. c) Se ha analizado la metodología de compra según el tipo de clientela. d) Se han descrito los diferentes elementos externos que influyen en la elasticidad de la demanda. e) Se han caracterizado las principales motivaciones de la demanda turística. f) Se ha caracterizado la estacionalización de la demanda y las técnicas de desestacionalización. g) Se han investigado las tendencias actuales de la demanda, así como los mercados emergentes. h) Se ha valorado la importancia de conocer a la clientela como elemento dinamizador de la demanda turística.</p>

U.T. 12 ANÁLISIS DE LA DEMANDA TURÍSTICA NACIONAL E INTERNACIONAL

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 3ª

CONTENIDOS

- Análisis de la demanda turística internacional
- Análisis de la demanda turística nacional
 - Comportamiento del turismo receptor
 - Comportamiento del turismo emisor y del turismo interno
- Análisis de la demanda turística autonómica provincial y local

➤ Tendencias actuales de la demanda turística

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
4. Caracteriza la demanda turística relacionando los diferentes factores y elementos que la motivan, así como sus tendencias actuales	b) Se ha clasificado a los clientes por su tipología y nacionalidad. c) Se ha analizado la metodología de compra según el tipo de clientela. e) Se han caracterizado las principales motivaciones de la demanda turística. g) Se han investigado las tendencias actuales de la demanda, así como los mercados emergentes.

Los resultados de aprendizaje anteriormente desarrollados, se ponderarán de la siguiente forma:

RA 1	25%
RA 2	25%
RA 3	25%
RA 4	25%

4.4.2. PROTOCOLO Y RELACIONES PÚBLICAS

- Código: 0172
- Equivalencia en créditos ECTS: 8
- Duración: 128 horas
- 4 horas lectivas a la semana

Este módulo profesional contribuye a alcanzar los siguientes objetivos generales, así como competencias profesionales, personales y sociales del ciclo.

OBJETIVOS GENERALES	COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES
a), b), c), e), n)	a), b), c), e), j)

A continuación, se muestra la estructuración de las unidades de trabajo que se desarrollarán en este módulo.

U.T. 1: PROTOCOLO INSTITUCIONAL

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 1ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Introducción al protocolo ➤ Aplicación del protocolo institucional: <ul style="list-style-type: none"> ○ Protocolo institucional. Definición y elementos. ○ Sistemas de organización de invitados. ○ Tipos de presidencias ○ Interés por la normativa en materia de protocolo y precedencias oficiales del Estado y de las Comunidades Autónomas. ○ Proyección de actos protocolarios. ○ Diseño de invitaciones. ○ Colocación y ordenación de banderas dentro de los actos protocolarios. ○ Elaboración del programa y cronograma del acto a organizar. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1. Aplica el protocolo institucional analizando los diferentes sistemas de organización y utilizando la normativa de protocolo y precedencias oficiales.	a) Se han definido los elementos que conforman el protocolo institucional. b) Se han determinado los criterios para establecer la presidencia en los actos oficiales. c) Se han caracterizado los diferentes sistemas de ordenación de los invitados en función del tipo de acto a organizar.

- d) Se ha reconocido la normativa de protocolo y precedencias oficiales del Estado y otras instituciones.
- e) Se han realizado los programas protocolarios en función del evento a desarrollar.
- f) Se ha caracterizado el diseño y planificación de actos protocolarios.
- g) Se han diseñado diferentes tipos de invitaciones en relación con diferentes tipos de acto.
- h) Se ha determinado la ordenación de banderas dentro de los actos protocolarios.

U.D. 2: PROTOCOLO EMPRESARIAL

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 1ª Y 2ª

CONTENIDOS

- Introducción al protocolo empresarial
- Aplicación del protocolo empresarial:
 - Tipos y objetivos de los actos protocolarios empresariales.
 - Manual protocolario y de comunicación de una empresa. Diseño.
 - Identificación del público objetivo y adecuación del acto.
 - Actos protocolarios empresariales. Diseño y aplicación del protocolo durante el acto.
 - Documentación asociada.
 - Elaboración del programa y cronograma del acto a organizar.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

2. Aplica el protocolo empresarial describiendo los diferentes elementos de diseño y organización según la naturaleza, el tipo de acto, así como al público al que va dirigido.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han caracterizado la naturaleza y el tipo de actos a organizar.
- b) Se ha diseñado un manual protocolario y de comunicación.
- c) Se ha identificado el público al que va dirigido.
- d) Se han identificado los elementos de organización y diseño de actos

protocolarios empresariales (presidencia, invitados, día, hora, lugar, etc.).
 e) Se ha verificado la correcta aplicación del protocolo durante el desarrollo del acto.
 f) Se ha enumerado la documentación necesaria según el acto para su correcto desarrollo.
 g) Se ha elaborado el programa y cronograma del acto a organizar.
 h) Se ha calculado el presupuesto económico del acto a organizar.

U.T. 3: RELACIONES PÚBLICAS EN EL ÁMBITO TURÍSTICO

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 2ª

CONTENIDOS

- Introducción a las relaciones públicas.
- Aplicación de los fundamentos y los elementos de las RR.PP. en el ámbito turístico:
 - Fundamentos y principios de las RR.PP.
 - Aplicación y valoración de las RR.PP. en el ámbito turístico empresarial e institucional.
 - Recursos de las relaciones públicas.
 - Identidad corporativa. Identificación y caracterización. Principales marcas de entidades del sector turístico.
 - La imagen corporativa. Concepto, componentes y tipos de imagen.
 - La imagen del turismo español.
 - La imagen del turismo andaluz.
 - Procesos y canales de comunicación. Selección de medios de comunicación adecuados.
 - La expresión corporal y la expresión verbal. Técnicas. La imagen personal. Habilidades sociales.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

3. Aplica los fundamentos y elementos de las relaciones públicas (RR.PP.) en el ámbito turístico seleccionando y aplicando las técnicas asociadas.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

a) Se han definido los fundamentos y principios de las RR.PP.

- b) Se han identificado y caracterizado los elementos de identidad corporativa en empresas e instituciones turísticas.
- c) Se han identificado las principales marcas de entidades públicas y privadas del sector turístico.
- d) Se ha identificado y clasificado el concepto de imagen corporativa y sus componentes.
- e) Se han reconocido distintos tipos de imagen proyectadas por empresas e instituciones turísticas.
- f) Se han identificado los procesos y los canales de comunicación.
- g) Se han aplicado diversas técnicas de expresión verbal y no verbal.
- h) Se han reconocido y valorado los diferentes recursos de las relaciones públicas.
- i) Se han seleccionado diferentes medios de comunicación dependiendo del producto a comunicar.
- j) Se ha valorado la importancia de la imagen, la identidad corporativa, la comunicación y las relaciones públicas en las empresas e instituciones turísticas.
- k) Se ha identificado y caracterizado la imagen del turismo español y andaluz.

U.T. 4: COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 2ª

CONTENIDOS

- Introducción a la comunicación
- Comunicación con los clientes:
 - Proceso de la comunicación.
 - Comunicación no verbal.
 - Comunicación verbal.
 - Objetivos y variables de la atención al cliente.

- Modalidades de atención al cliente. Contacto directo y no directo. Técnicas.
- Puntos clave de una buena atención al cliente según la fase de contacto de este con la empresa. Actitudes y aptitudes.
- Técnicas de dinamización e interacción grupal.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
4. Establece comunicación con el cliente relacionando las técnicas empleadas con el tipo de usuario.	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han analizado los objetivos de una correcta atención al cliente. b) Se han caracterizado las técnicas de atención al cliente. c) Se han diferenciado las modalidades de atención al cliente. d) Se han aplicado las acciones del contacto directo y no directo. e) Se han utilizado las técnicas de comunicación con el cliente. f) Se han caracterizado los diferentes tipos de clientes. g) Se han demostrado las actitudes y aptitudes en los procesos de atención al cliente. h) Se han definido las técnicas de dinamización e interacción grupal.

U.T. 5: GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 3ª

CONTENIDOS

- Introducción a la gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias:
 - Quejas, reclamaciones y sugerencias. Conceptos formales y no formales. Valoración de su importancia.
 - Principales motivos de quejas del cliente de las empresas de hostelería y turismo.
 - Elementos de recogida de quejas, reclamaciones o sugerencias.
 - Fases de la gestión de quejas y reclamaciones.
 - Normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas turísticas.

- Diseño de puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención al cliente y gestión de quejas y reclamaciones.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
5. Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias describiendo las fases establecidas de resolución asociadas, para conseguir una correcta satisfacción del cliente.	<p>a) Se han definido y analizado los conceptos formales y no formales de quejas, reclamaciones y sugerencias.</p> <p>b) Se han reconocido los principales motivos de quejas de los clientes en las empresas de hostelería y turismo.</p> <p>c) Se han identificado los diferentes canales de comunicación de las quejas, reclamaciones o sugerencias y su jerarquización dentro de la organización.</p> <p>d) Se ha valorado la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.</p> <p>e) Se han establecido las fases a seguir en la gestión de quejas y reclamaciones para conseguir la satisfacción del cliente dentro de su ámbito de competencia.</p> <p>f) Se ha cumplido la normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas turísticas.</p> <p>g) Se han diseñado los puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención al cliente y gestión de quejas y reclamaciones.</p>

U.T. 6: ATENCIÓN AL CLIENTE

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 3ª

CONTENIDOS

- Introducción a la atención al cliente
- Actitudes de atención al cliente:
 - Actitud de servicio al cliente.
 - Actitud de empatía y simpatía.

- Actitud de respeto hacia clientes, superiores, personal dependiente y compañeros.
- Actitud profesional.
- El valor de la discreción dentro del ámbito laboral.
- El valor de la imagen corporativa.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
6. Demuestra actitudes de correcta atención al cliente analizando la importancia de superar las expectativas de los clientes con relación al trato recibido.	a) Se han analizado las expectativas de los diferentes tipos de cliente. b) Se ha conseguido una actitud de empatía. c) Se ha valorado la importancia de una actitud de simpatía. d) Se ha valorado en todo momento una actitud de respeto hacia los clientes, superiores y compañeros. e) Se ha conseguido alcanzar una actitud profesional. f) Se ha seguido una actitud de discreción. g) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa.

Los resultados de aprendizaje anteriormente desarrollados, se ponderarán de la siguiente forma:

RA 1	35%
RA 2	25%
RA 3	10%
RA 4	10%
RA 5	10%
RA 6	10%

4.4.3. MARKETING TURÍSTICO (BILINGÜE)

- Código: 0173
- Equivalencia en créditos ECTS: 10
- Duración: 192 horas
- 6 horas lectivas a la semana

Este módulo profesional contribuye a alcanzar los siguientes objetivos generales, así como competencias profesionales, personales y sociales del ciclo.

OBJETIVOS GENERALES	COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES
a), b), c), e), f), n)	a), b), c), e), f), j)

A continuación, se muestra la estructuración de las unidades de trabajo que se desarrollarán en este módulo.

U.T. 1: FUNDAMENTOS DE MARKETING

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: PRIMERA	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Marketing. Concepto y elementos. ➤ Evolución de la función del marketing: orientación hacia el consumidor. ➤ El futuro del marketing. ➤ Marketing estratégico. ➤ Marketing operacional: el Marketing Mix 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1. Caracteriza el marketing turístico	a) Se ha analizado el concepto de

reconociendo los elementos básicos que lo componen.	<p>marketing y sus elementos fundamentales.</p> <p>b) Se han diferenciado las etapas y la evolución del marketing.</p> <p>c) Se ha valorado la importancia de los distintos instrumentos del marketing.</p> <p>d) Se han definido los factores y criterios eficaces para orientar al marketing hacia el consumidor</p> <p>e) Se han analizado las tendencias del marketing en Turismo.</p>
---	--

U.T. 2: CARACTERIZACIÓN DEL MARKETING TURÍSTICO

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: PRIMERA	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Marketing de servicios versus marketing de productos. ➤ El marketing turístico y sus características. ➤ Relación con el sector de la hostelería y el turismo. ➤ El Departamento de Marketing en las empresas turísticas. ➤ La dirección del Marketing Turístico y sus distintos enfoques. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1. Caracteriza el marketing turístico reconociendo los elementos básicos que lo componen.	<p>f) Se ha justificado la importancia del marketing en el sector turístico.</p> <p>g) Se han diferenciado las peculiaridades del marketing de servicios en general y las propias del marketing turístico.</p> <p>h) Se han descrito los conceptos, definiciones e instrumentos básicos del marketing turístico.</p> <p>i) Se han comparado las diferentes estructuras y enfoques de dirección de</p>

marketing.

j) Se ha identificado la necesidad del marketing en la función comercial de la empresa turística.

U.T. 3: LA SEGMENTACIÓN Y EL POSICIONAMIENTO EN LOS MERCADOS TURÍSTICOS

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: PRIMERA

CONTENIDOS

- La segmentación en el sector turístico. Concepto y proceso.
- Requisitos generales y estratégicos de los segmentos.
- Variables o criterios de segmentación más utilizados en turismo.
- Aplicación de la segmentación al diseño de la estrategia comercial de las empresas turísticas.
- Tipos de estrategias de cobertura del mercado.
- Posicionamiento en el mercado: Concepto.
- Estrategias y métodos de posicionamiento.
- Los mapas perceptuales de posicionamiento. Concepto y método de elaboración.
- Instrumentos comerciales y compatibilidad de los segmentos.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

2. Interpreta la segmentación de mercado y el posicionamiento del producto-servicio reconociendo datos cuantitativos y cualitativos.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se ha conceptualizado y clasificado la segmentación de mercado.
- b) Se han analizado las variables de segmentación más utilizadas en turismo.
- c) Se han definido los requisitos para que la segmentación sea efectiva.
- d) Se ha reconocido la importancia de la segmentación para el diseño de la estrategia comercial de las empresas turísticas.
- e) Se han identificado y valorado los

	<p>diferentes segmentos de mercado y su atractivo en función del producto-servicio.</p> <p>f) Se han definido las estrategias de cobertura de segmentos de mercado.</p> <p>g) Se han identificado los instrumentos comerciales y su compatibilidad con el posicionamiento del producto en el mercado.</p> <p>h) Se han valorado los instrumentos de los diferentes segmentos del mercado.</p>
--	---

U.T. 4: EL PRODUCTO/SERVICIO TURÍSTICO

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: PRIMERA	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El producto-servicio: concepto, niveles y elementos. ➤ La servucción: concepto y elementos. ➤ El ciclo de vida del producto y de los destinos turísticos. ➤ Desarrollo y lanzamiento de los nuevos productos turísticos ➤ La Marca en los productos y servicios turísticos. "El Branding" 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
3. Identifica los elementos del Marketing-Mix, reconociendo su aplicación en el sector turístico.	<p>a) Se han identificado los elementos del marketing-mix.</p> <p>b) Se han identificado las etapas del ciclo de vida de un producto y su relación con la toma de decisiones estratégicas.</p> <p>c) Se han analizado los elementos y niveles del producto, así como la aplicación de un sistema de "servucción".</p> <p>d) Se han caracterizado las distintas políticas de marcas en el sector turístico y</p>

se ha valorado la importancia de diferenciar el producto.

U.T. 5: EL PRECIO TURÍSTICO

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: SEGUNDA

CONTENIDOS

- El precio turístico. Concepto e importancia.
- Factores externos e internos determinantes de los precios.
- Métodos y estrategias para la fijación de precios turísticos.
- El yield management. Concepto y cálculo.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

3. Identifica los elementos del Marketing-Mix, reconociendo su aplicación en el sector turístico.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

e) Se ha valorado la importancia del precio y sus condicionantes como instrumento comercial en las empresas turísticas.

f) Se han calculado los precios mediante la fijación de métodos de precios idóneos para el sector turístico.

U.T. 6: LA DISTRIBUCIÓN EN EL SECTOR TURÍSTICO

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: SEGUNDA

CONTENIDOS

- La distribución en turismo. Concepto, importancia y peculiaridades.
- Estrategias de distribución: distribución directa y distribución indirecta.
- Los canales de distribución en el sector turístico
- Los intermediarios en el sector turístico

- Tendencias en la distribución comercial de servicios turísticos

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
3. Identifica los elementos del Marketing-Mix, reconociendo su aplicación en el sector turístico.	<p>g) Se han identificado los canales de distribución/comercialización directa e indirecta en el sector turístico.</p> <p>h) Se ha reconocido la importancia de los sistemas de distribución global y su impacto en la industria turística.</p>

U.T. 7: LA COMUNICACIÓN EN EL SECTOR TURÍSTICO

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: SEGUNDA	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ La comunicación turística: concepto e importancia ➤ El mix de comunicación ➤ Instrumentos de comunicación <ul style="list-style-type: none"> ○ Publicidad ○ Relaciones Públicas ○ Promoción de ventas ○ Merchandising ○ Ferias turísticas ○ Jornadas y work-shops ○ Viajes de familiarización o fam-trips ○ Otros instrumentos publicitarios ➤ La comunicación en el posicionamiento del producto o servicio 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
3. Identifica los elementos del Marketing-Mix, reconociendo su aplicación en el sector turístico.	i) Se ha reconocido la importancia de la publicidad, las RR.PP., promoción de ventas y merchandising en el sector turístico.

j) Se ha valorado la función de las ferias turísticas y otros encuentros profesionales como instrumentos de marketing estableciendo la diferencia con otras estrategias promocionales.

U.T. 8: NNTT APLICADAS AL MARKETING TURÍSTICO: LA QUINTA “P”

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: SEGUNDA

CONTENIDOS

- Marketing directo en turismo y nuevas tecnologías. Desarrollo y expansión. Factores que le influyen.
- Materiales de soporte y de desarrollo de políticas de marketing directo.
- Marketing en Internet. Evolución, elementos y principios.
- Bases de datos. Objetivos, funciones, elaboración y mantenimiento.
- Legislación sobre la protección de datos.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

4. Aplica las nuevas tecnologías en el marketing turístico analizando sus aplicaciones y oportunidades en el desarrollo de políticas de dicho marketing.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han caracterizado las nuevas tecnologías y su utilización.
- b) Se han identificado las aplicaciones de las nuevas tecnologías en marketing.
- c) Se ha valorado la utilización de la Red para comercializar productos-servicios turísticos.
- d) Se han utilizado las aplicaciones ofimáticas de base de datos.
- e) Se ha valorado la importancia de la legislación sobre la protección de datos.
- f) Se ha reconocido la aplicación de una base de datos para la investigación

	<p>comercial y para crear una ventaja competitiva.</p> <p>g) Se han determinado los factores que influyen en el marketing directo.</p> <p>h) Se ha establecido las pautas para el desarrollo de una estrategia de marketing directo combinado.</p>
--	--

U.T. 9: TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: TERCERA	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ La investigación comercial en el marketing turístico. ➤ Las fuentes de información. ➤ Métodos cualitativos y cuantitativos. ➤ Cuestionarios: tipos y elaboración. ➤ Etapas de una investigación. ➤ Presentación de resultados. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
5. Caracteriza el plan de marketing relacionándolo con los diversos tipos de empresa y productos-servicios.	<p>e) Se han identificado los principales factores del entorno con incidencia en el plan de marketing.</p> <p>f) Se ha analizado la competencia y el potencial de mercado.</p>

U.T. 10: EL PLAN DE MARKETING

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: TERCERA

CONTENIDOS

- La planificación comercial estratégica en las empresas turísticas
- La importancia de la segmentación en la planificación del marketing
- El plan de marketing, elementos y finalidad
- Fase analítica
 - Análisis de la situación, el mercado, el entorno y la competencia
 - Análisis DAFO. Concepto y elaboración
- Fase de definición de objetivos estratégicos y cuotas de ventas
- Fase de establecimiento de planes de acción. Estrategias y tácticas
- Fase de valoración económica del plan: recursos necesarios
- Fase de seguimiento y control del plan. La auditoría.
- Presentación y promoción del plan

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

5. Caracteriza el plan de marketing relacionándolo con los diversos tipos de empresa y productos-servicios.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se ha conceptualizado la planificación comercial estratégica en las empresas turísticas.
- b) Se han descrito los elementos básicos que conforman el plan de marketing.
- c) Se ha valorado la importancia de un plan de marketing en una empresa turística.
- d) Se ha realizado el análisis de otros planes empresariales e institucionales relacionados con el plan de marketing.
- g) Se han definido los recursos necesarios para establecer las estrategias propuestas y para la consecución de los objetivos del plan de marketing.
- h) Se ha realizado el plan de acción, con sus estrategias y tácticas.
- i) Se ha realizado el control de cumplimiento y calidad del plan de

marketing con las técnicas adquiridas.

j) Se han valorado las implicaciones ambientales de la implementación de un plan de marketing propuesto.

k) Se ha realizado la presentación del plan de marketing con las pautas establecidas y ante los responsables implicados.

U.T. 11: EL CONSUMIDOR/USUARIO EN TURISMO: EL PROCESO DE DECISIÓN DE COMPRA, CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: TERCERA

CONTENIDOS

- El estudio del comportamiento del consumidor y su finalidad
- Necesidades y motivaciones del consumidor.
- Tendencias de consumo: Los nuevos consumidores en el sector turístico
- El proceso de decisión de compra y sus fases. La postcompra.
- Estrategias de fidelización en turismo.
- La calidad en el sector turístico. La satisfacción del cliente.
- Herramientas de control de calidad en el sector turístico.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

6. Reconoce el proceso de decisión de compra de los consumidores analizando sus motivaciones y necesidades.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

a) Se ha valorado la importancia del estudio del comportamiento del consumidor turístico.

b) Se han identificado las necesidades y motivaciones de los consumidores de productos-servicios turísticos.

c) Se han identificado las fases del proceso de decisión de compra en el consumidor.

d) Se han caracterizado los agentes

	<p>implicados en el proceso de decisión de compra.</p> <p>e) Se ha analizado el impacto psicosocial del marketing, la publicidad y las relaciones públicas y su incidencia en el proceso de compra.</p> <p>f) Se han caracterizado los puntos clave en el proceso de postcompra y oportunidades de fidelización.</p> <p>g) Se han descrito y valorado la percepción y satisfacción de los consumidores mediante los procesos de control de calidad.</p>
--	---

U.T. 12: EL CONSUMERISMO Y LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR/USUARIO EN TURISMO

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: TERCERA	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Concepto de Economía y actividad económica ➤ Características de la economía de mercado ➤ El consumerismo. Concepto, características y evolución ➤ La reacción de la empresa y su respuesta ➤ Normativa que regula al consumidor y sus derechos en la U.E. y en España: legislación genérica y específica ➤ Derechos y deberes de los consumidores 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
7. Caracteriza los criterios del «consumerismo» relacionándolos con sociedad, marketing y ética.	<p>a) Se han analizado los conceptos de Economía y actividad económica.</p> <p>b) Se han caracterizado las peculiaridades de las economías de mercado y sus críticas.</p>

	<p>c) Se han identificado el origen del consumerismo, así como su evolución en España.</p> <p>d) Se han realizado estudios para analizar la reacción de las empresas ante esta situación.</p> <p>e) Se ha determinado la respuesta de las empresas y de la sociedad y se establecen unos principios éticos.</p> <p>f) Se ha identificado la normativa que protege al consumidor en la U.E. y en España.</p> <p>g) Se han analizado los derechos y deberes de los consumidores.</p>
--	--

Los resultados de aprendizaje anteriormente desarrollados, se ponderarán de la siguiente forma:

RA 1	10%
RA 2	10%
RA 3	40%
RA 4	10%
RA 5	20%
RA 6	5%
RA 7	5%

4.4.4. DESTINOS TURÍSTICOS (BILINGÜE)

- Código: 0383
- Equivalencia en créditos ECTS: 12
- Duración: 160 horas
- 5 horas lectivas a la semana

Este módulo profesional contribuye a alcanzar los siguientes objetivos generales, así como competencias profesionales, personales y sociales del ciclo.

OBJETIVOS GENERALES	COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES
b), c)	b), c)

A continuación, se muestra la estructuración de las unidades de trabajo que se desarrollarán en este módulo.

U.T. 1: Introducción a la geografía turística

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 1ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Concepto de geografía turística. ➤ Fuentes documentales de información turística. ➤ Aplicaciones informáticas para su estudio. ➤ Fuentes información turismo español. ➤ OMT. Concepto y funciones. ➤ Otras fuentes del turismo en Europa y resto del mundo. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1) Identifica la geografía turística de	a) Se ha identificado el concepto de

<p>España, distinguiendo su división administrativa y los aspectos más relevantes de su relieve, hidrografía y clima.</p>	<p>geografía turística y su importancia para el conocimiento integral de los destinos.</p> <p>j) Se han identificado los materiales y fuentes para el estudio de los destinos turísticos.</p>
<p>2. Identifica los principales elementos de la geografía turística de Europa y del resto del mundo reconociendo la división política de los continentes y sus Estados, el relieve, la hidrografía y el clima.</p>	<p>a) Se han descrito las funciones de la Organización Mundial del Turismo, (OMT), en el contexto de la división territorial de los países en regiones y subregiones.</p>

U.T. 2: Geografía de España

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 1ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Organización territorial y administrativa. ➤ Geografía física de España. ➤ Diversidad cultural. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>1) Identifica la geografía turística de España, distinguiendo su división administrativa y los aspectos más relevantes de su relieve, hidrografía y clima.</p>	<p>b) Se ha identificado la organización territorial y administrativa de España, distinguiendo las comunidades autónomas, provincias y comarcas más representativas y los municipios turísticos más relevantes, ubicándolos en el espacio geográfico.</p> <p>c) Se han identificado y descrito las principales características, unidades físicas y accidentes geográficos del relieve de España.</p> <p>d) Se han identificado los principales elementos característicos de la hidrografía y el litoral.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> e) Se han identificado y descrito los paisajes característicos y la vegetación autóctona, así como los principales espacios naturales protegidos. f) Se han identificado y descrito las características generales del clima de España. g) Se ha analizado la distribución de la población en el conjunto del Estado español. h) Se han identificado los principales elementos característicos de las diferentes culturas y pueblos de España. i) Se ha valorado la pluralidad de lenguas, culturas, costumbres, ritos y creencias de las comunidades autónomas españolas. j) Se han identificado los materiales y fuentes para el estudio de los destinos turísticos.
--	--

U.T. 3: Destinos Turísticos de España

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 1ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Destinos españoles de sol y playa. ➤ Destinos culturales españoles. ➤ Destinos urbanos españoles. ➤ Destinos rurales y de naturaleza españoles. ➤ Destinos españoles de espacios lúdicos y de ocio. ➤ Destinos deportivos y destinos de salud y belleza. ➤ Grandes eventos en los destinos. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
3) Identifica los principales destinos turísticos de España, describiendo y valorando sus recursos y oferta	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han ubicado destinos turísticos en su espacio geográfico. b) Se han caracterizado los diferentes

turística.	<p>destinos turísticos españoles atendiendo a su especialización turística.</p> <p>c) Se ha reconocido la oferta turística más relevante en cada tipología de destinos.</p> <p>d) Se han identificado los recursos culturales, naturales y de otro tipo en los diferentes destinos.</p> <p>e) Se han seleccionado los destinos más relevantes atendiendo a diversos factores: comercial, tendencia o promocional.</p> <p>f) Se ha identificado la coincidencia de tipologías turísticas en un mismo destino.</p> <p>g) Se han utilizado diversas fuentes de información.</p> <p>* Se ha expresado de forma correcta teniendo en cuenta la ortografía y gramática.</p> <p>* Se ha expresado de forma correcta en exposiciones orales, teniendo en cuenta tanto los aspectos relacionados con la comunicación verbal como con la no verbal.</p>
------------	---

U.T. 4: Geografía de Europa

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 2ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Organización territorial y administrativa. ➤ Geografía física de Europa. ➤ Diversidad cultural. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
2) Identifica los principales elementos de la geografía turística de Europa y	b) Se han identificado las regiones y subregiones turísticas de la OMT,

<p>del resto del mundo reconociendo la división política de los continentes y sus Estados, el relieve, la hidrografía y el clima.</p>	<p>ubicándolas en el espacio geográfico.</p> <ul style="list-style-type: none"> c) Se ha analizado la organización política y territorial de Europa. d) Se han identificado las principales unidades físicas de Europa. e) Se han distinguido los países comunitarios y los no comunitarios, así como los territorios dependientes dentro y fuera de Europa, ubicándolos en el espacio geográfico. f) Se han descrito los elementos y características más relevantes y representativas del relieve, la hidrografía y el litoral europeos. g) Se han descrito las unidades físicas, paisajes y vegetación más relevantes; así como los principales espacios naturales protegidos y las características generales del clima europeo. h) Se han analizado las características más sobresalientes de las diferentes culturas y pueblos de Europa. j) Se ha valorado la pluralidad de lenguas, culturas, costumbres, ritos y creencias de los diferentes Estados de Europa y del mundo.
---	---

U.T. 5: Destinos turísticos de Europa

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 2ª

CONTENIDOS

- Destinos de sol y playa.
- Destinos culturales.
- Destinos urbanos.
- Destinos rurales y de naturaleza.
- Destinos de espacios lúdicos y de ocio.
- Destinos deportivos y destinos de salud y belleza.

➤ Grandes eventos en los destinos.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>4) Identifica los principales destinos turísticos de Europa y del resto del mundo, describiendo y valorando sus recursos y oferta turística.</p>	<p>a) Se han ubicado los principales destinos turísticos internacionales en su espacio geográfico.</p> <p>b) Se han caracterizado los diferentes destinos turísticos internacionales atendiendo a su especialización turística.</p> <p>c) Se ha reconocido la oferta turística más relevante en cada tipología de destinos internacionales.</p> <p>d) Se han identificado los recursos culturales, naturales y de otro tipo en los diferentes destinos internacionales.</p> <p>e) Se han seleccionado los destinos más relevantes atendiendo a diversos factores: comercial, tendencia o promocional.</p> <p>f) Se ha identificado la coincidencia de tipologías turísticas en un mismo destino.</p> <p>g) Se han utilizado diversas fuentes de información.</p> <p>* Se ha expresado de forma correcta teniendo en cuenta la ortografía y gramática.</p> <p>* Se ha expresado de forma correcta en exposiciones orales, teniendo en cuenta tanto los aspectos relacionados con la comunicación verbal como con la no verbal.</p>

U.T. 6: Geografía de Oceanía

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 3ª

CONTENIDOS

- Organización territorial y administrativa.
- Geografía física de Oceanía.
- Diversidad cultural.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
2) Identifica los principales elementos de la geografía turística de Europa y del resto del mundo reconociendo la división política de los continentes y sus Estados, el relieve, la hidrografía y el clima.	i) Se han descrito las características más relevantes de relieve, hidrografía, vegetación, clima y diversidad cultural del resto de regiones y subregiones del mundo.

U.T. 7: Geografía de África

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 3ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Organización territorial y administrativa. ➤ Geografía física de África. ➤ Diversidad cultural. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
2) Identifica los principales elementos de la geografía turística de Europa y del resto del mundo reconociendo la división política de los continentes y sus Estados, el relieve, la hidrografía y el clima.	i) Se han descrito las características más relevantes de relieve, hidrografía, vegetación, clima y diversidad cultural del resto de regiones y subregiones del mundo.

U.T. 8: Geografía de América

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 3ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Organización territorial y administrativa. ➤ Geografía física de América. ➤ Diversidad cultural. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
2) Identifica los principales elementos de la geografía turística de Europa y del resto del mundo reconociendo la división política de los continentes y sus Estados, el relieve, la hidrografía y el clima.	i) Se han descrito las características más relevantes de relieve, hidrografía, vegetación, clima y diversidad cultural del resto de regiones y subregiones del mundo.

U.T. 9: Geografía de Asia

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 3ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Organización territorial y administrativa. ➤ Geografía física de Asia. ➤ Diversidad cultural. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
2) Identifica los principales elementos de la geografía turística de Europa y del resto del mundo reconociendo la división política de los continentes y sus Estados, el relieve, la hidrografía y el clima.	i) Se han descrito las características más relevantes de relieve, hidrografía, vegetación, clima y diversidad cultural del resto de regiones y subregiones del mundo.

U.T. 10: Destinos turísticos del resto del mundo

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 3ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Destinos de sol y playa. ➤ Destinos culturales. ➤ Destinos urbanos. ➤ Destinos rurales y de naturaleza. ➤ Destinos de espacios lúdicos y de ocio. ➤ Destinos deportivos y destinos de salud y belleza. ➤ Grandes eventos en los destinos. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>4) Identifica los principales destinos turísticos de Europa y del resto del mundo, describiendo y valorando sus recursos y oferta turística.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han ubicado los principales destinos turísticos internacionales en su espacio geográfico. b) Se han caracterizado los diferentes destinos turísticos internacionales atendiendo a su especialización turística. c) Se ha reconocido la oferta turística más relevante en cada tipología de destinos internacionales. d) Se han identificado los recursos culturales, naturales y de otro tipo en los diferentes destinos internacionales. e) Se han seleccionado los destinos más relevantes atendiendo a diversos factores: comercial, tendencia o promocional. f) Se ha identificado la coincidencia de tipologías turísticas en un mismo destino. g) Se han utilizado diversas fuentes de información. <ul style="list-style-type: none"> * Se ha expresado de forma correcta teniendo en cuenta la ortografía y gramática. * Se ha expresado de forma correcta en exposiciones orales,

teniendo en cuenta tanto los aspectos relacionados con la comunicación verbal como con la no verbal.

Los resultados de aprendizaje anteriormente desarrollados, se ponderarán de la siguiente forma:

RA 1	20%
RA 2	20%
RA 3	30%
RA 4	30%

4.4.5. RECURSOS TURÍSTICOS (BILINGÜE)

- Código: 0384
- Equivalencia en créditos ECTS: 10
- Duración: 160 horas
- 5 horas lectivas a la semana

Este módulo profesional contribuye a alcanzar los siguientes objetivos generales, así como competencias profesionales, personales y sociales del ciclo.

OBJETIVOS GENERALES	COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES
b), c)	b), c)

A continuación, se muestra la estructuración de las unidades de trabajo que se desarrollarán en este módulo.

U.T. 1- INTRODUCCIÓN A LOS CONCEPTOS DE ARTE

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 1ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Interpretación de los conceptos básicos del arte: <ul style="list-style-type: none"> - Pintura. - Escultura. - Arquitectura. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
2. Interpreta los conceptos básicos del arte caracterizando el patrimonio artístico de España.	a) Se han identificado los aspectos básicos del arte universal.

U.T. 2- DE LA PREHISTORIA A EGIPTO

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 1ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diferentes movimientos y estilos artísticos en pintura, escultura, arquitectura y otras manifestaciones artísticas de España. <ul style="list-style-type: none"> - La prehistoria, las primeras culturas, el arte romano, arte visigodo, arte islámico, mudéjar y mozárabe, prerrománico, románico, gótico, renacimiento, barroco, neoclasicismo, modernismo, nuevas tendencias y estilos, especial referencia al entorno local y regional en Andalucía. - Análisis e interpretación de una obra de arte. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
2. Interpreta los conceptos básicos del arte caracterizando el patrimonio artístico de España.	<ul style="list-style-type: none"> b) Se han detectado las principales manifestaciones artísticas del país. c) Se han reconocido prototipos artísticos que constituyen los

- modelos universales y nacionales.
- d) Se han discriminado las características técnicas y culturales de cada estilo.
 - e) Se han identificado las principales líneas conceptuales que fundamentan una cultura donde se insertan las manifestaciones artísticas tanto de pintura como escultura y arquitectura.
 - f) Se han reconocido los centros culturales de interés con actividad turística.
 - g) Se han interpretado y analizado diferentes tipos de obras de arte

U.T. 3- DESDE LOS CELTAS E IBEROS HASTA LOS ROMANOS

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 1ª

CONTENIDOS

- Diferentes movimientos y estilos artísticos en pintura, escultura, arquitectura y otras manifestaciones artísticas de España.
 - La prehistoria, las primeras culturas, el arte romano, arte visigodo, arte islámico, mudéjar y mozárabe, prerrománico, románico, gótico, renacimiento, barroco, neoclasicismo, modernismo, nuevas tendencias y estilos, especial referencia al entorno local y regional en Andalucía.
 - Análisis e interpretación de una obra de arte.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- 2. Interpreta los conceptos básicos del arte caracterizando el patrimonio artístico de España.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- b) Se han detectado las principales manifestaciones artísticas del país.
- c) Se han reconocido prototipos artísticos que constituyen los modelos universales y nacionales.
- d) Se han discriminado las características técnicas y culturales de cada estilo.

- e) Se han identificado las principales líneas conceptuales que fundamentan una cultura donde se insertan las manifestaciones artísticas tanto de pintura como escultura y arquitectura.
- f) Se han reconocido los centros culturales de interés con actividad turística.
- g) Se han interpretado y analizado diferentes tipos de obras de arte

U.T. 4- DESDE EL PALEOCRISTIANO AL ARTE ISLÁMICO

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 1ª

CONTENIDOS

- Diferentes movimientos y estilos artísticos en pintura, escultura, arquitectura y otras manifestaciones artísticas de España.
 - La prehistoria, las primeras culturas, el arte romano, arte visigodo, arte islámico, mudéjar y mozárabe, prerrománico, románico, gótico, renacimiento, barroco, neoclasicismo, modernismo, nuevas tendencias y estilos, especial referencia al entorno local y regional en Andalucía.
 - Análisis e interpretación de una obra de arte.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

2. Interpreta los conceptos básicos del arte caracterizando el patrimonio artístico de España.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- b) Se han detectado las principales manifestaciones artísticas del país.
- c) Se han reconocido prototipos artísticos que constituyen los modelos universales y nacionales.
- d) Se han discriminado las características técnicas y culturales de cada estilo.
- e) Se han identificado las principales líneas conceptuales que fundamentan una cultura donde se insertan las manifestaciones

- artísticas tanto de pintura como escultura y arquitectura.
- f) Se han reconocido los centros culturales de interés con actividad turística.
 - g) Se han interpretado y analizado diferentes tipos de obras de arte

U.T. 5- ROMÁNICO Y GÓTICO

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 1ª

CONTENIDOS

- Diferentes movimientos y estilos artísticos en pintura, escultura, arquitectura y otras manifestaciones artísticas de España.
 - La prehistoria, las primeras culturas, el arte romano, arte visigodo, arte islámico, mudéjar y mozárabe, prerrománico, románico, gótico, renacimiento, barroco, neoclasicismo, modernismo, nuevas tendencias y estilos, especial referencia al entorno local y regional en Andalucía.
 - Análisis e interpretación de una obra de arte.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

2. Interpreta los conceptos básicos del arte caracterizando el patrimonio artístico de España.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- b) Se han detectado las principales manifestaciones artísticas del país.
- c) Se han reconocido prototipos artísticos que constituyen los modelos universales y nacionales.
- d) Se han discriminado las características técnicas y culturales de cada estilo.
- e) Se han identificado las principales líneas conceptuales que fundamentan una cultura donde se insertan las manifestaciones artísticas tanto de pintura como escultura y arquitectura.
- f) Se han reconocido los centros culturales de interés con actividad

- turística.
- g) Se han interpretado y analizado diferentes tipos de obras de arte

U.T. 6- RENACIMIENTO Y BARROCO

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 1ª

CONTENIDOS

- Diferentes movimientos y estilos artísticos en pintura, escultura, arquitectura y otras manifestaciones artísticas de España.
 - La prehistoria, las primeras culturas, el arte romano, arte visigodo, arte islámico, mudéjar y mozárabe, prerrománico, románico, gótico, renacimiento, barroco, neoclasicismo, modernismo, nuevas tendencias y estilos, especial referencia al entorno local y regional en Andalucía.
 - Análisis e interpretación de una obra de arte.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

2. Interpreta los conceptos básicos del arte caracterizando el patrimonio artístico de España.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- b) Se han detectado las principales manifestaciones artísticas del país.
- c) Se han reconocido prototipos artísticos que constituyen los modelos universales y nacionales.
- d) Se han discriminado las características técnicas y culturales de cada estilo.
- e) Se han identificado las principales líneas conceptuales que fundamentan una cultura donde se insertan las manifestaciones artísticas tanto de pintura como escultura y arquitectura.
- f) Se han reconocido los centros culturales de interés con actividad turística.
- g) Se han interpretado y analizado diferentes tipos de obras de arte.

U.T. 7- ROCOCÓ Y NEOCLÁSICO

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 1ª

CONTENIDOS

- Diferentes movimientos y estilos artísticos en pintura, escultura, arquitectura y otras manifestaciones artísticas de España.
 - La prehistoria, las primeras culturas, el arte romano, arte visigodo, arte islámico, mudéjar y mozárabe, prerrománico, románico, gótico, renacimiento, barroco, neoclasicismo, modernismo, nuevas tendencias y estilos, especial referencia al entorno local y regional en Andalucía.
 - Análisis e interpretación de una obra de arte.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

2. Interpreta los conceptos básicos del arte caracterizando el patrimonio artístico de España.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- b) Se han detectado las principales manifestaciones artísticas del país.
- c) Se han reconocido prototipos artísticos que constituyen los modelos universales y nacionales.
- d) Se han discriminado las características técnicas y culturales de cada estilo.
- e) Se han identificado las principales líneas conceptuales que fundamentan una cultura donde se insertan las manifestaciones artísticas tanto de pintura como escultura y arquitectura.
- f) Se han reconocido los centros culturales de interés con actividad turística.
- g) Se han interpretado y analizado diferentes tipos de obras de arte

U.T. 8- S.XIX y S.XX

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 2ª

CONTENIDOS

- Diferentes movimientos y estilos artísticos en pintura, escultura, arquitectura y otras manifestaciones artísticas de España.
 - La prehistoria, las primeras culturas, el arte romano, arte visigodo, arte islámico, mudéjar y mozárabe, prerrománico, románico, gótico, renacimiento, barroco, neoclasicismo, modernismo, nuevas tendencias y estilos, especial referencia al entorno local y regional en Andalucía.
 - Análisis e interpretación de una obra de arte.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

2. Interpreta los conceptos básicos del arte caracterizando el patrimonio artístico de España.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- b) Se han detectado las principales manifestaciones artísticas del país.
- c) Se han reconocido prototipos artísticos que constituyen los modelos universales y nacionales.
- d) Se han discriminado las características técnicas y culturales de cada estilo.
- e) Se han identificado las principales líneas conceptuales que fundamentan una cultura donde se insertan las manifestaciones artísticas tanto de pintura como escultura y arquitectura.
- f) Se han reconocido los centros culturales de interés con actividad turística.
- g) Se han interpretado y analizado diferentes tipos de obras de arte

U.T. 9- INTRODUCCIÓN A LOS RECURSOS TURÍSTICOS

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 2ª

CONTENIDOS

- Identificación de los recursos turísticos del territorio:
 - Recursos turísticos. Clasificación y tipología.
 - Características de los recursos en función de su tipología.
 - Análisis de los recursos. Valor del recurso y su relación como parte integrante de la oferta turística de una zona.
 - Legislación que afecta a los recursos turísticos y su aplicación a los mismos.
 - Normativa de protección existente en Europa, España y Andalucía referente a los recursos turísticos, a su protección, mantenimiento y reconocimiento.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. Identifica los recursos turísticos del territorio analizando su tipología, características y normativa de protección.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han detectado los recursos turísticos más destacados de cada CC.AA.
- b) Se han detectado los recursos turísticos de Andalucía.
- c) Se han clasificado atendiendo a las tipologías y empleando la legislación vigente en cada caso.
- d) Se ha determinado el tipo de recurso del que se trata y explicado, atendiendo a sus peculiaridades y a la singularidad.
- e) Se han diseñado bases de datos de recursos turísticos por áreas o zonas, diferenciando así la tipología de espacios turísticos en relación con los recursos que existen en la zona.
- f) Se ha definido cuál es la protección legal e institucional existente para los diferentes recursos.
- g) Se han reconocido los organismos e instituciones para la tutela de los recursos.
- h) Se ha definido el proceso de

- petición para solicitar la declaración de un recurso en relación a su tipología y características.
- i) Se han recabado los documentos necesarios para solicitar la catalogación de un bien o recursos de la forma más adecuada.

U.T. 10- PATRIMONIO HISTÓRICO-ARTÍSTICO Y CULTURAL DE ESPAÑA

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 2ª

CONTENIDOS

- Identificación y análisis del Patrimonio histórico-artístico y sociocultural de España:
 - Patrimonio y Bienes patrimoniales en España. Turismo cultural.
 - Patrimonio de la Humanidad. Concepto. Criterios de inclusión en la lista de Patrimonio de la Humanidad. Categorías de inclusión. Gestión de una candidatura. Órganos. Bienes españoles incluidos en la lista Patrimonio de la Humanidad.
 - Patrimonio europeo. Concepto. Finalidad. Bienes españoles declarados. - Museos y otros centros culturales.
 - Fiestas y declaraciones de interés turístico regional, nacional e internacional. Normativa.
 - Gastronomía de España. Elaboraciones y productos tradicionales.
 - Enología de España. Zonas vinícolas y denominaciones de origen.
 - Etnografía y artesanía. Productos propios de cada zona. Tipos.
 - Patrimonio Inmaterial. Descripción y contenido. Música popular. Danza. Tradiciones. Otras expresiones culturales. - Tipología de la arquitectura popular en las CC.AA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

3. Identifica el patrimonio sociocultural de España analizando su diversidad

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han identificado los objetivos y los elementos clave para clasificar los distintos tipos de patrimonio histórico y cultural.
- b) Se han elaborado fichas que identifiquen los recursos y sus descripciones más adecuadas para

	<p>clasificar la tipología del recurso y la importancia del mismo.</p> <p>c) Se han identificado las ciudades Patrimonio de la Humanidad de nuestro país, así como otros bienes inscritos en la Lista de Patrimonio Mundial, como "BIC" y otro tipo de bienes clasificados.</p> <p>d) Se han diseñado fórmulas para clasificar e interpretar otro tipo de recursos como gastronomía, museos, etnografía, etnología y tradiciones de las localidades.</p> <p>e) Se han clasificado las fiestas tradicionales de las distintas comunidades y se han diferenciado las de interés turístico internacional, nacional y las clasificadas por las propias CC.AA.</p> <p>f) Se han identificado los principales museos y centros culturales del territorio nacional así como los contenidos genéricos de los mismos.</p> <p>g) Se han identificado los bienes pertenecientes al Catálogo General del Patrimonio Histórico Andaluz</p>
--	---

U.T. 11-PATRIMONIO NATURAL Y PAISAJÍSTICO

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 3ª

CONTENIDOS

- Patrimonio natural y paisajístico:
 - Concepto de recursos naturales y paisajísticos.
 - Normativa estatal y andaluza.
 - Espacios naturales protegidos españoles y su normativa.
 - Parques nacionales, parques naturales y otros.
 - Flora y fauna más destacada.
 - Programas europeos de ayuda al patrimonio natural y paisajístico.

- Programas europeos, nacionales y otras ayudas destinadas al aprovechamiento turístico de estos bienes.
- Nuevas tecnologías para detectar y localizar los espacios, programas de cartografía y otros. Utilización.
- Medidas para mantener el medio ambiente. Turismo y sostenibilidad.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>4. Analiza el patrimonio natural-paisajístico de España caracterizándolo e interpretándolo como recurso turístico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han identificado los objetivos y los elementos clave para clasificar los distintos tipos de recursos naturales y paisajísticos. b) Se han clasificado los distintos tipos de espacios naturales protegidos y no protegidos (litoral, montaña, espacios húmedos y otros). c) Se han definido las características de las diferentes clasificaciones legales existentes. d) Se han propuesto métodos para sensibilizar al visitante y prevenir conflictos en la relación turismo-naturaleza. e) Se han utilizado los sistemas de información geográfica como herramienta de planificación y uso de los recursos naturales para uso turístico. f) Se ha definido cual es la protección legal e institucional del patrimonio natural: organismos e instituciones en la tutela del patrimonio, acuerdos y convenios internacionales, normativa de la Unión Europea.

U.T. 12-INTERPRETACIÓN DEL PATRIMONIO

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 3ª

CONTENIDOS

- Interpretación global del patrimonio histórico, artístico y sociocultural:
 - Métodos para acercar el legado natural y cultural al público visitante.
 - Significado de la interpretación del patrimonio.
 - La interpretación del patrimonio como sistema de gestión.
 - Medios y planificación interpretativa más empleada.
 - Sugerencias para la interpretación. Casos prácticos.
 - Diseño de los métodos de evaluación y control de los sistemas de interpretación.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

5. Interpreta globalmente el patrimonio artístico, sociocultural e histórico, analizando las estrategias necesarias para su aplicación como recurso turístico.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han establecido los métodos más adecuados para llevar a cabo la interpretación.
- b) Se han caracterizado los diferentes sistemas de interpretación en función del tipo de recurso a explicar o sobre el que se intervenga.
- c) Se ha realizado la planificación interpretativa, según el nivel a actuar y en función a las diferentes fases.
- d) Se han identificado de forma correcta las fases de una planificación interpretativa.
- e) Se han descrito diferentes formas de llevar a cabo una interpretación de recursos, tales como rutas, publicaciones interpretativas, señales y carteles, exhibiciones, medios audiovisuales y centros de visitantes.
- f) Se han definido los métodos de evaluación y control en la interpretación.
- g) Se han diseñado los correspondientes cuestionarios de satisfacción.

Los resultados de aprendizaje anteriormente desarrollados, se ponderarán de la siguiente forma:

RA 1	17%
RA 2	40%
RA 3	30%
RA 4	10%
RA 5	3%

4.4.6. GESTIÓN DE PRODUCTOS TURÍSTICOS

- Código: 0397
- Equivalencia en créditos ECTS: 6
- Duración: 168 horas
- 8 horas lectivas a la semana

Este módulo profesional contribuye a alcanzar los siguientes objetivos generales, así como competencias profesionales, personales y sociales del ciclo.

OBJETIVOS GENERALES	COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES
a), b), c), d), g), h), j), k), l), n)	a), b), c), d), i), j), m)

A continuación, se muestra la estructuración de las unidades de trabajo que se desarrollarán en este módulo.

U.T. 1 EL MERCADO DE VIAJES COMBINADOS

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 1ª

CONTENIDOS

- Viajes combinados. Tipología y normativa.
- Elementos de los viajes combinados. Básicos y complementarios.
- El programa de viajes combinados.- El contenido.
- El contrato de viajes combinados. Forma y contenido.
- Los seguros de viajes combinados. Coberturas y cláusulas.
- Intermediarios.- Tipología.- Condiciones para su elección.
- Funciones y relaciones con los organizadores de viajes combinados.
- Relaciones profesionales entre organizador, detallista y proveedores de servicios. Convenios de colaboración y términos de retribución.
- Agencias receptivas y corresponsales. Funciones.
- El mercado de viajes combinados. Tendencias actuales y previsible evolución.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. Analiza viajes combinados identificando su mercado y los elementos que los caracterizan.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han definido y clasificado los viajes combinados atendiendo a diferentes parámetros.
- b) Se ha reconocido y analizado la normativa aplicable a los viajes combinados.
- c) Se han descrito los servicios turísticos principales y accesorios que conforman los viajes combinados
- d) Se han identificado y descrito los elementos, contenidos y cláusulas que deben contener los programas y contratos de viajes combinados.
- e) Se ha caracterizado la tipología y definido las funciones de los intermediarios de transporte y alojamiento y las relaciones profesionales que se establecen con los organizadores de viajes combinados.
- f) Se han reconocido las relaciones profesionales, económicas y contractuales que se establecen entre los organizadores de viajes, los detallistas y los prestatarios de los servicios.

- g) Se han analizado las condiciones para la elección de los proveedores de servicios.
- h) Se han caracterizado las condiciones de los acuerdos/ convenios entre prestatario del servicio y organizador:
- i) Se han descrito y analizado las funciones que deben desempeñar las agencias receptoras y los corresponsales.
- j) Se ha analizado el mercado de viajes combinados, las tendencias actuales y previsiones de este tipo de producto turístico.

U.T. 2 EL DISEÑO DE VIAJES COMBINADOS

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 1ª

CONTENIDOS

- Aplicación de técnicas de investigación de mercado.
- Análisis de la demanda, oferta y distribución actual del mercado.
- Diseño del viaje combinado. Componentes. Fases y secuenciación.
- Elección de destinos e itinerarios.
- Fijación de calendarios, temporadas y fechas.
- Selección de los servicios básicos. Alojamiento y transporte.
- Determinación de servicios complementarios. Excursiones, traslados, guías, visitas y otros.
- Selección de proveedores. Negociación. Condiciones y criterios.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

2. Diseña y cotiza viajes combinados analizando la información y aplicando la metodología adecuada en cada proceso.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han aplicado técnicas de investigación de mercado previas al diseño de viajes combinados.
- b) Se ha justificado la selección de los componentes principales y accesorios de los viajes combinados.
- c) Se han definido las condiciones y acuerdos de la negociación con proveedores en base a diferentes criterios.

U.T. 3 COTIZACIÓN DE VIAJES COMBINADOS

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 1ª

CONTENIDOS

- Componentes del precio. Transporte, alojamiento y otros servicios turísticos complementarios.
- Tarifas y condiciones especiales, descuentos, gratuidades y otros.
- Costes. Margen de beneficio y punto muerto.
- Suplementos y comisiones a detallistas.
- Impuestos y tasas.
- Cálculo del precio de venta final.
- Documentación derivada del diseño y cotización de viajes combinados.
- La calidad en los viajes combinados. Concepto y estándares de servicio.
- Aplicaciones informáticas.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

2. Diseña y cotiza viajes combinados analizando la información y aplicando la metodología adecuada en cada proceso.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- d) Se han analizado las tarifas, impuestos, tasas y otras condiciones especiales que se aplican a los servicios de transporte, alojamiento y de otra índole en los viajes combinados.
- e) Se ha aplicado la metodología para la cotización de los servicios y el cálculo de los costes, descuentos, comisiones, margen de beneficio, umbral de rentabilidad, impuestos y precio de venta.
- f) Se han cumplimentado los documentos relativos al diseño y cotización de los viajes combinados.
- g) Se han utilizado aplicaciones informáticas específicas para la búsqueda de información, el diseño y la cotización de viajes combinados.
- h) Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente y la gestión de la calidad.

U.T. 4 COORDINACIÓN DE LOS SERVICIOS EN LOS VIAJES COMBINADOS

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: 2ª	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Operación y reserva de los viajes combinados. Fases. Procesos. ➤ Organización y reserva de los servicios de transporte, alojamiento y otros servicios complementarios. ➤ Coordinación con los proveedores y las agencias receptoras. ➤ Documentación. Tipo, finalidad y emisión. ➤ Aplicaciones informáticas específicas de gestión y reserva de servicios turísticos. 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
3. Coordina los viajes combinados con los prestatarios de los servicios utilizando sistemas globales de distribución.	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han identificado y definido las fases y procesos de la operación y reserva de los viajes combinados. b) Se han reconocido las operaciones de reservas de transporte, alojamiento y otros servicios complementarios. c) Se ha caracterizado la coordinación de la prestación del servicio con los proveedores. d) Se ha caracterizado y analizado la documentación requerida para la prestación de los servicios. e) Se han utilizado aplicaciones informáticas para la gestión y reserva de servicios.

U.T. 5 EL MERCADO DE EVENTOS

TEMPORALIZACIÓN
Evaluación: 2ª
CONTENIDOS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Los eventos. Tipología. Concepto y función. Tipos de actos en función del tipo de evento.

- Oferta turística necesaria para el desarrollo de eventos.
- Servicios demandados según la tipología de eventos.
- Secretaría técnica y científica.
- Servicios turísticos.
- Servicios de interpretación/traducción.
- Servicios de imagen, sonido y TIC.
- Servicios de montaje de stands, decoración y señalización.
- Servicios de animación, espectáculos, guías y azafatas.
- Servicios de diseño e impresión de materiales gráficos.
- Servicios de seguridad. Otros posibles.
- La captación de eventos. Organismos y empresas públicas y privadas intervinientes.
- Patrocinadores y entidades colaboradoras.
- Mercado actual y previsible evolución del sector. Impacto económico y social en los destinos.
- Aplicaciones informáticas de información.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>4. Identifica el mercado de eventos analizando su tipología y los servicios más característicos.</p>	<p>a) Se han descrito y caracterizado diferentes tipos de eventos, así como la tipología de actos.</p> <p>b) Se ha analizado la oferta turística necesaria para el desarrollo de eventos.</p> <p>c) Se han enumerado y caracterizado los diferentes tipos de servicios que suelen ser requeridos en los eventos.</p> <p>d) Se han identificado y analizado la tipología y las funciones de los organismos y empresas públicas y privadas relacionadas con la captación de eventos.</p> <p>e) Se ha descrito la función de los patrocinadores y entidades colaboradoras en la celebración de eventos.</p> <p>f) Se ha analizado el mercado actual de eventos y su previsible evolución.</p> <p>g) Se ha analizado el impacto económico y social que producen los eventos en los destinos especializados.</p> <p>h) Se han aplicado diversos sistemas informáticos para la búsqueda de información.</p>

U.T. 6 PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 2ª

CONTENIDOS

- Proyecto. Fases y metodología para su desarrollo. Contenidos del proyecto.
- Recursos humanos, técnicos y materiales para la organización de eventos.
- Formalización de la documentación.
- Cálculo de costes. Presupuestos, valoración y margen de beneficios.
- Coordinación entre clientes y organizador del evento. Características y funciones.
- Plan de seguridad. Coordinación de situaciones de emergencia.
- Gestión de la documentación del evento.
- Aplicaciones informáticas de gestión de eventos.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

5. Organiza diversos tipos de eventos caracterizando la planificación, programación y dirección de los mismos.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se ha caracterizado la metodología para elaborar proyectos de eventos.
- b) Se han definido las funciones de la organización contratante y del organizador del evento.
- c) Se han previsto los recursos humanos, los equipos técnicos y el material necesario en función del tipo de evento.
- d) Se han seleccionado proveedores de servicios y personal en función del acto a organizar.
- e) Se han elaborado presupuestos desglosados por servicios y calculado el precio, los costes y el margen de beneficio.
- f) Se han coordinado los servicios con los proveedores, personal de asistencia y el cliente.
- g) Se han tenido en cuenta las medidas de seguridad previstas en casos de emergencias en espacios y locales cerrados.
- h) Se han seguido los protocolos de gestión documental establecidos.
- i) Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente y la gestión de la calidad.

U.T. 7 LA SUPERVISIÓN DE LOS EVENTOS

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 2ª

CONTENIDOS

- Coordinación y control durante el evento.
- Personal. Funciones y ubicación.
- Equipos técnicos, mobiliario y material diverso.
- Documentación del evento. Carpetas, credenciales y otros.
- Aplicación de normas de protocolo en diversos tipos de actos.
- Soportes publicitarios e informativos en eventos. Tipo y funciones. Ubicación.
- Acogida, atención durante el evento y despedida. Procedimiento.
- Facturación a clientes. Pago a proveedores de servicios y personal contratado. Procedimiento.
- La calidad en los servicios de eventos. Concepto y estándares de servicio.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

6. Supervisa los diversos tipos de eventos coordinando y controlando el desarrollo de la prestación de los servicios.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- a) Se han coordinado los recursos humanos durante el evento asignando funciones y localización.
- b) Se ha supervisado la ubicación y disposición de equipos, mobiliario y otros elementos.
- c) Se ha supervisado el funcionamiento de los equipos técnicos.
- d) Se ha gestionado la documentación del evento: carpetas, credenciales y otros.
- e) Se han reconocido normas de protocolo referidas a los asistentes, las instalaciones y objetos usados para este fin.
- f) Se han definido y caracterizado los diferentes soportes publicitarios y su ubicación durante el desarrollo del evento.
- g) Se han identificado los procedimientos de atención al cliente en la acogida, durante el evento y a la finalización del mismo.
- h) Se han tenido en cuenta las actitudes propias del personal de asistencia en este tipo de actos.

	<p>i) Se ha aplicado el procedimiento para elaborar la factura del servicio y para el pago a proveedores y personal contratado.</p> <p>j) Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente y la gestión de la calidad.</p>
--	--

Los resultados de aprendizaje anteriormente desarrollados, se ponderarán de la siguiente forma:

RA 1	10%
RA 2	25%
RA 3	10%
RA 4	10%
RA 5	25%
RA 6	20%

4.4.7. VENTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS (BILINGÜE)

- Código: 0398
- Equivalencia en créditos ECTS: 8
- Duración: 126 horas
- 6 horas lectivas a la semana

Este módulo profesional contribuye a alcanzar los siguientes objetivos generales, así como competencias profesionales, personales y sociales del ciclo.

OBJETIVOS GENERALES	COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES
b), f), g), h), i), j), k), l)	b), d), f), g), i), j), m)

A continuación, se muestra la estructuración de las unidades de trabajo que se desarrollarán en este módulo.

U.T. 1: El subsector de intermediación de servicios turísticos y viajes

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: PRIMERA	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ El contexto normativo de la actividad de las agencias de viajes ➤ El subsector de la intermediación. Definición y clasificación de las agencias de viajes ➤ Las agencias de viajes virtuales ➤ Páginas webs y portales turísticos ➤ Fuentes de información para la venta de productos y servicios turísticos en agencias de viajes ➤ Los sistemas globales de distribución ➤ Principales documentos gestionados por una agencia de viajes 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1.Relaciona distintos tipos de servicios en agencias de viajes analizando y caracterizando los elementos que los componen.	a) Se han identificado y caracterizado diversas fuentes de información utilizadas en la venta de servicios/productos en agencias de viajes. i) Se han reconocido los principales sistemas globales de distribución. j) Se ha analizado la venta de servicios turísticos a través de internet y la función de las agencias virtuales.
3. Realiza la venta de servicios, caracterizando y aplicando los procedimientos asociados.	a) Se han identificado y caracterizado diversas fuentes de información utilizadas en la venta de servicios/productos en agencias de viajes. g) Se ha identificado y aplicado la normativa vigente. i) Se han identificado los parámetros de calidad del servicio de atención al cliente en las agencias de viajes.
4. Realiza operaciones de cierre y post-venta, describiendo y aplicando los procedimientos estandarizados.	a) Se han caracterizado los diferentes tipos de documentos emitidos por las agencias para los prestatarios de los servicios.

U.T. 2: La intermediación en la venta del transporte marítimo

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: PRIMERA

CONTENIDOS

- Caracterización del transporte marítimo
- Los puertos
- Principales productos y servicios que ofertan las compañías marítimas
- Principales tarifas y comisiones. Impuestos y tasas
- Condiciones del transporte
- Operativa de reserva y venta en el transporte marítimo: documentos asociados
- Principales normas y organismos que regulan el tráfico marítimo

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

b) Se han identificado los principales proveedores de transporte y los productos/servicios que ofertan.
 c) Se han analizado las principales tarifas y las condiciones del servicio, así como los impuestos y tasas que se les aplican.
 d) Se ha interpretado la normativa vigente aplicable al transporte de personas en diversos medios.

3. Realiza la venta de servicios, caracterizando y aplicando los procedimientos asociados.

b) Se ha obtenido información sobre servicios/productos, sus condiciones específicas, tarifas y sobre destinos.
 c) Se ha asesorado al cliente sobre aspectos generales y específicos del producto/servicio o destino.
 d) Se han caracterizado y aplicado los procesos de reserva y confirmación de servicios turísticos.
 e) Se ha descrito el procedimiento en caso de no-confirmación y se han ofrecido otras alternativas.
 f) Se ha seguido el protocolo establecido para la cumplimentación y archivo de la documentación.
 h) Se han aplicado sistemas informáticos,

	terminales y sistemas globales de distribución para la gestión de reservas.
4. Realiza operaciones de cierre y post-venta, describiendo y aplicando los procedimientos estandarizados.	<p>b) Se ha gestionado y emitido la documentación relativa a la venta de los servicios/productos turísticos.</p> <p>c) Se ha formalizado el procedimiento de facturación de los servicios y emisión de la documentación relacionada.</p> <p>d) Se han caracterizado diversos sistemas y formas de cobro de servicios.</p> <p>e) Se han reconocido las variables que influyen en la política de crédito, teniendo en cuenta los posibles riesgos.</p> <p>f) Se ha identificado el procedimiento para la gestión de cancelaciones teniendo en cuenta la normativa vigente.</p> <p>g) Se ha caracterizado la información/instrucciones previas al viaje o servicio.</p> <p>h) Se han identificado los procesos relativos a la postventa y a la fidelización de clientes.</p> <p>i) Se han aplicado y utilizado sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la emisión de la documentación.</p>

U.T. 3: La intermediación en la venta de alojamiento y restauración

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: PRIMERA

CONTENIDOS

- Tipologías y características del alojamiento turístico
- Productos y servicios de alojamiento turístico que ofertan las agencias de viajes
 - Alojamiento como servicio suelto: tarifas, comisiones y condiciones del servicio.
 - Alojamiento como servicio incluido en un viaje: tarifas, comisiones y condiciones del servicio
 - Talonario de bonos de hotel: tarifas, comisiones y condiciones del servicio
 - Producto "estancias": tarifas, comisiones y condiciones del servicio
- Operativa de reserva y venta en alojamiento: documentos asociados

- Servicios de restauración
- Normativa vigente en alojamientos turísticos y servicios de restauración

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1. Relaciona distintos tipos de servicios en agencias de viajes analizando y caracterizando los elementos que los componen.	<p>e) Se han identificado y caracterizado los servicios/productos que ofertan y las tarifas que se aplican en el alojamiento turístico.</p> <p>f) Se ha interpretado la normativa básica de regulación de alojamientos turísticos.</p>
3. Realiza la venta de servicios, caracterizando y aplicando los procedimientos asociados.	<p>b) Se ha obtenido información sobre servicios/productos, sus condiciones específicas, tarifas y sobre destinos.</p> <p>c) Se ha asesorado al cliente sobre aspectos generales y específicos del producto/servicio o destino.</p> <p>d) Se han caracterizado y aplicado los procesos de reserva y confirmación de servicios turísticos.</p> <p>e) Se ha descrito el procedimiento en caso de no-confirmación y se han ofrecido otras alternativas.</p> <p>f) Se ha seguido el protocolo establecido para la cumplimentación y archivo de la documentación.</p> <p>h) Se han aplicado sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la gestión de reservas.</p>
4. Realiza operaciones de cierre y post-venta, describiendo y aplicando los procedimientos estandarizados.	<p>b) Se ha gestionado y emitido la documentación relativa a la venta de los servicios/productos turísticos.</p> <p>c) Se ha formalizado el procedimiento de facturación de los servicios y emisión de la documentación relacionada.</p> <p>d) Se han caracterizado diversos sistemas y formas de cobro de servicios.</p> <p>e) Se han reconocido las variables que influyen en la política de crédito, teniendo en cuenta los posibles riesgos.</p> <p>f) Se ha identificado el procedimiento para la gestión de cancelaciones teniendo en cuenta la normativa vigente.</p> <p>g) Se ha caracterizado la información/instrucciones previas al viaje o</p>

servicio.
 h) Se han identificado los procesos relativos a la postventa y a la fidelización de clientes.
 i) Se han aplicado y utilizado sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la emisión de la documentación.

U.T. 4: La intermediación en la venta del transporte aéreo

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: PRIMERA

CONTENIDOS

- Caracterización del transporte aéreo
- Los aeropuertos: estructura, servicios y trámites
- Proveedores de transporte aéreo: principales productos y servicios que ofertan
- Las tarifas aéreas
- Impuestos, tasas y comisiones
- Condiciones del transporte
- Operativa de reserva en el transporte aéreo: documentos asociados
- Normativa vigente en el transporte aéreo

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

3. Realiza la venta de servicios, caracterizando y aplicando los procedimientos asociados.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

b) Se han identificado los principales proveedores de transporte y los productos/servicios que ofertan.
 c) Se han analizado las principales tarifas y las condiciones del servicio, así como los impuestos y tasas que se les aplican.
 d) Se ha interpretado la normativa vigente aplicable al transporte de personas en diversos medios.

b) Se ha obtenido información sobre servicios/productos, sus condiciones específicas, tarifas y sobre destinos.
 c) Se ha asesorado al cliente sobre aspectos generales y específicos del producto/servicio o destino.

	<p>d) Se han caracterizado y aplicado los procesos de reserva y confirmación de servicios turísticos.</p> <p>e) Se ha descrito el procedimiento en caso de no-confirmación y se han ofrecido otras alternativas.</p> <p>f) Se ha seguido el protocolo establecido para la cumplimentación y archivo de la documentación.</p> <p>h) Se han aplicado sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la gestión de reservas.</p>
<p>4. Realiza operaciones de cierre y post-venta, describiendo y aplicando los procedimientos estandarizados.</p>	<p>b) Se ha gestionado y emitido la documentación relativa a la venta de los servicios/productos turísticos.</p> <p>c) Se ha formalizado el procedimiento de facturación de los servicios y emisión de la documentación relacionada.</p> <p>d) Se han caracterizado diversos sistemas y formas de cobro de servicios.</p> <p>e) Se han reconocido las variables que influyen en la política de crédito, teniendo en cuenta los posibles riesgos.</p> <p>f) Se ha identificado el procedimiento para la gestión de cancelaciones teniendo en cuenta la normativa vigente.</p> <p>g) Se ha caracterizado la información/instrucciones previas al viaje o servicio.</p> <p>h) Se han identificado los procesos relativos a la postventa y a la fidelización de clientes.</p> <p>i) Se han aplicado y utilizado sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la emisión de la documentación.</p>

U.T. 5: La intermediación en la venta del transporte ferroviario

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: SEGUNDA

CONTENIDOS

- Caracterización del transporte aéreo
- Estaciones
- Principales productos y servicios que ofertan las compañías ferroviarias
- Principales tarifas, impuestos, tasas y comisiones
- Condiciones del transporte
- Operativa de reserva y venta en el transporte ferroviario: documentos asociados
- Normativa vigente en el transporte ferroviario

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

b) Se han identificado los principales proveedores de transporte y los productos/servicios que ofertan.
 c) Se han analizado las principales tarifas y las condiciones del servicio, así como los impuestos y tasas que se les aplican.
 d) Se ha interpretado la normativa vigente aplicable al transporte de personas en diversos medios.

3. Realiza la venta de servicios, caracterizando y aplicando los procedimientos asociados.

b) Se ha obtenido información sobre servicios/productos, sus condiciones específicas, tarifas y sobre destinos.
 c) Se ha asesorado al cliente sobre aspectos generales y específicos del producto/servicio o destino.
 d) Se han caracterizado y aplicado los procesos de reserva y confirmación de servicios turísticos.
 e) Se ha descrito el procedimiento en caso de no-confirmación y se han ofrecido otras alternativas.
 f) Se ha seguido el protocolo establecido para la cumplimentación y archivo de la documentación.
 h) Se han aplicado sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la gestión de reservas.

<p>4. Realiza operaciones de cierre y post-venta, describiendo y aplicando los procedimientos estandarizados.</p>	<p>b) Se ha gestionado y emitido la documentación relativa a la venta de los servicios/productos turísticos. c) Se ha formalizado el procedimiento de facturación de los servicios y emisión de la documentación relacionada. d) Se han caracterizado diversos sistemas y formas de cobro de servicios. e) Se han reconocido las variables que influyen en la política de crédito, teniendo en cuenta los posibles riesgos. f) Se ha identificado el procedimiento para la gestión de cancelaciones teniendo en cuenta la normativa vigente. g) Se ha caracterizado la información/instrucciones previas al viaje o servicio. h) Se han identificado los procesos relativos a la postventa y a la fidelización de clientes. i) Se han aplicado y utilizado sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la emisión de la documentación.</p>
---	--

U.T. 6 : La intermediación en la venta del transporte por carretera

TEMPORALIZACIÓN	
Evaluación: SEGUNDA	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Caracterización del transporte por carretera ➤ Principales modalidades de productos y servicios de transporte por carretera ➤ Alquiler de automóviles y otros tipos de vehículos <ul style="list-style-type: none"> ○ Principales compañías de alquiler de automóviles ○ Servicios y tarifas ➤ Alquiler de otro tipo de vehículos o medios de transporte no convencionales ➤ Normativa vigente en el transporte por carretera 	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1. Relaciona distintos tipos de servicios en	b) Se han identificado los principales

<p>agencias de viajes analizando y caracterizando los elementos que los componen.</p>	<p>proveedores de transporte y los productos/servicios que ofertan. c) Se han analizado las principales tarifas y las condiciones del servicio, así como los impuestos y tasas que se les aplican. d) Se ha interpretado la normativa vigente aplicable al transporte de personas en diversos medios.</p>
<p>3. Realiza la venta de servicios, caracterizando y aplicando los procedimientos asociados.</p>	<p>b) Se ha obtenido información sobre servicios/productos, sus condiciones específicas, tarifas y sobre destinos. c) Se ha asesorado al cliente sobre aspectos generales y específicos del producto/servicio o destino. d) Se han caracterizado y aplicado los procesos de reserva y confirmación de servicios turísticos. e) Se ha descrito el procedimiento en caso de no-confirmación y se han ofrecido otras alternativas. f) Se ha seguido el protocolo establecido para la cumplimentación y archivo de la documentación. h) Se han aplicado sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la gestión de reservas.</p>
<p>4. Realiza operaciones de cierre y post-venta, describiendo y aplicando los procedimientos estandarizados.</p>	<p>b) Se ha gestionado y emitido la documentación relativa a la venta de los servicios/productos turísticos. c) Se ha formalizado el procedimiento de facturación de los servicios y emisión de la documentación relacionada. d) Se han caracterizado diversos sistemas y formas de cobro de servicios. e) Se han reconocido las variables que influyen en la política de crédito, teniendo en cuenta los posibles riesgos. f) Se ha identificado el procedimiento para la gestión de cancelaciones teniendo en cuenta la normativa vigente. g) Se ha caracterizado la información/instrucciones previas al viaje o servicio. h) Se han identificado los procesos relativos a la postventa y a la fidelización</p>

de clientes.
i) Se han aplicado y utilizado sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la emisión de la documentación.

U.T. 7 : La intermediación en la venta de viajes combinados y otros servicios turísticos

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: SEGUNDA

CONTENIDOS

- Principales productos y proveedores de viajes combinados
- Principales comisiones derivadas de la venta de viajes combinados
- Otros productos y servicios ofrecidos por las agencias de viajes
 - Guías turísticos
 - Seguros de viaje
 - Venta y cambio de divisas
 - Cheques de viajero
 - Entradas a espectáculos, recursos o similares
 - Cajas y cofre regalo

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

g) Se ha caracterizado la venta de viajes combinados, así como los principales proveedores y productos del mercado.
h) Se han caracterizado otros servicios susceptibles de ser vendidos en las agencias de viajes, sus tarifas y condiciones.

3. Realiza la venta de servicios, caracterizando y aplicando los procedimientos asociados.

b) Se ha obtenido información sobre servicios/productos, sus condiciones específicas, tarifas y sobre destinos.
c) Se ha asesorado al cliente sobre aspectos generales y específicos del producto/servicio o destino.
d) Se han caracterizado y aplicado los procesos de reserva y confirmación de

	<p>servicios turísticos.</p> <p>e) Se ha descrito el procedimiento en caso de no-confirmación y se han ofrecido otras alternativas.</p> <p>f) Se ha seguido el protocolo establecido para la cumplimentación y archivo de la documentación.</p> <p>h) Se han aplicado sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la gestión de reservas.</p>
<p>4. Realiza operaciones de cierre y post-venta, describiendo y aplicando los procedimientos estandarizados.</p>	<p>b) Se ha gestionado y emitido la documentación relativa a la venta de los servicios/productos turísticos.</p> <p>c) Se ha formalizado el procedimiento de facturación de los servicios y emisión de la documentación relacionada.</p> <p>d) Se han caracterizado diversos sistemas y formas de cobro de servicios.</p> <p>e) Se han reconocido las variables que influyen en la política de crédito, teniendo en cuenta los posibles riesgos.</p> <p>f) Se ha identificado el procedimiento para la gestión de cancelaciones teniendo en cuenta la normativa vigente.</p> <p>g) Se ha caracterizado la información/instrucciones previas al viaje o servicio.</p> <p>h) Se han identificado los procesos relativos a la postventa y a la fidelización de clientes.</p> <p>i) Se han aplicado y utilizado sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la emisión de la documentación.</p>

U.T. 8: La atención al cliente y la aplicación de las técnicas de venta

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: SEGUNDA

CONTENIDOS

- Tipologías de clientes y rasgos característicos
- Tratamiento al cliente en función de sus necesidades y motivos de compra
- Técnicas de comunicación aplicadas a la actividad
- La comunicación no verbal
- Etapas de la venta
 - Acogida y generación de confianza
 - Indagación en las necesidades y deseos del cliente
 - Presentación del producto/servicio
 - Negociación
 - Cierre de la venta
 - Particularidades de la venta telefónica

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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

- a) Se han reconocido distintas tipologías de clientes, así como sus distintas necesidades y motivaciones en la compra de servicios turísticos.
- b) Se han identificado los principios básicos de las técnicas de venta en las agencias de viajes.
- c) Se han reconocido los procesos en las distintas etapas de la venta de servicios/productos en las agencias de viajes.
- d) Se ha descrito el proceso de la negociación y aplicado las técnicas apropiadas.
- e) Se han reconocido los métodos para la venta telefónica.
- f) Se ha valorado la aplicación de técnicas de ventas como instrumento de la gestión comercial de las agencias de viajes.

3. Realiza la venta de servicios, caracterizando y aplicando los procedimientos asociados.

- j) Se han aplicado técnicas de comunicación y atención al cliente específicas para la venta de servicios en agencias de viajes.

Los resultados de aprendizaje anteriormente desarrollados, se ponderarán de la siguiente forma:

RA 1	30%
RA 2	10%
RA 3	30%
RA 4	30%

4.4.8. DIRECCIÓN DE ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA

- Código: 0399
- Equivalencia en créditos ECTS: 8
- Duración: 84 horas
- 4 horas lectivas a la semana

Este módulo profesional contribuye a alcanzar los siguientes objetivos generales, así como competencias profesionales, personales y sociales del ciclo.

OBJETIVOS GENERALES	COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES
d), h), i), j), k), l), m)	h), i), j), k), l), m)

A continuación, se muestra la estructuración de las unidades de trabajo que se desarrollarán en este módulo.

U.T. 1: LAS ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 1º

CONTENIDOS

- Agencias de viajes. Concepto. Evolución histórica. Clasificación legal. Características y funciones.
- Requisitos específicos para su funcionamiento.
- Agencias de viajes especializadas. Conceptos. Tipos de especialización y 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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- 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.

U.T. 2 ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 1ª

CONTENIDOS

- Empresas de intermediación turística. Concepto. Funciones. Principios.
- Sistemas y tipos de organización,
- Estructuras organizativas. Tipología.
- Departamentalización o áreas. Funciones. Relaciones interdepartamentales.
- Diseño de organigramas. Organigramas de puestos y funciones.
- Planificación y planes empresariales. Concepto. Etapas del proceso de planificación. Estrategias y políticas.
- Valoración de la importancia de la planificación en la gestión empresarial.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- 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 interdepartamentales 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.

U.T. 3 LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 1ª

CONTENIDOS

- Procesos administrativos derivados de las relaciones con proveedores de servicios. Tipos. Procedimientos. Documentos. Liquidaciones, pago de facturas, BSP y otros.
- IVA. Concepto. Tipos impositivos. Régimen especial de las agencias de viajes. Normativa.
- Procesos administrativos derivados de las relaciones con clientes. Tipos. Procedimiento. Documentos.
- Control de cajas y bancos. Registro de operaciones. Análisis de la información bancaria.
- Gestión de impagos y devoluciones. Procedimiento.
- Gestión del almacén. Aprovisionamiento. Inventarios. Control de existencias de documentos internos y externos.
- Gestión comercial y canales de distribución. Concepto. Estrategias de comercialización y distribución.
- Aplicaciones informáticas de gestión administrativa y comercial.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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.

U.T. 4 LA GESTIÓN ECONÓMICO FINANCIERA EN ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 2ª

CONTENIDOS

- 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.
- Análisis de la rentabilidad económica y financiera. Concepto. Cálculo de ratios económicos y financieros, margen de beneficio y umbral de rentabilidad en empresas de intermediación turística.
- Financiación. Concepto. Estructura financiera de la empresa. Fuentes de financiación.

- Los costes. Concepto. Tipos de costes. Cálculo e imputación de costes derivados de la gestión de empresas de intermediación turística.
- Presupuestos. Concepto y función. Tipos de presupuestos.
- Elaboración de presupuestos. Control. Determinación de desviaciones y medidas correctoras.
- Aplicaciones informáticas de gestión económico-financiera.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>3. Controla la rentabilidad de las entidades de intermediación turística, caracterizando los procesos económicos y financieros.</p>	<p>a) Se ha descrito el concepto de gestión económica y financiera en entidades de intermediación turística.</p> <p>b) Se ha interpretado el concepto de patrimonio e identificando sus elementos y las masas patrimoniales.</p> <p>c) Se ha analizado la rentabilidad de las empresas de intermediación turística.</p> <p>d) Se han calculado e interpretado ratios, margen de beneficio y umbral de rentabilidad.</p> <p>e) Se ha caracterizado la estructura financiera de las empresas de intermediación turística.</p> <p>f) Se han definido y clasificado los costes de explotación de este tipo de empresas.</p> <p>g) Se han aplicado los procedimientos para el cálculo e imputación de costes.</p> <p>h) Se ha analizado el concepto de presupuesto y su función.</p> <p>i) Se han clasificado y elaborado distintos tipos de presupuestos, aplicando medidas correctoras en caso de desviaciones.</p> <p>j) Se han utilizado aplicaciones informáticas de gestión.</p>

U.T. 5 LOS RECURSOS HUMANOS EN LA INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 2ª

CONTENIDOS

- 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. Variables a tener en cuenta.
- 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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- 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.

U.T. 6 LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE INTERMEDIACIÓN

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 2ª

CONTENIDOS

- Concepto, evolución, elementos y finalidad de la calidad. Principios rectores de la calidad en el sector turístico. Valoración de su importancia.
- Objetivos generales de la calidad en el subsector de las empresas de intermediación turística.
- Implantación de un sistema de control de calidad. Análisis y fases.
- Sistemas previos a la implantación.
- 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 y otros.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- 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 reconocido los sistemas previos a la implantación de un sistema de calidad.
- e) Se ha establecido el diseño y elaboración de los diferentes procesos de las áreas y/o 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).

Los resultados de aprendizaje anteriormente desarrollados, se ponderarán de la siguiente forma:

RA 1	15%
RA 2	15%
RA 3	25%
RA 4	15%
RA 5	15%
RA 6	15%

4.4.9. PROYECTO DE AGENCIAS DE VIAJES Y GESTIÓN DE EVENTOS

- Código: 0400
- Equivalencia en créditos ECTS: 5
- Duración: 30 horas

Este módulo profesional complementa la formación establecida para el resto de los módulos profesionales que integran el título en las funciones de análisis del contexto, diseño del proyecto y organización de la ejecución.

La función de análisis del contexto incluye las subfunciones de recopilación de información, identificación de necesidades y estudio de viabilidad.

La función de diseño del proyecto tiene como objetivo establecer las líneas generales para dar respuesta a las necesidades planteadas concretando los aspectos relevantes para su realización. Incluye las subfunciones de definición del proyecto, planificación de la intervención y elaboración de la documentación.

La función de organización de la ejecución incluye las subfunciones de programación de actividades, gestión de recursos y supervisión de la intervención.

Las actividades profesionales asociadas a estas funciones se desarrollan en el sector de las agencias de viajes y la gestión de eventos, abarcando de manera integrada aspectos de otras funciones como son la gestión de recursos turísticos, la gestión de los recursos

propios de los eventos, marketing, comercialización y reservas, promoción del sector, seguridad del medioambiente, prevención de riesgos y seguridad laboral.

La formación del módulo se relaciona con la totalidad de los objetivos generales del ciclo y las competencias profesionales, personales y sociales del título.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo están relacionadas con:

- La ejecución de trabajos en equipo.
- La responsabilidad y la autoevaluación del trabajo realizado.
- La autonomía y la iniciativa personal.
- El uso de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación.

Los resultados de aprendizaje que se consiguen con este MP, asociados los criterios de evaluación son los siguientes:

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>1. Identifica necesidades del sector productivo, relacionándolas con proyectos tipo que las puedan satisfacer.</p>	<p>a) Se han clasificado las empresas del sector por sus características organizativas y el tipo de producto o servicio que ofrecer.</p> <p>b) Se han caracterizado las empresas tipo indicando la estructura organizativa y las funciones de cada departamento.</p> <p>c) Se han identificado las necesidades más demandadas a las empresas.</p> <p>d) Se han valorado las oportunidades de negocio previsible en el sector.</p> <p>e) Se ha identificado el tipo de proyecto requerido para dar respuesta a las demandas previstas.</p> <p>f) Se han determinado las características específicas requeridas al proyecto.</p> <p>g) Se han determinado las obligaciones fiscales, laborales y de prevención de riesgos y sus condiciones de aplicación.</p> <p>h) Se han identificado posibles ayudas o subvenciones para la incorporación de nuevas tecnologías de producción o de servicio que se proponen.</p> <p>i) Se ha elaborado el guión de trabajo que se va a seguir para la elaboración del</p>

	proyecto.
<p>2. Diseña proyectos relacionados con las competencias expresadas en el título, incluyendo y desarrollando las fases que lo componen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Se ha recopilado información relativa a los aspectos que van a ser tratados en el proyecto. b) Se ha realizado el estudio de viabilidad técnica del mismo. c) Se han identificado las fases o partes que componen el proyecto y su contenido. d) Se han establecido los objetivos que se pretenden conseguir identificando su alcance. e) Se han previsto los recursos materiales y personales necesarios para realizarlo. f) Se ha realizado el presupuesto económico correspondiente. g) Se han identificado las necesidades de financiación para la puesta en marcha del mismo. h) Se ha definido y elaborado la documentación necesaria para su diseño. i) Se han identificado los aspectos que se deben controlar para garantizar la calidad del proyecto.
<p>3. Planifica la implementación o ejecución del proyecto, determinando el plan de intervención y la documentación asociada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han secuenciado las actividades ordenándolas en función de las necesidades de implementación. b) Se han determinado los recursos y la logística necesaria para cada actividad. c) Se han identificado las necesidades de permisos y autorizaciones para llevar a cabo las actividades. d) Se han determinado los procedimientos de actuación o ejecución de las actividades. e) Se han identificado los riesgos inherentes a la implementación definiendo el plan de prevención de riesgos y los medios y equipos necesarios. f) Se han planificado la asignación de recursos materiales y humanos y los tiempos de ejecución. g) Se ha hecho la valoración económica que da respuesta a las condiciones de la implementación. h) Se ha definido y elaborado la

	documentación necesaria para la ejecución.
4. Define los procedimientos para el seguimiento y control en la ejecución del proyecto, justificando la selección de variables e instrumentos empleados.	<ul style="list-style-type: none"> a) Se ha definido el procedimiento de evaluación de las actividades o intervenciones. b) Se han definido los indicadores de calidad para realizar la evaluación. c) Se ha definido el procedimiento para la evaluación de las incidencias que puedan presentarse durante la realización de las actividades, su posible solución y registro. d) Se ha definido el procedimiento para gestionar los posibles cambios en los recursos y en las actividades, incluyendo el sistema de registro de los mismos. e) Se ha definido y elaborado la documentación necesaria para la evaluación de las actividades y del proyecto. f) Se ha establecido el procedimiento para la participación en la evaluación de los usuarios o clientes y se han elaborado los documentos específicos. g) Se ha establecido un sistema para garantizar el cumplimiento del pliego de condiciones del proyecto cuando este existe.

Los resultados de aprendizaje anteriormente desarrollados, se ponderarán de la siguiente forma:

RA 1	25%
RA 2	25%
RA 3	25%
RA 4	25%

Este módulo profesional se desarrollará simultáneamente al módulo profesional de formación en centros de trabajo, salvo que concurren otras circunstancias que no lo permitan y se evaluará una vez cursado el módulo profesional de formación en centros de

trabajo, con objeto de posibilitar la incorporación en el mismo de las competencias adquiridas durante la realización de este último.

La tutorización del proyecto y su fase final de presentación, valoración y evaluación lo realizará el profesorado con atribución docente en el mismo.

El departamento determinará, en el marco del proyecto educativo, los proyectos que se propondrán para su desarrollo por el alumnado. También podrán ser propuestos por los propios alumnos y alumnas, en cuyo caso, se requerirá la aceptación del departamento de turismo.

Con objeto de garantizar el seguimiento del módulo profesional de proyecto, en la modalidad presencial, se procederá del siguiente modo:

- d) Al comienzo del periodo de realización del proyecto se establecerá un periodo de al menos seis horas lectivas y presenciales en el centro docente para profesorado y alumnado, dedicándose al planteamiento, diseño y adecuación de los diversos proyectos a realizar.
- e) El profesorado encargado del seguimiento del proyecto garantizará a los alumnos y alumnas un periodo de tutorización de horas lectivas semanales para el seguimiento de los diversos proyectos.
- f) Se establecerá un periodo de finalización con horas lectivas y presenciales en el centro docente para profesorado y alumnado, dedicándose a la presentación, valoración y evaluación del proyecto.

Para finalizar el módulo, se convocará al alumnado a un acto en el que presentará ante el equipo docente del grupo de alumnos y alumnas el trabajo realizado. La presentación consistirá en la exposición del trabajo realizado, la metodología, el contenido y las conclusiones, con una especial mención a sus aportaciones originales.

Terminada la presentación, el profesorado dispondrá de tiempo suficiente para plantear cuantas cuestiones estimen oportunas relacionadas con el trabajo presentado, tras lo cual emitirán una valoración del mismo que facilite al profesor o profesora responsable del seguimiento del proyecto, la emisión de la calificación de este módulo profesional.

NOTA: Cualquier copia/plagio total o parcial de otro trabajo o material publicado supondrá el suspenso del proyecto.

4.4.10. FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO (AVGE)

- ❑ Código: 0403
- ❑ Equivalencia en créditos ECTS: 22
- ❑ Duración: 380 horas

Este módulo profesional contribuye a alcanzar las competencias de este título y los objetivos generales del ciclo, tanto aquellos que se han alcanzado en el centro educativo, como los que son difíciles de conseguir en el mismo.

Los resultados de aprendizaje que se consiguen con este MP, asociados los criterios de evaluación son los siguientes:

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1. Identifica la estructura y organización de la empresa relacionándolas con el tipo de servicio que presta.	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han identificado la estructura organizativa de la empresa y las funciones de cada área de la misma. b) Se ha comparado la estructura de la empresa con las organizaciones empresariales tipo existentes en el sector. c) Se han relacionado las características del servicio y el tipo de clientes con el desarrollo de la actividad empresarial. d) Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo de la prestación de servicio. e) Se han valorado las competencias necesarias de los recursos humanos para el desarrollo óptimo de la actividad. f) Se ha valorado la idoneidad de los canales de difusión más frecuentes en esta actividad.
2. Aplica hábitos éticos y laborales en el desarrollo de su actividad	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han reconocido y justificado: <ul style="list-style-type: none"> – La disponibilidad personal y temporal

profesional de acuerdo con las características del puesto de trabajo y con los procedimientos establecidos en la empresa.

necesarias en el puesto de trabajo.

- Las actitudes personales (puntualidad, empatía, entre otras) y profesionales (orden, limpieza, responsabilidad, entre otras) necesarias para el puesto de trabajo.
 - Los requerimientos actitudinales ante la prevención de riesgos en la actividad profesional.
 - Los requerimientos actitudinales referidos a la calidad en la actividad profesional.
 - Las actitudes relacionales con el propio equipo de trabajo y con las jerarquías establecidas en la empresa.
 - Las actitudes relacionadas con la documentación de las actividades realizadas en el ámbito laboral.
 - Las necesidades formativas para la inserción y reinserción laboral en el ámbito científico y técnico del buen hacer del profesional.
- b) Se han identificado las normas de prevención de riesgos laborales y los aspectos fundamentales de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de aplicación en la actividad profesional.
 - c) Se han aplicado los equipos de protección individual según los riesgos de la actividad profesional y las normas de la empresa.
 - d) Se ha mantenido una actitud de respeto al medio ambiente en las actividades desarrolladas.
 - e) Se ha mantenido organizado, limpio y libre de obstáculos el puesto de trabajo o el área correspondiente al desarrollo de la actividad.
 - f) Se ha responsabilizado del trabajo asignado interpretando y cumpliendo las instrucciones recibidas.
 - g) Se ha establecido una comunicación eficaz con la persona responsable en cada situación y con los miembros del equipo.
 - h) Se ha coordinado con el resto del equipo

	<p>comunicando las incidencias relevantes que se presenten.</p> <ul style="list-style-type: none"> i) Se ha valorado la importancia de su actividad y la necesidad de adaptación a los cambios de tareas. j) Se ha responsabilizado de la aplicación de las normas y procedimientos en el desarrollo de su trabajo.
<p>3. Ejecuta las diferentes actividades del departamento de creación de viajes combinados utilizando medios, equipos e instrumentos de control así como técnicas y procedimientos de acuerdo con instrucciones y normas establecidas y situación de los clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han interpretado las instrucciones recibidas y la documentación asociada a cada uno de los procesos de diseño y cotización de viajes combinados. b) Se han aplicado técnicas de investigación de mercado previas al diseño de viajes combinados. c) Se han reconocido las condiciones y acuerdos de la negociación con proveedores en base a diferentes criterios. d) Se han cotizado los servicios y valorado los costes, descuentos, comisiones, margen de beneficio, umbral de rentabilidad, impuestos y precio de venta de los viajes combinados. e) Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente y la gestión de la calidad. f) Se han reconocido los procesos de reserva, operativa y coordinación con los proveedores de los viajes combinados. g) Se ha cumplimentado la documentación asociada. h) Se han operado aplicaciones informáticas específicas.
<p>4. Realiza la gestión de eventos utilizando medios, equipos e instrumentos de control y aplicando técnicas y procedimientos de acuerdo a instrucciones y normas establecidas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Se han interpretado las instrucciones recibidas y la documentación asociada a cada uno de los procesos de gestión de eventos ofertados por la agencia. b) Se han tramitado las solicitudes de demandas de futuros eventos y su seguimiento. c) Se ha elaborado el presupuesto global y su desglose del evento a contratar. d) Se ha participado en la supervisión y control del desarrollo del evento

	<p>contratado.</p> <p>e) Se ha realizado las operaciones post venta y seguimiento de satisfacción del cliente.</p> <p>f) Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente y la gestión de la calidad.</p> <p>g) Se han operado las aplicaciones informáticas específicas.</p>
--	---

A continuación se muestran los programas formativos referentes a los diferentes puestos en los que el alumnado puede participar.

PROGRAMA FORMATIVO: AGENCIA DE VIAJES

ACTIVIDAD FORMATIVA	ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN
Atender e informar a los clientes de la agencia de viajes en sus peticiones	Intervenir en el proceso de asesoramiento e información ante el cliente.
Aplicar técnicas de comunicación en la atención a los clientes, utilizando el alemán y el inglés si es necesario.	Interpretar las técnicas de comunicación en la atención a los clientes, en varios idiomas si es necesario.
Atender adecuadamente los casos de presentación de reclamaciones sobre los servicios prestados.	Resolver las demandas de reclamaciones.
Aplicar métodos de obtención, archivo y difusión de la información, usando los medios necesarios ya sean manuales, electrónicos, informáticos, etc.	Obtener datos de las fuentes de información y aplicar las técnicas de archivo.
Aplicar técnicas para la elaboración de planning, cuadros y estadísticas.	Realizar planning, cuadros y estadísticas.

Aplicar técnicas para la elaboración de inventarios.	Realizar inventarios.
Realizar operaciones de solicitud, clasificación y reposición de existencias.	Intervenir en las operaciones de solicitud, clasificación y reposición de existencias.
Intervenir en la realización de operaciones derivadas de la gestión económica, administrativa y financiera de la Empresa.	Participar en la realización de operaciones contables, documentos administrativos y financieros del establecimiento.
Participar en el control del material y documentos emitidos y originados en los procesos administrativos.	Aplicar técnicas de registros de expedientes y documentos.
Intervenir en la elaboración de investigaciones del mercado previas al diseño de viajes combinados.	Participar en los procesos de investigación del mercado.
Cotizar servicios y valorar los costes, descuentos, comisiones, margen de beneficio, umbral de rentabilidad, impuestos y precio de venta de los viajes combinados.	Intervenir en la cotización de servicios y valoración de costes, descuentos, comisiones, margen de beneficio, umbral de rentabilidad, impuestos y precio de venta de los viajes combinados .
Participar en los acuerdos de negociación con proveedores.	Aplicar técnicas de negociación con proveedores.
Intervenir en los los procesos de reserva, operativa y coordinación con los proveedores de los viajes combinados.	Participar en los procesos de reserva de viajes combinados.

Aplicar técnicas básicas de atención al cliente.	Realizar técnicas de atención al cliente.
Aplicar criterios de seguridad e higiene.	Trabajar respetando las normas de seguridad e higiene establecidas en el Centro de Trabajo.
Actuar de forma coordinada con los otros departamentos de la empresa.	Guardar relaciones de coordinación con los otros departamentos y establecimientos.
Utilizar equipos de comunicaciones y aplicaciones informáticas específicas.	Manejar equipos electrónicos de comunicación y aplicaciones informáticas específicas.

PROGRAMA FORMATIVO: EMPRESA DE GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

ACTIVIDAD FORMATIVA	ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN
Atender e informar a los clientes de la agencia de viajes en sus peticiones	Intervenir en el proceso de asesoramiento e información ante el cliente.
Aplicar técnicas de comunicación en la atención a los clientes, utilizando el alemán y el inglés si es necesario.	Interpretar las técnicas de comunicación en la atención a los clientes, en varios idiomas si es necesario.
Atender adecuadamente los casos de presentación de reclamaciones sobre los servicios prestados.	Resolver las demandas de reclamaciones.

Aplicar métodos de obtención, archivo y difusión de la información, usando los medios necesarios ya sean manuales, electrónicos, informáticos, etc.	Obtener datos de las fuentes de información y aplicar las técnicas de archivo.
Intervenir en la realización de operaciones derivadas de la gestión económica, administrativa y financiera de la Empresa.	Participar en la realización de operaciones contables, documentos administrativos y financieros del establecimiento.
Participar en el control del material y documentos emitidos y originados en los procesos administrativos.	Aplicar técnicas de registros de expedientes y documentos.
Intervenir en la tramitación de las solicitudes de demandas de futuros eventos y su seguimiento.	Participar en la tramitación de las solicitudes de demandas de futuros eventos y su seguimiento.
Elaborar el presupuesto global y su desglose del evento.	Intervenir en la elaboración del presupuesto global y su desglose del evento.
Participar en la supervisión y control del desarrollo del evento contratado..	Aplicar técnicas de supervisión y control del desarrollo del evento contratado.
Intervenir en los los procesos de post venta y seguimiento de satisfacción del cliente.	Participar en los procesos de post venta y seguimiento de satisfacción del cliente.
Aplicar técnicas básicas de atención al cliente.	Realizar técnicas de atención al cliente.
Aplicar criterios de seguridad e higiene.	Trabajar respetando las normas de seguridad e higiene establecidas en el

	Centro de Trabajo.
Actuar de forma coordinada con los otros departamentos de la empresa.	Guardar relaciones de coordinación con los otros departamentos y establecimientos.
Utilizar equipos de comunicaciones y aplicaciones informáticas específicas.	Manejar equipos electrónicos de comunicación y aplicaciones informáticas específicas.

Para el seguimiento de este módulo, al alumnado se le asignará un/a tutor/a docente en el centro educativo, que se encargará de realizar el seguimiento de la FCT en colaboración con el/la tutor/a laboral.

Existe la figura del tutor/a laboral como persona responsable del seguimiento de las prácticas del alumnado. La designación del tutor/a laboral es realizada por la entidad colaboradora, pero se intenta que sea una persona con cualidades pedagógicas y que valoren el hecho de que se trata de alumnado en un periodo formativo. La comunicación entre el/la tutor/a laboral y el tutor docente será muy fluida y constante. Se establecerá contacto con los tutores laborales al menos en tres ocasiones, y se alternará el medio de comunicación a usar, ya teléfono, ya correo electrónico, ya entrevista personal.

Además, no sólo los tutores labores tienen un papel fundamental en la metodología didáctica, hay que referirse también al resto del equipo de profesionales que componen el/los departamento/s en los que el alumnado se va a integrar.

Por último, el alumnado deberá ir entregando una vez al mes las fichas semanales de seguimiento de la FCT para ir supervisando el proceso de enseñanza-aprendizaje en el puesto de prácticas.

Una vez acabadas las prácticas, se recogerán con carácter definitivo para la última y definitiva evaluación. Tras ser usados para esa evaluación, serán devueltos al alumnado en prácticas para que lo conserven en su poder.

Por otro lado, podrá determinarse la exención total o parcial del módulo profesional de formación en centros de trabajo por su correspondencia con la experiencia laboral, siempre que se acredite una experiencia, correspondiente al trabajo a tiempo completo de un año, relacionada con los estudios profesionales respectivos.

5. METODOLOGÍA

La metodología didáctica será activa y participativa. Además, se basará en agrupamientos flexibles, primando el trabajo en grupos pequeños para el desarrollo de actividades que refuercen la adquisición de contenidos y estrategias, de esta forma propiciaremos el aprendizaje cooperativo.

En otras ocasiones se favorecerá el trabajo individual para la consolidación de los contenidos y estrategias de la unidad y servirá para que el profesorado registre el grado de dominio que va logrando cada alumno-alumna en la consecución de los objetivos.

A continuación se describirán los métodos y actividades que se llevarán a cabo como norma general en los módulos del departamento.

5.1. MÉTODOS

Los métodos representan el conjunto de acciones que se llevan a cabo en el aula para conseguir el aprendizaje. Para este curso, se han elegido los siguientes:

- a) Método expositivo o lección magistral: centrado fundamentalmente en la exposición verbal, por parte de la profesora, de los contenidos sobre la materia. Se utilizará en casos en los que pretenda transmitir conocimientos y activar procesos cognitivos en el estudiante, sin embargo, se evitará que sea una clase plenamente unidireccional y se procurará favorecer la participación de los alumnos, para que puedan expresar sus dudas y opiniones. Además, se utilizarán presentaciones y recursos audiovisuales para motivar al alumnado y hacer la clase más atractiva.
- b) Estudio de casos: se busca la adquisición de aprendizajes mediante el análisis de casos reales o simulados. El análisis profundo de ejemplos tomados de la realidad engarza la teoría y la práctica en un proceso reflexivo que se convierte, a su vez, en aprendizaje significativo.
- c) Aprendizaje orientado a proyectos: los/as estudiantes llevan a cabo un proyecto para resolver un problema o abordar una tarea mediante la planificación, diseño y realización de una serie de actividades, y todo ello a partir del desarrollo y aplicación de habilidades y conocimientos adquiridos y del uso efectivo de recursos. Se basa en el aprendizaje experiencial y reflexivo en el que tiene una gran importancia el proceso investigador, con la finalidad de resolver problemas complejos a partir de soluciones abiertas o abordar temas difíciles que permitan la generación de conocimiento nuevo y el desarrollo de nuevas habilidades por parte de los/as estudiantes. Es por tanto, un método a aplicar en aquellos contenidos que queremos que el alumnado afiance en un mayor grado.

- d) Aprendizaje cooperativo: enfoque interactivo de organización del trabajo en el aula en el cual el alumnado es responsable de su aprendizaje y del de sus compañeros/as, que además potencia el aprendizaje de los contenidos curriculares y de actitudes, valores y normas, y facilita la integración y la interacción del alumnado, contribuyendo a la convivencia. Más que un método en sí mismo, es un enfoque global de la enseñanza, donde se prioriza la colaboración frente a la competición, con el fin de desarrollar aprendizajes activos y significativos de forma cooperativa.

5.2. ACTIVIDADES

Las actividades son todas aquellas acciones que se realizan con la participación del alumnado en el aula cuyo objetivo es facilitar el aprendizaje de un determinado contenido.

Existen muchos tipos de actividades en función de en qué momento de la unidad de trabajo o de la sesión se apliquen y de su finalidad. En concreto, algunas de las actividades que se van a aplicar en el aula son:

- a) De introducción y de conocimientos previos: están encaminadas a motivar y averiguar las ideas y conocimientos previos sobre el tema. Por tanto, se aplicarán especialmente al comienzo de cada unidad didáctica, mediante preguntas directas, técnicas de “brainstorming” y debates.
- b) De desarrollo: ya que su objetivo es trabajar los contenidos tratados, se harán de forma paralela a las explicaciones, de modo que se ponga en práctica lo aprendido, mediante pequeños ejercicios.
- c) De consolidación: para asentar los contenidos tratados, por lo que se efectúan al final de la unidad didáctica.
- d) De refuerzo y/o recuperación: su función es evaluar contenidos pendientes de evaluación positiva, así como repasar antes de estas pruebas. Las realizarán únicamente el alumnado que tenga alguna parte de la materia pendiente.
- e) De aplicación: tienen la finalidad de aplicar los aprendizajes. Si bien son similares a las de consolidación, en éstas lo que se pretende es la aplicación de los contenidos a un nivel más global, como por ejemplo trabajando por proyectos.
- f) De evaluación: son las pruebas que se realizan para evaluar al alumnado, abarcan, por tanto, muchos tipos de actividades en función de los instrumentos de evaluación que se detallan en el apartado correspondiente.
- g) De ampliación: sirven para brindar al alumnado la oportunidad de aprender algo más allá de lo que se imparte en clase. Resultan muy útiles para los/ estudiantes sin materia pendiente, ya que pueden aprovechar el tiempo y acrecentar sus conocimientos mientras el resto repasan y realizan las pruebas de recuperación.
- h) Extraescolares: dentro de éstas se proponen varias actividades, de mayor o menor complejidad. Una de las más importantes será la visita a la Feria Internacional del

Turismo en Madrid. De igual forma, en cada módulo se realizarán otras actividades variadas, como la visita a empresas del sector turístico gaditano, o a infraestructuras de transportes, así como a oficinas de turismo.

5.3. BILINGÜISMO

Además de lo anterior, para aquellos módulos que se imparten en la modalidad bilingüe de inglés, se sigue la metodología AICLE (Aprendizaje Integrado de Contenidos y Lengua Extranjera), que busca la mejora de la segunda lengua sin detrimento de los resultados de aprendizaje de los Módulos Profesionales. Sin embargo, debido a la heterogeneidad del alumnado, se llevará a cabo una combinación de prácticas didácticas para adaptarse a las diferentes realidades educativas.

6. RECURSOS

En cuanto a los recursos podemos encontrarnos, por un lado, los espacios y equipamientos del centro, y por otro lado, los materiales didácticos a utilizar por el profesorado y el alumnado.

6.1. ESPACIOS FORMATIVOS, EQUIPAMIENTOS Y MATERIALES

La organización del espacio debe favorecer la participación en actividades verbales, respetar el trabajo individual del alumnado y facilitar el trabajo de investigación en grupo.

Se trabajará la decoración del aula incorporando documentos turísticos y actividades (confeccionadas por el propio alumnado) que estimule su curiosidad y facilite un buen ambiente de trabajo.

Todas las aulas destinadas a los cuatro grupos disponen de proyector y de ordenadores para el alumnado.

Por otro lado, el aula destinada al 2^a curso de GIAT cuenta con un espacio equipado de varios archivadores con folletos y catálogos, y un mostrador de oficina de turismo, así como tableros de corcho, para ambientar una posible oficina de turismo del aula.

En el presente curso estamos esperando la dotación para convertir el aula del 2^o curso de AVGE en una agencia, con dotación de archivadores, estanterías y ordenadores con programas específicos de reservas de servicios turísticos. Dada que la implantación de este ciclo en el centro tuvo lugar el pasado curso, aún no se dispone de ese material, pero confiamos en que esté preparado para utilizar en este curso 2019-2020.

Por último, el centro educativo dispone de una biblioteca donde el alumnado encontrará publicaciones y material relacionado con el sector turístico.

6.2. RECURSOS Y MATERIALES DIDÁCTICOS

Los recursos que se emplearán como apoyo a la docencia serán los siguientes:

- ❖ Recursos Humanos: profesorado, personal docente del instituto, y profesionales del sector que participarán en actividades complementarias y extraescolares.
- ❖ Material oficina de turismo.
- ❖ Manual de clase: los temarios podrán ser elaborados por las docentes, o solicitar una bibliografía específica.
- ❖ Revistas y guías de viajes: el Departamento está suscrito a la revista de Viajes de National Geographic, contando también con varias guías de esta editorial y de otras, como Lonely Planet.
- ❖ Mapas turísticos y folletos de destinos turísticos.
- ❖ Uso de las TIC: para la entrega de temario, entrega de actividades, entrega de anexos, comunicación con el alumnado se utilizará la plataforma educativa “Edmodo”.

7. EVALUACIÓN

La evaluación propuesta en esta programación, se ha establecido de acuerdo a la *Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.*

Dicha normativa establece que la evaluación será continua. Además, la aplicación del proceso de evaluación continua del alumnado requerirá, en la modalidad presencial, su asistencia regular a clase y su participación en las actividades programadas.

La evaluación del alumnado será realizada de acuerdo con los resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación y contenidos de cada módulo profesional así como las competencias y objetivos generales del ciclo formativo asociados a los mismos.

7.1. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN

Entre los procedimientos de evaluación podemos distinguir las técnicas y los instrumentos:

- 1) Técnicas: entre las que podemos destacar:
 - a) La observación directa y sistemática.
 - b) Revisión, corrección y análisis de ejercicios, actividades y tareas.

- c) Pruebas orales y escritas: casos prácticos, preguntas tipo test, preguntas cortas, preguntas de desarrollo, exposiciones de contenidos. (Algunos de los contenidos de las actividades y trabajos propuestos podrán incluirse como preguntas de las pruebas escritas.
- 2) Instrumentos: nos encontramos con:
- a) Las escalas de observación (cualitativa y cuantitativa).
 - b) Plantillas de corrección y listados de chequeo para la evaluación de actividades.
 - c) Plantillas de corrección para exámenes.
 - d) Los diarios de clase.
 - e) Rúbrica.

Los alumnos y alumnas que no puedan realizar una prueba escrita u oral por causa justificada, tendrán derecho a recuperar esta prueba (dependiendo de la causa y siempre que la justificación esté bien documentada, con un certificado médico o similar). La fecha y características de la prueba serán decididas por cada docente.

7.2. TIPOS DE EVALUACIÓN

Los tipos de evaluación que se llevarán a cabo en este módulo son los siguientes:

- a) Evaluación inicial: Se realiza al iniciarse cada una de las fases de aprendizaje, y tiene la finalidad de proporcionar información sobre los conocimientos previos del alumnado para decidir el nivel en que hay que desarrollar los nuevos contenidos de enseñanza y las relaciones que deben establecerse entre ellos. También puede tener una función motivadora, en la medida en que ayuda a conocer las posibilidades que ofrecen los nuevos aprendizajes.
- b) Evaluación continua: pretende superar la relación evaluación=examen o evaluación=calificación final del alumnado, y centra la atención en otros aspectos que se consideran de interés para la mejora del proceso educativo. Por eso, la evaluación continua se realiza a lo largo de todo el proceso de aprendizaje del alumnado y pretende describir e interpretar. De tal manera que cuanto más información significativa tengamos del alumnado mejor conoceremos su aprendizaje.
- c) Evaluación criterial: A lo largo del proceso de aprendizaje, la evaluación criterial compara el progreso del alumno/a en relación con metas graduales establecidas previamente a partir de la situación inicial. Por tanto, fija la atención en el progreso personal del alumnado, dejando de lado la comparación con la situación en que se encuentran sus compañeros/as. En Formación Profesional tenemos los criterios de evaluación de los resultados de aprendizaje en el Título como referente.
- d) Evaluación final: Su objeto es conocer y valorar los resultados conseguidos por el alumnado al finalizar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

7.3. MOMENTOS DE EVALUACIÓN

Se establecen tres momentos de evaluación:

- 1) Evaluación inicial: durante el primer mes desde el comienzo de curso. Su objetivo es indagar sobre las características y el nivel de competencias que presenta el alumnado. En ella, el profesorado que se encargue de la tutoría del grupo facilitará al equipo docente la información disponible sobre las características generales del mismo y sobre las circunstancias específicamente académicas o personales con incidencia educativa de cuántos alumnos y alumnas lo componen.
- 2) Evaluaciones parciales: para cada grupo de alumnos y alumnas de primer curso, dentro del periodo lectivo, se realizarán al menos tres sesiones de evaluación parcial. Para los alumnos y alumnas de segundo curso, se realizarán al menos dos sesiones de evaluación parcial.
- 3) Evaluación final: la fecha de la sesión de evaluación se corresponde con la finalización del régimen ordinario de clase. Existirá una única evaluación final por curso académico.

Siguiendo lo anterior, establecido por la normativa, en el primer mes del curso se llevará a cabo una evaluación inicial, meramente informativa. A partir de ese momento la evaluación servirá para comprobar los resultados alcanzados y valorar el grado de consecución de los objetivos.

7.4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los criterios establecidos para cada módulo son los estipulados por la *Orden de 13 de octubre de 2010, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas en Andalucía*, y por la *Orden de 13 de octubre de 2010, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos en Andalucía*.

Anteriormente, en las tablas donde se estructuran las diferentes unidades de trabajo que componen cada módulo, se incluyen dichos criterios, asociados a sus resultados de aprendizaje y contenidos.

7.5. CALIFICACIONES

En la *Orden de Evaluación (29 de septiembre de 2010)* se establece que “al término del proceso de enseñanza-aprendizaje, el alumnado obtendrá una calificación final para cada uno de los módulos profesionales en que esté matriculado”.

Para establecer dicha calificación el profesorado considerará el grado y nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos para cada módulo profesional,

de acuerdo con sus correspondientes criterios de evaluación y los objetivos generales relacionados, así como la competencia general y las competencias profesionales, personales y sociales del título establecidas en el perfil profesional del mismo y sus posibilidades de inserción en el sector profesional y de progreso en los estudios posteriores a los que pueda acceder.

La evaluación conllevará una calificación que reflejará los resultados obtenidos por el alumno o alumna en su proceso de enseñanza-aprendizaje.

7.5.1. CALIFICACIONES NUMÉRICAS

La calificación de los módulos profesionales de formación en el centro educativo y del módulo profesional de proyecto se expresará en valores numéricos de 1 a 10, sin decimales. Se considerarán positivas las iguales o superiores a 5 y negativas las restantes.

A continuación se presentan una serie de aclaraciones en cuanto a las calificaciones numéricas de dichos módulos:

- Para que se calcule la media global de cada resultado de aprendizaje, es necesario obtener la calificación de 5 o más en cada uno de sus criterios asociados.
- La nota trimestral será la media ponderada de las calificaciones pertenecientes al trimestre.
- La nota final del módulo corresponde a la media de la calificación de cada resultado de aprendizaje.
- Las actividades complementarias son obligatorias, en caso de no asistir y el motivo no esté justificado, el alumnado deberá realizar un trabajo que supondrá la calificación de la actividad.
- Será motivo de suspenso automático en una prueba oral/escrita para el alumnado que incumpla las normas establecidas para la realización de este tipo de pruebas (copiar o colaborar en la copia de dicha prueba).

7.5.2. CALIFICACIONES NO NUMÉRICAS

El módulo profesional de formación en centros de trabajo (FCT) se calificará en términos de «APTO» o «NO APTO». La exención por correspondencia con la experiencia laboral en los términos definidos en el artículo 49 del Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo se calificará como «EXENTO».

Los módulos profesionales convalidados por otras formaciones o que hayan sido objeto de un procedimiento de acreditación en virtud de lo recogido en el Real Decreto 1224/2009, de 17 de julio, de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral, se calificarán con la expresión de «CONVALIDADO». El alumnado

que esté pendiente de convalidación de algún módulo profesional deberá asistir a clase y será evaluado hasta el momento de la presentación, por su parte, de la resolución favorable. Si en el momento de la firma del acta final no hubiera podido presentar la resolución de las convalidación es que hubiera solicitado por causas no imputables a sí mismo, será calificado en los módulos profesionales correspondientes como «PENDIENTE DE CONVALIDACIÓN». Si esta resolución fuese posterior a la sesión de evaluación final, se deberán hacer las diligencias oportunas de modificación de la calificación en todos los documentos oficiales.

Los módulos profesionales que, por razones diferentes a la de renuncia a la convocatoria, no hayan sido calificados constarán como «NO EVALUADO» y se computará la convocatoria correspondiente.

Los módulos profesionales que el alumno o alumna haya cursado y superado en cursos académicos anteriores constarán como «SUPERADO EN CURSOS ANTERIORES».

Los módulos profesionales de formación en centros de trabajo y de proyecto que no se hubieran podido cursar por tener pendientes otros módulos profesionales que impiden el acceso a los mismos se calificarán «NO CURSADO», no computándose la convocatoria en los mismos como utilizada.

La renuncia a la convocatoria de alguno de los módulos profesionales en los que el alumnado se encuentre matriculado se reflejará con la expresión «RENUNCIA CONVOCATORIA».

7.6. RECUPERACIÓN

Al acabar cada trimestre, habrá una recuperación sobre los contenidos dados en ese periodo. De cualquier forma, la recuperación final tendrá lugar en junio.

El alumnado que deba acudir a ella, solo tendrá que recuperar aquellos criterios no superados.

La máxima calificación que se podrá obtener en la recuperación será de 5.

Para recuperar una evaluación parcial deberá obtener una calificación global de 5 haciendo media ponderada con el resto de calificaciones.

Para subir nota, el alumnado deberá presentarse en el periodo de recuperación de junio, únicamente.

8. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Entendemos por atención a la diversidad al conjunto de actuaciones dirigidas a dar respuesta a las diferentes capacidades, ritmos y estilos de aprendizaje del alumnado.

En todos los casos se tratará de adaptaciones no significativas, esto quiere decir que no se adaptarán objetivos, contenidos ni criterios de evaluación, pero se podrán adaptar materiales, metodología y procesos de evaluación (más tiempo para la realización de exámenes, cambio en el tipo de prueba, como por ejemplo prueba oral en lugar de prueba escrita, letra de mayor tamaño y más espaciada en pruebas escritas, etc.).

En el caso del alumnado que se incorpora una vez comenzado el curso por las adjudicaciones que se llevan a cabo en el mes de octubre, se necesita de un periodo de adaptación hasta que se ponga al día de todos los conocimientos y actividades que se hayan trabajado. Para ello se dedicará un poco de tiempo en cada hora de clase y también tutorías para que pueda actualizarse lo antes posible.

Con aquel alumnado con módulos pendientes de primer curso, se procederá del modo siguiente:

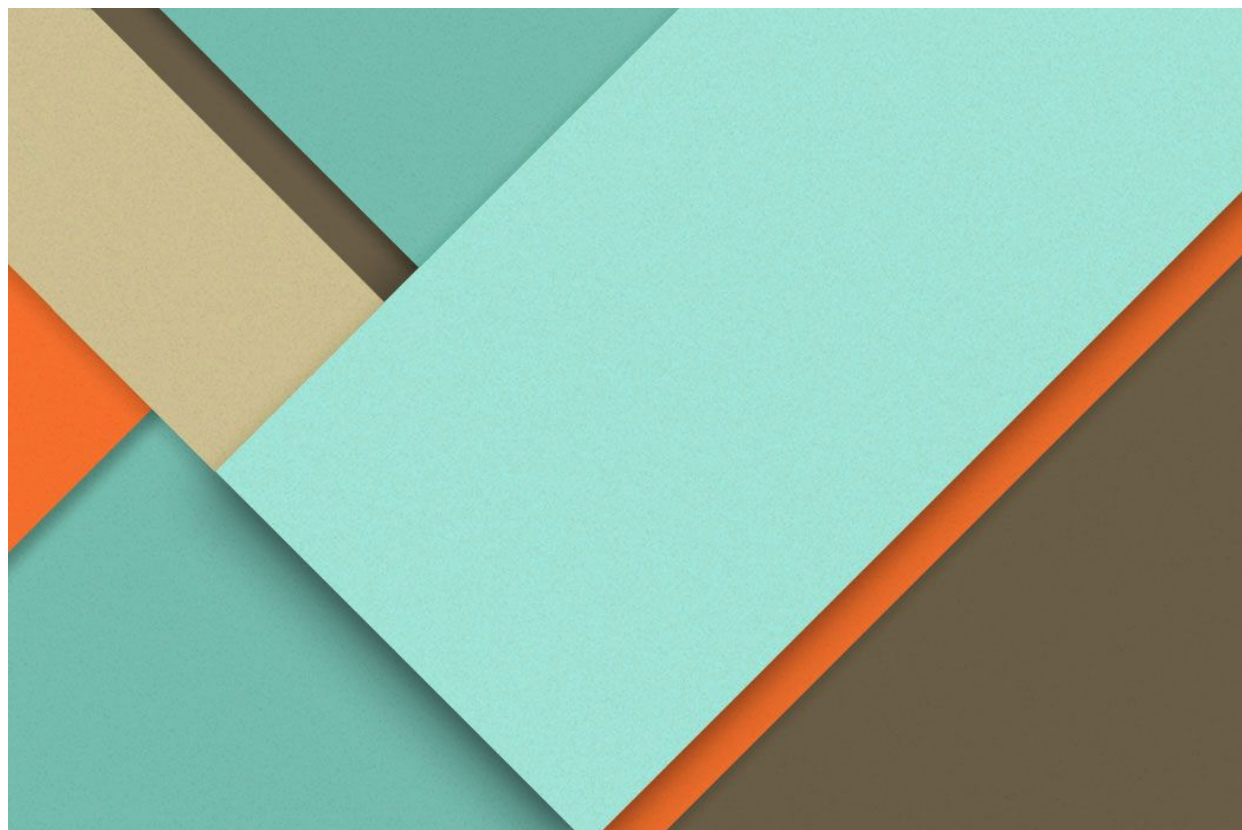
- a) Si la carga horaria de los módulos profesionales no superados es superior al 50% de las horas totales del primer curso, el alumno o alumna deberá repetir sólo los módulos profesionales no superados y no podrá matricularse de ningún módulo profesional de segundo curso.
- b) Si la carga horaria de los módulos profesionales no superados de primer curso es igual o inferior al 50% de las horas totales, el alumno o alumna podrá optar por repetir sólo los módulos profesionales no superados, o matricularse de éstos y de módulos profesionales de segundo curso, utilizando la oferta parcial, siempre que la carga horaria que se curse no sea superior a 1.000 horas lectivas en ese curso escolar y el horario lectivo de dichos módulos profesionales sea compatible, permitiendo la asistencia y evaluación continua en todos ellos.

Teniendo en cuenta lo anterior, el alumnado matriculado en módulos de primero y de segundo intentará combinar su presencia en ambas materias, y el profesorado será flexible en cuanto a las faltas de asistencia en su módulo si están justificadas por asistir al otro módulo solapado (por ejemplo, en los casos de exposiciones o pruebas escritas).

Por último, en el caso de contar con alumnado con alguna necesidad específica, se solicitarán los medios necesarios para que lleve a cabo sus funciones.

9. OBSERVACIONES

Esta programación está sujeta a cambios derivados del común desarrollo del curso.



Dirección de Entidades de Intermediación Turística

C.F.G.S. Agencias de Viajes y Gestión de Eventos

Programación didáctica

2019/2020

IES DRAGO

ÍNDICE

IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO	2
MARCO NORMATIVO	3
Legislación estatal	3
Legislación autonómica	3
OBJETIVOS GENERALES Y COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES	3
CONTENIDOS, RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN	4
METODOLOGÍA	11
MÉTODOS	12
ACTIVIDADES	12
RECURSOS	13
ESPACIOS FORMATIVOS, EQUIPAMIENTOS Y MATERIALES	13
RECURSOS Y MATERIALES DIDÁCTICOS	14
EVALUACIÓN	14
PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN	15
TIPOS DE EVALUACIÓN	15
MOMENTOS DE EVALUACIÓN	16
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	16
CALIFICACIONES	17
CALIFICACIONES NUMÉRICAS	17
CALIFICACIONES NO NUMÉRICAS	17
RECUPERACIÓN	18
ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD	18
DOCENTE: Yesenia Alfaro Castellot.	19

IDENTIFICACIÓN DEL MÓDULO

- Código: 0399
- Equivalencia en créditos ECTS: 8
- Duración: 84 horas
- 4 horas lectivas a la semana

MARCO NORMATIVO

Para la realización de la programación de este módulo se ha tenido en cuenta la normativa siguiente:

Legislación estatal

- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.
- Real Decreto 1254/2009, de 24 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos y se fijan sus enseñanzas mínimas.

Legislación autonómica

- Ley 17/2007, de 10 de Diciembre, de Educación de Andalucía.
- Orden de 13 de octubre de 2010 por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos.
- Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

En los siguientes apartados se estructurarán las unidades de trabajo, teniendo en cuenta los objetivos generales, así como las competencias profesionales, personales y sociales del título.

OBJETIVOS GENERALES Y COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

Este módulo profesional contribuye a alcanzar los siguientes objetivos generales, así como competencias profesionales, personales y sociales del ciclo.

OBJETIVOS GENERALES	COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES
d), h), i), j), k), l), m)	h), i), j), k), l), m)

Todo ello se conseguirá con las unidades que se desarrollarán a continuación.

CONTENIDOS, RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

A continuación, se muestra la estructuración de las unidades de trabajo que se desarrollarán en este módulo.

U.T. 1: LAS ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN

TEMPORALIZACIÓN
Evaluación: 1º
CONTENIDOS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Agencias de viajes. Concepto. Evolución histórica. Clasificación legal. Características y funciones. ➤ Requisitos específicos para su funcionamiento. ➤ Agencias de viajes especializadas. Conceptos. Tipos de especialización y 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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>1. Caracteriza las entidades de intermediación de servicios, identificando sus funciones, clasificaciones y la normativa aplicable.</p>	<p>a) Se ha identificado el concepto de entidades de intermediación de servicios y productos turísticos.</p> <p>b) Se ha descrito la evolución experimentada por el sector desde el inicio de la actividad.</p> <p>c) Se han clasificado las agencias de viajes según la normativa vigente y caracterizado las funciones que realizan.</p> <p>d) Se han analizado los requisitos específicos para su funcionamiento.</p> <p>e) Se han caracterizado otras tipologías de agencias de viajes atendiendo a su especialización y a los servicios que ofertan.</p> <p>f) Se han identificado otras tipologías de entidades de intermediación según la especialización de sus servicios:</p> <p>g) Se han caracterizado las funciones de los diferentes tipos de entidades de intermediación turística.</p> <p>h) Se ha reconocido la normativa europea, nacional y autonómica aplicable a las entidades de intermediación turística.</p> <p>i) Se han definido las actitudes del profesional de la intermediación turística.</p> <p>j) Se han relacionado los organismos y asociaciones nacionales e internacionales que regulan la actividad de intermediación de servicios turísticos y sus funciones.</p>

U.T. 2 ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 1ª

CONTENIDOS

➤ Empresas de intermediación turística. Concepto. Funciones. Principios.

- Sistemas y tipos de organización,
- Estructuras organizativas. Tipología.
- Departamentalización o áreas. Funciones. Relaciones interdepartamentales.
- Diseño de organigramas. Organigramas de puestos y funciones.
- Planificación y planes empresariales. Concepto. Etapas del proceso de planificación. Estrategias y políticas.
- Valoración de la importancia de la planificación en la gestión empresarial.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>2. Organiza entidades de intermediación turística, analizando estructuras organizativas y los procesos de planificación empresarial.</p>	<p>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.</p> <p>b) Se han descrito los sistemas y los tipos de organización empresarial propios de las empresas del sector.</p> <p>c) Se han definido las estructuras organizativas propias de las empresas de intermediación turística.</p> <p>d) Se han caracterizado las áreas y/o departamentos y las relaciones interdepartamentales que existen entre ellos.</p> <p>e) Se han diseñado diferentes organigramas atendiendo a diferentes tipologías y características de empresas de intermediación turística.</p> <p>f) Se han descrito las funciones, responsabilidades y tareas a desempeñar en los distintos puestos de trabajo.</p> <p>g) Se ha definido el concepto de planificación empresarial.</p> <p>h) Se han establecido las etapas del proceso de planificación.</p> <p>i) Se ha valorado la importancia de la planificación como herramienta de la gestión empresarial.</p>

U.T. 3 LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 1ª

CONTENIDOS

- Procesos administrativos derivados de las relaciones con proveedores de servicios. Tipos. Procedimientos. Documentos. Liquidaciones, pago de facturas, BSP y otros.
- IVA. Concepto. Tipos impositivos. Régimen especial de las agencias de viajes. Normativa.
- Procesos administrativos derivados de las relaciones con clientes. Tipos. Procedimiento. Documentos.
- Control de cajas y bancos. Registro de operaciones. Análisis de la información bancaria.
- Gestión de impagos y devoluciones. Procedimiento.
- Gestión del almacén. Aprovisionamiento. Inventarios. Control de existencias de documentos internos y externos.
- Gestión comercial y canales de distribución. Concepto. Estrategias de comercialización y distribución.
- Aplicaciones informáticas de gestión administrativa y comercial.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- 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.

U.T. 4 LA GESTIÓN ECONÓMICO FINANCIERA EN ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 2ª

CONTENIDOS

- 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.
- Análisis de la rentabilidad económica y financiera. Concepto. Cálculo de ratios económicos y financieros, margen de beneficio y umbral de rentabilidad en empresas de intermediación turística.
- Financiación. Concepto. Estructura financiera de la empresa. Fuentes de financiación.
- Los costes. Concepto. Tipos de costes. Cálculo e imputación de costes derivados de la gestión de empresas de intermediación turística.
- Presupuestos. Concepto y función. Tipos de presupuestos.
- Elaboración de presupuestos. Control. Determinación de desviaciones y medidas correctoras.
- Aplicaciones informáticas de gestión económico-financiera.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- 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 identificando sus elementos y las masas patrimoniales.

- c) Se ha analizado la rentabilidad de las empresas de intermediación turística.
- d) Se han calculado e interpretado ratios, margen de beneficio y umbral de rentabilidad.
- 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 el concepto de presupuesto y su función.
- i) Se han clasificado y elaborado distintos tipos de presupuestos, aplicando medidas correctoras en caso de desviaciones.
- j) Se han utilizado aplicaciones informáticas de gestión.

U.T. 5 LOS RECURSOS HUMANOS EN LA INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 2ª

CONTENIDOS

- 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. Variables a tener en cuenta.
- 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.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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.

U.T. 6 LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE INTERMEDIACIÓN

TEMPORALIZACIÓN

Evaluación: 2ª

CONTENIDOS

- Concepto, evolución, elementos y finalidad de la calidad. Principios rectores de la calidad en el sector turístico. Valoración de su importancia.
- Objetivos generales de la calidad en el subsector de las empresas de intermediación turística.
- Implantación de un sistema de control de calidad. Análisis y fases.
- Sistemas previos a la implantación.
- 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 y otros.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
6. Gestiona la calidad de los servicios de intermediación turística analizando, seleccionando y aplicando el sistema de calidad que mejor se adapta a la empresa.	<p>a) Se ha identificado el concepto de calidad y sus objetivos en el subsector de las empresas de intermediación turística.</p> <p>b) Se ha valorado la aplicación de diferentes sistemas de calidad.</p> <p>c) Se ha reconocido la aplicación de un sistema de calidad basado en las normas estandarizadas.</p> <p>d) Se han reconocido los sistemas previos a la implantación de un sistema de calidad.</p> <p>e) Se ha establecido el diseño y elaboración de los diferentes procesos de las áreas y/o departamentos.</p> <p>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).</p>

Los resultados de aprendizaje anteriormente desarrollados, se ponderarán de la siguiente forma:

RA 1	15%
RA 2	15%
RA 3	25%
RA 4	15%
RA 5	15%
RA 6	15%

METODOLOGÍA

La metodología didáctica será activa y participativa. Además, se basará en agrupamientos flexibles, primando el trabajo en grupos pequeños para el desarrollo de actividades que refuercen la adquisición de contenidos y estrategias, de esta forma propiciaremos el aprendizaje cooperativo.

En otras ocasiones se favorecerá el trabajo individual para la consolidación de los contenidos y estrategias de la unidad y servirá para que el profesorado registre el grado de dominio que va logrando cada alumno-alumna en la consecución de los objetivos.

A continuación se describirán los métodos y actividades que se llevarán a cabo como norma general en los módulos del departamento.

MÉTODOS

Los métodos representan el conjunto de acciones que se llevan a cabo en el aula para conseguir el aprendizaje. Para este curso, se han elegido los siguientes:

- a) Método expositivo o lección magistral: centrado fundamentalmente en la exposición verbal, por parte de la profesora, de los contenidos sobre la materia. Se utilizará en casos en los que pretenda transmitir conocimientos y activar procesos cognitivos en el estudiante, sin embargo, se evitará que sea una clase plenamente unidireccional y se procurará favorecer la participación de los alumnos, para que puedan expresar sus dudas y opiniones. Además, se utilizarán presentaciones y recursos audiovisuales para motivar al alumnado y hacer la clase más atractiva.
- b) Estudio de casos: se busca la adquisición de aprendizajes mediante el análisis de casos reales o simulados. El análisis profundo de ejemplos tomados de la realidad engarza la teoría y la práctica en un proceso reflexivo que se convierte, a su vez, en aprendizaje significativo.
- c) Aprendizaje orientado a proyectos: los/as estudiantes llevan a cabo un proyecto para resolver un problema o abordar una tarea mediante la planificación, diseño y realización de una serie de actividades, y todo ello a partir del desarrollo y aplicación de habilidades y conocimientos adquiridos y del uso efectivo de recursos. Se basa en el aprendizaje experiencial y reflexivo en el que tiene una gran importancia el proceso investigador, con la finalidad de resolver problemas complejos a partir de soluciones abiertas o abordar temas difíciles que permitan la generación de conocimiento nuevo y el desarrollo de nuevas habilidades por parte de los/as estudiantes. Es por tanto, un método a aplicar en aquellos contenidos que queremos que el alumnado afiance en un mayor grado.

- d) Aprendizaje cooperativo: enfoque interactivo de organización del trabajo en el aula en el cual el alumnado es responsable de su aprendizaje y del de sus compañeros/as, que además potencia el aprendizaje de los contenidos curriculares y de actitudes, valores y normas, y facilita la integración y la interacción del alumnado, contribuyendo a la convivencia. Más que un método en sí mismo, es un enfoque global de la enseñanza, donde se prioriza la colaboración frente a la competición, con el fin de desarrollar aprendizajes activos y significativos de forma cooperativa.

ACTIVIDADES

Las actividades son todas aquellas acciones que se realizan con la participación del alumnado en el aula cuyo objetivo es facilitar el aprendizaje de un determinado contenido.

Existen muchos tipos de actividades en función de en qué momento de la unidad de trabajo o de la sesión se apliquen y de su finalidad. En concreto, algunas de las actividades que se van a aplicar en el aula son:

- a) De introducción y de conocimientos previos: están encaminadas a motivar y averiguar las ideas y conocimientos previos sobre el tema. Por tanto, se aplicarán especialmente al comienzo de cada unidad didáctica, mediante preguntas directas, técnicas de “brainstorming” y debates.
- b) De desarrollo: ya que su objetivo es trabajar los contenidos tratados, se harán de forma paralela a las explicaciones, de modo que se ponga en práctica lo aprendido, mediante pequeños ejercicios.
- c) De consolidación: para asentar los contenidos tratados, por lo que se efectúan al final de la unidad didáctica.
- d) De refuerzo y/o recuperación: su función es evaluar contenidos pendientes de evaluación positiva, así como repasar antes de estas pruebas. Las realizarán únicamente el alumnado que tenga alguna parte de la materia pendiente.
- e) De aplicación: tienen la finalidad de aplicar los aprendizajes. Si bien son similares a las de consolidación, en éstas lo que se pretende es la aplicación de los contenidos a un nivel más global, como por ejemplo trabajando por proyectos.
- f) De evaluación: son las pruebas que se realizan para evaluar al alumnado, abarcan, por tanto, muchos tipos de actividades en función de los instrumentos de evaluación que se detallan en el apartado correspondiente.
- g) De ampliación: sirven para brindar al alumnado la oportunidad de aprender algo más allá de lo que se imparte en clase. Resultan muy útiles para los/ estudiantes sin materia pendiente, ya que pueden aprovechar el tiempo y acrecentar sus conocimientos mientras el resto repasan y realizan las pruebas de recuperación.
- h) Extraescolares: dentro de éstas se proponen varias actividades, de mayor o menor complejidad. Una de las más importantes será la visita a la Feria Internacional del

Turismo en Madrid. De igual forma, en cada módulo se realizarán otras actividades variadas, como la visita a empresas del sector turístico gaditano, o a infraestructuras de transportes, así como a oficinas de turismo.

RECURSOS

En cuanto a los recursos podemos encontrarnos, por un lado, los espacios y equipamientos del centro, y por otro lado, los materiales didácticos a utilizar por el profesorado y el alumnado.

ESPACIOS FORMATIVOS, EQUIPAMIENTOS Y MATERIALES

La organización del espacio debe favorecer la participación en actividades verbales, respetar el trabajo individual del alumnado y facilitar el trabajo de investigación en grupo.

Se trabajará la decoración del aula incorporando documentos turísticos y actividades (confeccionadas por el propio alumnado) que estimule su curiosidad y facilite un buen ambiente de trabajo.

Todas las aulas destinadas a los cuatro grupos disponen de proyector y de ordenadores para el alumnado.

En el presente curso estamos esperando la dotación para convertir el aula del 2º curso de AVGE en una agencia, con dotación de archivadores, estanterías y ordenadores con programas específicos de reservas de servicios turísticos. Dada que la implantación de este ciclo en el centro tuvo lugar el pasado curso, aún no se dispone de ese material, pero confiamos en que esté preparado para utilizar en este curso 2019-2020.

Por último, el centro educativo dispone de una biblioteca donde el alumnado encontrará publicaciones y material relacionado con el sector turístico.

RECURSOS Y MATERIALES DIDÁCTICOS

Los recursos que se emplearán como apoyo a la docencia serán los siguientes:

- ❖ Recursos Humanos: profesorado, personal docente del instituto, y profesionales del sector que participarán en actividades complementarias y extraescolares.
- ❖ Manual de clase: el temario de este módulo será elaborado por la profesora.
- ❖ Uso de las TIC: para la entrega de temario, entrega de actividades, entrega de anexos, comunicación con el alumnado se utilizará la plataforma educativa "Edmodo".

EVALUACIÓN

La evaluación propuesta en esta programación, se ha establecido de acuerdo a la *Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.*

Dicha normativa establece que la evaluación será continua. Además, la aplicación del proceso de evaluación continua del alumnado requerirá, en la modalidad presencial, su asistencia regular a clase y su participación en las actividades programadas.

La evaluación del alumnado será realizada de acuerdo con los resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación y contenidos de cada módulo profesional así como las competencias y objetivos generales del ciclo formativo asociados a los mismos.

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN

Entre los procedimientos de evaluación podemos distinguir las técnicas y los instrumentos:

- 1) Técnicas: entre las que podemos destacar:
 - a) La observación directa y sistemática.
 - b) Revisión, corrección y análisis de ejercicios, actividades y tareas.
 - c) Pruebas orales y escritas: casos prácticos, preguntas tipo test, preguntas cortas, preguntas de desarrollo, exposiciones de contenidos. (Algunos de los contenidos de las actividades y trabajos propuestos podrán incluirse como preguntas de las pruebas escritas.
- 2) Instrumentos: nos encontramos con:
 - a) Las escalas de observación (cualitativa y cuantitativa).
 - b) Plantillas de corrección y listados de chequeo para la evaluación de actividades.
 - c) Plantillas de corrección para exámenes.
 - d) Los diarios de clase.
 - e) Rúbrica.

Los alumnos y alumnas que no puedan realizar una prueba escrita u oral por causa justificada, tendrán derecho a recuperar esta prueba (dependiendo de la causa y siempre que la justificación esté bien documentada, con un certificado médico o similar). La fecha y características de la prueba serán decididas por cada docente.

TIPOS DE EVALUACIÓN

Los tipos de evaluación que se llevarán a cabo en este módulo son los siguientes:

- a) Evaluación inicial: Se realiza al iniciarse cada una de las fases de aprendizaje, y tiene la finalidad de proporcionar información sobre los conocimientos previos del alumnado para decidir el nivel en que hay que desarrollar los nuevos contenidos de enseñanza y las relaciones que deben establecerse entre ellos. También puede tener una función motivadora, en la medida en que ayuda a conocer las posibilidades que ofrecen los nuevos aprendizajes.
- b) Evaluación continua: pretende superar la relación evaluación=examen o evaluación=calificación final del alumnado, y centra la atención en otros aspectos que se consideran de interés para la mejora del proceso educativo. Por eso, la evaluación continua se realiza a lo largo de todo el proceso de aprendizaje del alumnado y pretende describir e interpretar. De tal manera que cuanto más información significativa tengamos del alumnado mejor conoceremos su aprendizaje.
- c) Evaluación criterial: A lo largo del proceso de aprendizaje, la evaluación criterial compara el progreso del alumno/a en relación con metas graduales establecidas previamente a partir de la situación inicial. Por tanto, fija la atención en el progreso personal del alumnado, dejando de lado la comparación con la situación en que se encuentran sus compañeros/as. En Formación Profesional tenemos los criterios de evaluación de los resultados de aprendizaje en el Título como referente.
- d) Evaluación final: Su objeto es conocer y valorar los resultados conseguidos por el alumnado al finalizar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

MOMENTOS DE EVALUACIÓN

Se establecen tres momentos de evaluación:

- 1) Evaluación inicial: durante el primer mes desde el comienzo de curso. Su objetivo es indagar sobre las características y el nivel de competencias que presenta el alumnado. En ella, el profesorado que se encargue de la tutoría del grupo facilitará al equipo docente la información disponible sobre las características generales del mismo y sobre las circunstancias específicamente académicas o personales con incidencia educativa de cuántos alumnos y alumnas lo componen.
- 2) Evaluaciones parciales: para los alumnos y alumnas de segundo curso, se realizarán al menos dos sesiones de evaluación parcial.
- 3) Evaluación final: la fecha de la sesión de evaluación se corresponde con la finalización del régimen ordinario de clase. Existirá una única evaluación final por curso académico.

Siguiendo lo anterior, establecido por la normativa, en el primer mes del curso se llevará a cabo una evaluación inicial, meramente informativa. A partir de ese momento la

evaluación servirá para comprobar los resultados alcanzados y valorar el grado de consecución de los objetivos.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los criterios establecidos para cada módulo son los estipulados por *la Orden de 13 de octubre de 2010, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos en Andalucía*.

Anteriormente, en las tablas donde se estructuran las diferentes unidades de trabajo que componen cada módulo, se incluyen dichos criterios, asociados a sus resultados de aprendizaje y contenidos.

CALIFICACIONES

En la *Orden de Evaluación (29 de septiembre de 2010)* se establece que “al término del proceso de enseñanza-aprendizaje, el alumnado obtendrá una calificación final para cada uno de los módulos profesionales en que esté matriculado”.

Para establecer dicha calificación el profesorado considerará el grado y nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos para este módulo profesional, de acuerdo con sus correspondientes criterios de evaluación y los objetivos generales relacionados, así como la competencia general y las competencias profesionales, personales y sociales del título establecidas en el perfil profesional del mismo y sus posibilidades de inserción en el sector profesional y de progreso en los estudios posteriores a los que pueda acceder.

La evaluación conllevará una calificación que reflejará los resultados obtenidos por el alumno o alumna en su proceso de enseñanza-aprendizaje.

CALIFICACIONES NUMÉRICAS

La calificación de este módulo se expresará en valores numéricos de 1 a 10, sin decimales. Se considerarán positivas las iguales o superiores a 5 y negativas las restantes.

A continuación se presentan una serie de aclaraciones en cuanto a las calificaciones numéricas de dichos módulos:

- Para que se calcule la media global de cada resultado de aprendizaje, es necesario obtener la calificación de 5 o más en cada uno de sus criterios asociados.
- La nota trimestral será la media ponderada de las calificaciones pertenecientes al trimestre.
- La nota final del módulo corresponde a la media de la calificación de cada resultado de aprendizaje.

- Las actividades complementarias son obligatorias, en caso de no asistir y el motivo no esté justificado, el alumnado deberá realizar un trabajo que supondrá la calificación de la actividad.
- Será motivo de suspenso automático en una prueba oral/escrita para el alumnado que incumpla las normas establecidas para la realización de este tipo de pruebas (copiar o colaborar en la copia de dicha prueba).

CALIFICACIONES NO NUMÉRICAS

En caso de no ser calificado, por razones diferentes a la de renuncia a la convocatoria, constará como «NO EVALUADO» y se computará la convocatoria correspondiente.

Si el alumno o alumna ha cursado y superado en cursos académicos anteriores este módulo, constará como «SUPERADO EN CURSOS ANTERIORES».

La renuncia a la convocatoria del módulo si el alumnado se encuentra ya matriculado se reflejará con la expresión «RENUNCIA CONVOCATORIA».

RECUPERACIÓN

Al acabar cada trimestre, habrá una recuperación sobre los contenidos dados en ese periodo. De cualquier forma, la recuperación final tendrá lugar en junio.

El alumnado que deba acudir a ella, solo tendrá que recuperar aquellos criterios no superados.

La máxima calificación que se podrá obtener en la recuperación será de 5.


Para recuperar una evaluación parcial deberá obtener una calificación global de 5 haciendo media ponderada con el resto de calificaciones.

Para subir nota, el alumnado deberá presentarse en el periodo de recuperación de junio, únicamente.

ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Entendemos por atención a la diversidad al conjunto de actuaciones dirigidas a dar respuesta a las diferentes capacidades, ritmos y estilos de aprendizaje del alumnado.

En todos los casos se tratará de adaptaciones no significativas, esto quiere decir que no se adaptarán objetivos, contenidos ni criterios de evaluación, pero se podrán adaptar materiales, metodología y procesos de evaluación (más tiempo para la realización de



exámenes, cambio en el tipo de prueba, como por ejemplo prueba oral en lugar de prueba escrita, letra de mayor tamaño y más espaciada en pruebas escritas, etc.).

En el caso del alumnado que se incorpora una vez comenzado el curso por las adjudicaciones que se llevan a cabo en el mes de octubre, se necesita de un periodo de adaptación hasta que se ponga al día de todos los conocimientos y actividades que se hayan trabajado. Para ello se dedicará un poco de tiempo en cada hora de clase y también tutorías para que pueda actualizarse lo antes posible.

DOCENTE: Yesenia Alfaro Castellot.



FOL

C.F.G. Superior Agencia de
viajes y eventos

OBJETIVOS

Reconocer las capacidades asociadas a la iniciativa emprendedora, analizando los requerimientos derivados de los puestos de trabajo y de las actividades empresariales.

Definir la oportunidad de creación de una pequeña empresa, valorando el impacto sobre el entorno de actuación e incorporando valores éticos.

Realizar actividades para la constitución y puesta en marcha de una empresa, seleccionando la forma jurídica e identificando las obligaciones legales asociadas.

Realizar actividades de gestión administrativa y financiera básica de una «pyme», identificando las principales obligaciones contables y fiscales y cumplimentando la documentación.

CONTENIDOS

1. Iniciativa emprendedora
2. La empresa y su entorno
3. El Mercado
4. El marketing
5. Recursos Humanos
6. Formas Jurídicas
7. El Plan de Producción
8. Inversión y Financiación
9. Análisis Contable y Financiero
10. Gestión Contable, Administrativa y Fiscal

COMO VAMOS A EVALUAR

• Para comprobar el nivel de conocimientos, habilidades y actitudes alcanzado durante todo el periodo de aprendizaje, se aplicará un sistema de evaluación que permita valorar el dominio de los mismos al inicio, durante y al final del proceso instructivo por medio de:

• Pruebas escritas, que podrán ser: con preguntas a desarrollar, preguntas cortas, preguntas tipo test, ejercicios prácticos, correspondientes a los contenidos de las U.D.

- Exposición oral de los trabajos.
- Problemas prácticos sobre contenidos teóricos.
- Resolución de Casos prácticos.

• Realización de un proyecto empresarial a lo largo del curso, siendo obligatoria su entrega al final del segundo trimestre (0 en la evaluación final, para el alumnado que tenga la materia pendiente), no obstante para el alumnado con evaluación continua, se irá valorando el trabajo desarrollado en cada evaluación.

• La calificación vendrá determinada por una cifra numérica que comprenderá los siguientes conceptos y ponderación:

- Contenidos, a través de pruebas objetivas. (70 %).
- Actividades, trabajos individuales y grupales, actitud, asistencia y participación, realización de proyecto empresarial (30 %)

• Para poder superar los contenidos se deberá obtener, como mínimo un 4 en las DOS pruebas objetivas a realizar a lo largo de cada evaluación. La nota de recuperación, que se llevará a cabo una vez finalizada cada evaluación, no se valorará por encima de 5.

COMO VAMOS A TRABAJAR

Como el aprendizaje requiere esfuerzo, debemos procurar que el alumnado encuentre atractivo e interesante lo que se propone. Para ello debemos intentar que perciban la proximidad de los conocimientos teóricos que están adquiriendo, con la realidad empresarial y laboral, haciendo explícitas las vinculaciones entre los temas y sus vivencias, las expectativas y problemas más destacados, por lo que se tratará de fomentar la participación del alumnado de forma activa, exponiendo experiencias personales o próximas a su entorno.

Se fomentará el debate con argumentación que ayude a dinamizar el contenido de los temas. Se sugiere no valorar la capacidad memorística

exclusivamente, sino la de razonamiento y la actitud positiva, a la vez que se van conociendo y desarrollando sus inquietudes por la temática.

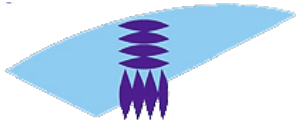
Para ello las clases consistirán en:

Exposición clara de los conceptos.

Comentarios de noticias y debate de las mismas.

Búsqueda de información para el proyecto empresarial.

Realización de ejercicios prácticos orientados al proyecto empresarial.



I.E.S. Drago

Inglés

2º de Agencia de Viajes y

OBJETIVO

El objetivo fundamental en torno al cual se organiza la enseñanza del idioma es la comunicación. El resto de los objetivos, que a continuación se enumeran no son sino medios para la consecución de éste:

Iniciación y mejora en la comprensión y producción oral, con ejercicios de audio y de lenguaje adecuado al nivel propuesto y con especial énfasis en contenidos tales como: describir hoteles, itinerarios y servicios, transmitir información profesional dentro del sector, solucionar reclamaciones y quejas, contestar a preguntas de clientes, recabar información personal, etcétera.

Iniciación y mejora en la comprensión y producción escrita, con especial énfasis en: lectura de textos profesionales y de ocio, cumplimentación de formularios, etcétera.

Reforzar la reflexión sobre reglas gramaticales sencillas y la morfología del idioma.

Enriquecimiento y ampliación del léxico referido al sector turístico.

CONTENIDOS

Situaciones comunicativas.

Reflexión gramatical (morfología y sintaxis).

Pronunciación y entonación.

Adquisición y consolidación de vocabulario específico profesional.

Comprensión y producción de textos escritos aplicados al sector turístico.

CÓMO VAMOS A TRABAJAR

Se requerirá del alumnado una actitud participativa en clase, imprescindible para propiciar situaciones comunicativas similares a las que se dan en la vida diaria. Igualmente, las actividades extraescolares que eventualmente se realicen irán encaminadas a propiciar contextos comunicativos reales y demandarán del alumnado una actitud participativa.

Se hará uso de los recursos tecnológicos apropiados (TIC) para la consecución de los objetivos.

Las tareas, de distinto grado de dificultad, podrán ser individuales, globales o colaborativas y servirán para asimilar, reforzar y consolidar los contenidos que se vayan impartiendo en clase. Esta metodología de trabajo, basada en la realización de tareas, sigue la consigna de "aprender haciendo". Las tareas serán consideradas instrumentos prácticos del autoaprendizaje, es decir, su función será la de ayudar a asimilar y afianzar los contenidos. De esta forma, también se potenciará la autosuficiencia y la autonomía en el aprendizaje.

MATERIALES

Libro de texto Tourism 1 de editorial Oxford.

Apuntes y recursos facilitados por el profesor, así como cuanta información se distribuya o se comunique como material de la asignatura, tanto en soporte papel como audiovisual o informático.

CÓMO VAMOS A EVALUAR

La legislación educativa española se hace eco de la necesidad de una evaluación formativa en el seno de una enseñanza competencial. En concreto, en la etapa que nos ocupa, la evaluación tendrá carácter continuo, formativo e integrador. La evaluación formativa cobra una gran importancia debido a que se basa en una continua construcción de conocimiento durante todo el periodo de aprendizaje, más cuando buena parte del proceso y la evaluación lo basamos en el desarrollo de tareas.

Para lo anterior es muy importante una retroalimentación basada en la detección oportuna de omisiones, errores y aciertos del alumnado en las diferentes actividades o tareas que realizan. Eso le permitirá al profesorado seguir conduciendo y reconduciendo el aprendizaje de acuerdo a los objetivos que se busca alcanzar y dando a conocer cómo se puede seguir mejorando.

La retroalimentación es entonces la parte central de la evaluación formativa por lo que deberá ser constante, clara, oportuna, suficiente y pertinente. Es el medio a través del cual el alumnado identifica lo que le hace falta para lograr el éxito de acuerdo a lo que se espera de él.

Al ser continua la evaluación, se presupone siempre que el alumnado conoce los contenidos de las evaluaciones anteriores, imprescindibles para una adecuada comprensión y expresión, tanto oral como escrita, al nivel exigido.

Una evaluación formativa y continua requerirá del uso de diversos elementos para poder contrastar la información. Las pruebas escritas o exámenes son necesarios y un buen instrumento de evaluación, pero es sólo uno más que solo se adapta a momentos específicos. Pero hay otras muchas herramientas y estrategias que se adaptan a la tarea de evaluar.

Instrumentos de evaluación

Participación del alumnado en las actividades de clase, demostrando en todo momento interés y una actitud positiva hacia la asignatura. En este caso, se tendrá en cuenta que el alumnado utilice el idioma meta como medio de comunicación, a la hora de preguntar dudas, de realizar exposiciones y que el castellano tienda a utilizarse lo menos posible.

Pruebas escritas y orales: se realizará, al menos, 1 prueba de cada parte o destreza por trimestre. Y se realizarán, siempre que sea posible, todas aquellas pruebas parciales que se estimen convenientes, según criterio del profesor, para una correcta asimilación de los contenidos.

Rúbricas de evaluación. A través de este instrumento, se evaluarán las producciones orales y las producciones escritas, en fecha previamente acordada.

Calificación

Dado el carácter bilingüe del módulo, el mismo se considerará superado cuando cada parte o destreza se supere con una calificación igual o superior a 5. El no cumplimiento del requisito de aprobación de todas las partes o destrezas implicará, en todo caso, la NO SUPERACIÓN del módulo, aunque en cálculos globales ponderados se supere el 5. En el caso de que el alumno se presente a toda la materia en junio, todas las pruebas de cada parte o destreza deben estar superadas con al menos un 5. En ningún caso, durante todo el curso académico, se realizará media en una misma parte o destreza con pruebas por debajo del 5.

El proceso de evaluación se llevará a cabo a lo largo de todo el periodo que comprende el curso, siendo el resultado de la evaluación final la media ponderada de la suma de una serie de componentes. Estos componentes son los siguientes:

Prueba/s expresión oral

Prueba/s expresión escrita + Use of English

Prueba/s comprensión oral

Prueba/s comprensión escrita

Los apartados referidos a comprensión y expresión oral sumarán un 40 % de la nota total. Los referidos a comprensión y expresión escrita, otro 40%, correspondiendo el 20 % restante a aspectos actitudinales.

Los diferentes apartados que intervienen en la evaluación se puntuarán cada uno de 0 a 10. El resultado final vendrá dado por la suma de todas las partes/destrezas siempre que todas estén superadas por separado con una calificación igual o superior a 5.

En el caso de que se realicen varias pruebas de una misma parte/ destreza, se hará media con todas ellas si todas están calificadas con un 5 ó más de 5. Si alguna de estas pruebas, dentro de una misma parte/ destreza, queda por debajo del 5, quedará a criterio del profesorado realizar una prueba más de recuperación u omitir la prueba suspensa para poder realizar la media, siempre y cuando el alumnado haya superado el resto de partes/ destrezas.

Si el alumnado no asiste a alguna de las pruebas convocadas, el profesorado no tendrá la obligación de repetir tales pruebas, aunque la falta esté justificada. Sólo en el caso de que alguna destreza o parte quede sin evaluar por la no asistencia justificada del alumnado a alguna prueba, quedará a criterio del profesorado repetir las pruebas necesarias para poder llevar a cabo la evaluación correspondiente a todas las partes.

A final de curso, el alumnado que no haya superado la materia en las pruebas ordinarias o que haya perdido el derecho a la evaluación continua podrá presentarse a una prueba extraordinaria, que se celebrará en junio e incluirá todos los aspectos de la asignatura a nivel escrito y oral. Cada uno de esos bloques, oral y escrito, supondrá el 40% de la nota final. Será también obligatorio entregar todas las tareas que se hayan asignado a lo largo del curso y que no se entregaran en su momento o tuvieran una calificación insuficiente. Ello supondrá el 20% restante de la nota.

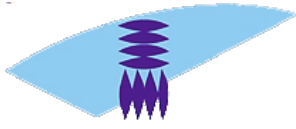
Por último, la evaluación del conjunto cuando alguna destreza no quede superada será la siguiente:

En el caso de que sólo quede suspensa una parte/ destreza, la calificación será de 4.

Si hay 2 partes/ destrezas suspensas, la calificación será de 3.

Si hay 3 partes/ destrezas sin superar, la calificación será de 2.

Si hay 4 ó 5 partes/ destrezas sin superar, la calificación será de 1



I.E.S. Drago

Inglés

1º de AVGE

OBJETIVO

El objetivo fundamental en torno al cual se organiza la enseñanza del idioma es la comunicación. El resto de los objetivos, que a continuación se enumeran no son sino medios para la consecución de éste:

Iniciación y mejora en la comprensión y producción oral, con ejercicios de audio y de lenguaje adecuado al nivel propuesto y con especial énfasis en contenidos tales como: describir hoteles, itinerarios y servicios, transmitir información profesional dentro del sector, solucionar reclamaciones y quejas, contestar a preguntas de clientes, recabar información personal, etcétera.

Iniciación y mejora en la comprensión y producción escrita, con especial énfasis en: lectura de textos profesionales y de ocio, cumplimentación de formularios, etcétera.

Reforzar la reflexión sobre reglas gramaticales sencillas y la morfología del idioma.

Enriquecimiento y ampliación del léxico referido al sector turístico.

CONTENIDOS

Situaciones comunicativas.

Reflexión gramatical (morfología y sintaxis).

Pronunciación y entonación.

Adquisición y consolidación de vocabulario específico profesional.

Comprensión y producción de textos escritos aplicados al sector turístico.

CÓMO VAMOS A TRABAJAR

Se requerirá del alumnado una actitud participativa en clase, imprescindible para propiciar situaciones comunicativas similares a las que se dan en la vida diaria. Igualmente, las actividades extraescolares que eventualmente se realicen irán encaminadas a propiciar contextos comunicativos reales y demandarán del alumnado una actitud participativa.

Se hará uso de los recursos tecnológicos apropiados (TIC) para la consecución de los objetivos.

Las tareas, de distinto grado de dificultad, podrán ser individuales, globales o colaborativas y servirán para asimilar, reforzar y consolidar los contenidos que se vayan impartiendo en clase. Esta metodología de trabajo, basada en la realización de tareas, sigue la consigna de "aprender haciendo". Las tareas serán consideradas instrumentos prácticos del autoaprendizaje, es decir, su función será la de ayudar a asimilar y afianzar los contenidos. De esta forma, también se potenciará la autosuficiencia y la autonomía en el aprendizaje.

MATERIALES

Libro de texto Tourism de editorial Burlington.

Apuntes y recursos facilitados por el profesor, así como cuanta información se distribuya o se comunique como material de la asignatura, tanto en soporte papel como audiovisual o informático.

CÓMO VAMOS A EVALUAR

La legislación educativa española se hace eco de la necesidad de una evaluación formativa en el seno de una enseñanza competencial. En concreto, en la etapa que nos ocupa, la evaluación tendrá carácter continuo, formativo e integrador. La evaluación formativa cobra una gran importancia debido a que se basa en una continua construcción de conocimiento durante todo el periodo de aprendizaje, más cuando buena parte del proceso y la evaluación lo basamos en el desarrollo de tareas.

Para lo anterior es muy importante una retroalimentación basada en la detección oportuna de omisiones, errores y aciertos del alumnado en las diferentes actividades o tareas que realizan. Eso le permitirá al profesorado seguir conduciendo y reconduciendo el aprendizaje de acuerdo a los objetivos que se busca alcanzar y dando a conocer cómo se puede seguir mejorando.

La retroalimentación es entonces la parte central de la evaluación formativa por lo que deberá ser constante, clara, oportuna, suficiente y pertinente. Es el medio a través del cual el alumnado identifica lo que le hace falta para lograr el éxito de acuerdo a lo que se espera de él.

Al ser continua la evaluación, se presupone siempre que el alumnado conoce los contenidos de las evaluaciones anteriores, imprescindibles para una adecuada comprensión y expresión, tanto oral como escrita, al nivel exigido.

Una evaluación formativa y continua requerirá del uso de diversos elementos para poder contrastar la información. Las pruebas escritas o exámenes son necesarios y un buen instrumento de evaluación, pero es sólo uno más que solo se adapta a momentos específicos. Pero hay otras muchas herramientas y estrategias que se adaptan a la tarea de evaluar.

Instrumentos de evaluación

Participación del alumnado en las actividades de clase, demostrando en todo momento interés y una actitud positiva hacia la asignatura. En este caso, se tendrá en cuenta que el alumnado utilice el idioma meta como medio de comunicación, a la hora de preguntar dudas, de realizar exposiciones y que el castellano tienda a utilizarse lo menos posible.

Pruebas escritas y orales: se realizará, al menos, 1 prueba de cada parte o destreza por trimestre. Y se realizarán, siempre que sea posible, todas aquellas pruebas parciales que se estimen convenientes, según criterio del profesor, para una correcta asimilación de los contenidos.

Rúbricas de evaluación. A través de este instrumento, se evaluarán las producciones orales y las producciones escritas, en fecha previamente acordada.

Calificación

Dado el carácter bilingüe del módulo, el mismo se considerará superado cuando cada parte o destreza se supere con una calificación igual o superior a 5. El no cumplimiento del requisito de aprobación de todas las partes o destrezas implicará, en todo caso, la NO SUPERACIÓN del módulo, aunque en cálculos globales ponderados se supere el 5. En el caso de que el alumno se presente a toda la materia en junio, todas las pruebas de cada parte o destreza deben estar superadas con al menos un 5. En ningún caso, durante todo el curso académico, se realizará media en una misma parte o destreza con pruebas por debajo del 5.

El proceso de evaluación se llevará a cabo a lo largo de todo el periodo que comprende el curso, siendo el resultado de la evaluación final la media ponderada de la suma de una serie de componentes. Estos componentes son los siguientes:

Prueba/s expresión oral

Prueba/s expresión escrita + Use of English

Prueba/s comprensión oral

Prueba/s comprensión escrita

Los apartados referidos a comprensión y expresión oral sumarán un 40 % de la nota total. Los referidos a comprensión y expresión escrita, otro 40%, correspondiendo el 20 % restante a aspectos actitudinales.

Los diferentes apartados que intervienen en la evaluación se puntuarán cada uno de 0 a 10. El resultado final vendrá dado por la suma de todas las partes/destrezas siempre que todas estén superadas por separado con una calificación igual o superior a 5.

En el caso de que se realicen varias pruebas de una misma parte/ destreza, se hará media con todas ellas si todas están calificadas con un 5 ó más de 5. Si alguna de estas pruebas, dentro de una misma parte/ destreza, queda por debajo del 5, quedará a criterio del profesorado realizar una prueba más de recuperación u omitir la prueba suspensa para poder realizar la media, siempre y cuando el alumnado haya superado el resto de partes/ destrezas.

Si el alumnado no asiste a alguna de las pruebas convocadas, el profesorado no tendrá la obligación de repetir tales pruebas, aunque la falta esté justificada. Sólo en el caso de que alguna destreza o parte quede sin evaluar por la no asistencia justificada del alumnado a alguna prueba, quedará a criterio del profesorado repetir las pruebas necesarias para poder llevar a cabo la evaluación correspondiente a todas las partes.

A final de curso, el alumnado que no haya superado la materia en las pruebas ordinarias o que haya perdido el derecho a la evaluación continua podrá presentarse a una prueba extraordinaria, que se celebrará en junio e incluirá todos los aspectos de la asignatura a nivel escrito y oral. Cada uno de esos bloques, oral y escrito, supondrá el 40% de la nota final. Será también obligatorio entregar todas las tareas que se hayan asignado a lo largo del curso y que no se entregaran en su momento o tuvieran una calificación insuficiente. Ello supondrá el 20% restante de la nota.

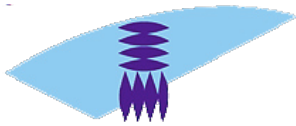
Por último, la evaluación del conjunto cuando alguna destreza no quede superada será la siguiente:

En el caso de que sólo quede suspensa una parte/ destreza, la calificación será de 4.

Si hay 2 partes/ destrezas suspensas, la calificación será de 3.

Si hay 3 partes/ destrezas sin superar, la calificación será de 2.

Si hay 4 ó 5 partes/ destrezas sin superar, la calificación será de 1



I.E.S. Drago

Alemán

2º Agencias

OBJETIVOS

El objetivo fundamental en torno al cual se organiza la enseñanza del idioma es la comunicación. El resto de los objetivos, que a continuación se enumeran no son sino medios para la consecución de éste:

Iniciación y mejora en la comprensión y producción oral, con ejercicios de audio y de lenguaje adecuado al nivel propuesto y con especial énfasis en contenidos tales como: atención al cliente, descripción de itinerarios y servicios, transmitir información profesional dentro del sector, solucionar reclamaciones y quejas, contestar a preguntas de clientes, recabar información personal, etcétera.

Iniciación y mejora en la comprensión y producción escrita, con especial énfasis en: lectura de textos profesionales y de ocio, cumplimentación de formularios, etcétera.

Reforzar la reflexión sobre reglas gramaticales sencillas y la morfología del idioma.

Enriquecimiento y ampliación del léxico referido al sector turístico.

CONTENIDOS

Situaciones comunicativas.

Reflexión gramatical (morfología y sintaxis).

Pronunciación y entonación.

Adquisición y consolidación de vocabulario específico profesional.

Comprensión y producción de textos escritos sencillos aplicados al sector turístico.

CÓMO VAMOS A EVALUAR

La evaluación es continua, por lo que se presupone siempre que el alumno conoce los contenidos básicos de las evaluaciones anteriores, imprescindibles para una adecuada comprensión y expresión oral y escrita al nivel exigido.

Trabajo diario en clase y en casa.

Participación del alumno en las actividades de clase, demostrando en todo momento interés y una actitud positiva hacia la asignatura. Igualmente, comportamiento adecuado del alumno en clase: mantener silencio cuando corresponda, hacer las actividades correspondientes con el máximo interés y no perturbar el orden y la convivencia en el aula.

Pruebas escritas y orales: se realizarán, al menos, tres pruebas de carácter general, una por trimestre, incluyendo en su momento la correspondiente al libro de lectura obligatoria. Y se realizarán, igualmente, todas aquellas pruebas parciales que se estimen convenientes, según criterio del profesor, para una correcta asimilación de los contenidos.

Lectura y/o exposición oral, en fecha previamente acordada, de los trabajos realizados por el alumno.

Finalmente, hay que recordar que es obligatorio por parte del alumnado traer puntualmente a clase los materiales necesarios para realizar las actividades requeridas.

Calificación

La calificación final de las evaluaciones 1ª y 2ª y 3ª se basará, en un 80 %, en las notas obtenidas por el alumno en exámenes, pruebas parciales y demás contenidos orales y escritos susceptibles de corrección y evaluación numérica por parte del profesor; y, en

un 20 %, en aspectos actitudinales y procedimentales (comportamiento, entrega puntual de tareas, participación, etcétera) registrados en el cuaderno del profesor.

Recuperación de la materia.

El alumno con una evaluación suspensa recuperará la misma si aprueba la siguiente evaluación. En junio habrá examen global de la asignatura a nivel escrito y oral, con valor de 40% y 40% de la nota. El 20% restante corresponderá a las actividades realizadas durante el mes de junio. El alumno que pierda el derecho a la evaluación continua será evaluado en esta prueba extraordinaria, teniendo además que entregar todas las tareas escritas que se hayan pedido durante el curso y no haya hecho y las correspondientes a las presentaciones y exposiciones orales no efectuadas.

CÓMO VAMOS A TRABAJAR

Se requerirá del alumno una actitud participativa en clase, imprescindible para propiciar situaciones comunicativas similares a las que se dan en la vida diaria. Igualmente, las actividades extraescolares que eventualmente se realicen irán encaminadas a propiciar contextos comunicativos reales y demandarán del alumno una actitud participativa.

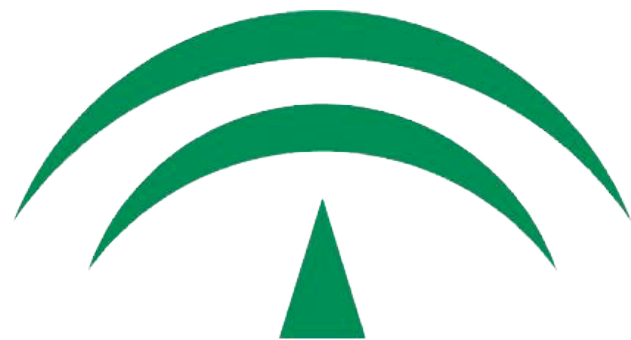
Se hará uso de los recursos tecnológicos apropiados (TIC) para la consecución de los objetivos.

Las tareas para casa servirán para reforzar y consolidar lo trabajado en clase y se evaluarán consecuentemente.

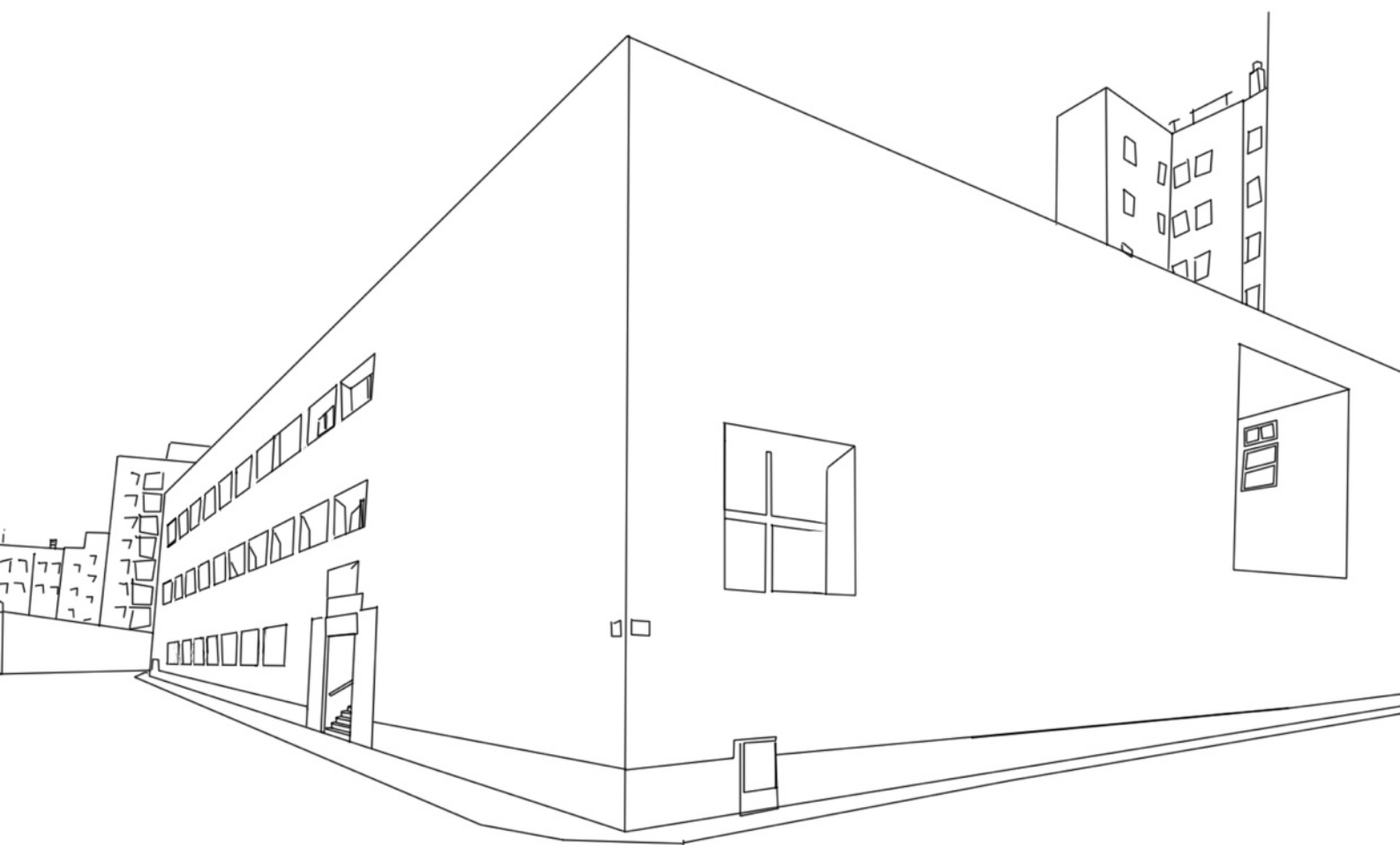
El alumno deberá intervenir oralmente en clase cuando se le requiera a ello.

MATERIALES

Libro de texto ZIMMER FREI, editorial Langenscheidt, más apuntes facilitados por el profesor y cuanta información se distribuya o se comunique como material de la asignatura, tanto en soporte impreso como audiovisual o informático.



JUNTA DE ANDALUCIA



I.E.S. Drago

I.E.S. Drago
C/ Marianista Cubillo, 15
11008
Cádiz
Tlf:956243686