

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36013448	Manuel Antonio	Vigo	2023/2024

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
HOT	Hostalaría e turismo	CSHOT02	Axencias de viaxes e xestión de eventos	Ciclos formativos de grao superior	Réxime de adultos

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0398	Venda de servizos turísticos	2023/2024	4	123	123

(*) No caso de que o módulo profesional estea organizado en unidades formativas de menor duración

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	NAZARETH FERNÁNDEZ SUMAVIELLE
Outro profesorado	

Estado: Supervisada

2. Concreción do currículo en relación coa súa adecuación ás características do ámbito produtivo

O turismo representa unha porcentaxe significativa en Vigo, e maiormente na provincia, posto que o destino Rías Baixas, e un dos referentes na nivel nacional. Existen na cidade e provincia unha forte implantación de empresas turísticas de diversos tipos, tales como: aloxamentos, axencias, actividades complementarias (transporte, actividades, OPC S, consultores, etc.); todas elas requiren de unha man de obra o mellor cualificada posible pois o entorno e a competencia doutros destinos tanto a nivel nacional como internacional. Nos eidos da planificación, xestión e comercialización de destinos turísticos a nivel rexional e local, aínda faltan profesionais que contribúan a que as ofertas dos mesmos sexan mais profesionais.

3. Relación de unidades didácticas que a integran, que contribuirán ao desenvolvemento do módulo profesional, xunto coa secuencia e o tempo asignado para o desenvolvemento de cada unha

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)
1	Intermediación na vena de transporte	Proceso completo da venda dos aloxamentos turísticos	23	20
2	Intermediación na venda de aloxamentos	Proceso completo da venda dos trasportes turísticos	25	20
3	Procedemento de reserva, emisión e venda dos servizos	Fonte de información mais habituais	30	25
4	Operacións de peche e postvenda de servizos	Facer operacións de peche e postvenda mais habituais	25	20
5	Técnicas de venda	Proceso completo da venda do resp dos servicios turísticos: cruceros, visados, nieve, espectáculo...	20	15

4. Por cada unidade didáctica
4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Intermediación na vena de transporte	23

4.1.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Relaciona servizos de diversos tipos en axencias de viaxes, analizaos e caracteriza os elementos que os compoñen.	NO

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Realiza a venda de servizos, caracterizando e aplicando os procedementos asociados.	NO

4.1.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.1 Identifícaronse e caracterizáronse os medios de transporte que se poden vender nas axencias de viaxes.
CA1.2 Identifícaronse os principais provedores de transporte, e os produtos ou servizos que ofrecen.
CA1.3 Analizáronse as principais tarifas e as condicións do servizo, así como os impostos e as taxas que se lles aplican.
CA1.4 Interpretouse a normativa aplicable ao transporte de persoas en diversos medios.
CA1.5 Identifícaronse e caracterizáronse os servizos e os produtos que ofrecen, así como as tarifas que se aplican no aloxamento turístico.
CA1.6 Interpretouse a normativa básica de regulación de aloxamentos turísticos.
CA3.10 Aplicáronse técnicas de comunicación e atención á clientela específicas para a venda de servizos en axencias de viaxes.

4.1.e) Contidos

Contidos
Intermediación na venda do transporte. Concepto de transporte: tipoloxía e caracterización. Provedores: produtos e servizos que ofrecen. Principais tarifas. Condicións do transporte. Impostos e taxas. Normativa do transporte. Dereitos e deberes de usuario
Calidade na venda de servizos en axencias viaxes.

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Intermediación na venda de aloxamentos	25

4.2.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Relaciona servizos de diversos tipos en axencias de viaxes, analizaos e caracteriza os elementos que os compoñen.	NO
RA3 - Realiza a venda de servizos, caracterizando e aplicando os procedementos asociados.	NO

4.2.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA1.7 Caracterizouse a venda de viaxes combinadas, así como os principais provedores e produtos do mercado.
CA1.8 Caracterizáronse outros servizos que se poden vender nas axencias de viaxes, así como as súas tarifas e as súas condicións.
CA1.9 Recoñecéronse os principais sistemas globais de distribución.
CA1.10 Analizouse a venda de servizos turísticos a través de internet e a función das axencias virtuais.
CA3.1 Identificáronse e caracterizáronse diversas fontes de información utilizadas na venda de servizos e produtos en axencias de viaxes.
CA3.8 Aplicáronse sistemas informáticos, terminais e sistemas globais de distribución para a xestión de reservas.

4.2.e) Contidos

Contidos
Intermediación na venda do transporte. Concepto de transporte: tipoloxía e caracterización. Provedores: produtos e servizos que ofrecen. Principais tarifas. Condicións do transporte. Impostos e taxas. Normativa do transporte. Dereitos e deberes de usuario
Intermediación na venda de aloxamento turístico. Concepto de aloxamento turístico. Tipoloxía. Produtos e servizos que se ofrecen. Tarifas. Normativa do aloxamento turístico.
Intermediación na venda de viaxes combinadas: principais produtos e provedores.
Intermediación na venda doutros servizos turísticos: alugamento de vehículos, seguros de viaxe, forfaits de neve, venda de excursións, entradas de espectáculos, guías, etc. Caracterización, tarifas e condicións.
Sistemas globais de distribución.
Venda por internet. Axencias virtuais.

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Procedemento de reserva, emisión e venda dos servizos	30

4.3.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Realiza a venda de servizos, caracterizando e aplicando os procedementos asociados.	NO
RA4 - Realiza operacións de pechamento e posvenda, aplicando os procedementos estandarizados.	SI

4.3.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA3.1 Identifícanse e caracterízanse diversas fontes de información utilizadas na venda de servizos e produtos en axencias de viaxes.
CA3.2 Obtívose información sobre servizos e produtos, as súas condicións específicas, as tarifas e os destinos.
CA3.3 Asesorouse a clientela sobre aspectos xerais e específicos do produto ou servizo ou destino.
CA3.4 Caracterizáronse e aplicáronse os procesos de reserva e confirmación de servizos turísticos.
CA3.7 Identificouse e aplicouse a normativa.
CA3.8 Aplicáronse sistemas informáticos, terminais e sistemas globais de distribución para a xestión de reservas.
CA4.1 Caracterizáronse os tipos de documentos emitidos polas axencias para os prestatarios dos servizos.
CA4.2 Xestionouse e emitíuse a documentación relativa á venda dos servizos ou produtos turísticos.
CA4.3 Formalizouse o procedemento de facturación dos servizos e emisión da documentación relacionada.
CA4.4 Caracterizáronse sistemas e os xeitos de cobramento de servizos.

Criterios de avaliación
CA4.5 Recoñeceráse as variables que influen na política de crédito, tendo en conta os posibles riscos.
CA4.6 Identifícase o procedemento para a xestión de cancelacións consonte a normativa.
CA4.7 Caracterízase a información ou as instrucións previas á viaxe ou o servizo.
CA4.8 Identifícanse os procesos relativos á posvenda e á fidelización de clientes.
CA4.9 Aplícanse sistemas informáticos, terminais e sistemas globais de distribución para a emisión da documentación.

4.3.e) Contidos

Contidos
<p>Fontes de información para a venda dos servizos en axencias de viaxes: tipoloxía e uso.</p> <p>Información e asesoramento de servizos, produtos e destinos, condicións específicas e tarifas.</p> <p>Reserva de produtos e servizos: sistemas de reservas. Procedemento de reserva e confirmación. Estados da reserva. Non-confirmación. Alternativas.</p> <p>Expediente. Rexistro de datos. Soportes documentais. Procedemento de uso e arquivo.</p> <p>Normativa.</p> <p>Equipamentos informáticos, terminais e SDG.</p> <p>Calidade na venda de servizos en axencias viaxes.</p>

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Operacións de peche e postvenda de servizos	25

4.4.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Realiza a venda de servizos, caracterizando e aplicando os procedementos asociados.	NO

4.4.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA3.4 Caracterizáronse e aplicáronse os procesos de reserva e confirmación de servizos turísticos.
CA3.5 Describiuse o procedemento en caso de non-confirmación e ofrecéronse outras alternativas.
CA3.6 Seguiuse o protocolo establecido para a formalización e o arquivo da documentación.
CA3.7 Identificouse e aplicouse a normativa.
CA3.8 Aplicáronse sistemas informáticos, terminais e sistemas globais de distribución para a xestión de reservas.
CA3.9 Identifícaronse os parámetros de calidade do servizo de atención á clientela nas axencias de viaxes.
CA3.10 Aplicáronse técnicas de comunicación e atención á clientela específicas para a venda de servizos en axencias de viaxes.

4.4.e) Contidos

Contidos
Documentos para a prestación de servizos: tipoloxía.
Procedemento de emisión: bonos, billetes, pasaxes e títulos de transporte, contratos de viaxes combinadas, itinerarios, localizadores, etc.
Procedemento de facturación. Documentos de venda: tipoloxía e funcións. Gastos de xestión.
Sistemas e formas de cobramento de servizos: características e tipos. Políticas de crédito.
Cancelacións: procedemento. Aplicación da normativa.
Información e instrucións previas ao servizo ou á viaxe.
Procesos de posvenda e valoración desde un punto de vista comercial e de fidelización.
Aplicacións informáticas de xestión en axencias de viaxes, terminais e SDG.

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	Técnicas de venda	20

4.5.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Aplica técnicas de venda e identifica as súas características, os seus procedementos e a súa secuencia.	SI

4.5.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación
CA2.1 Recoñeceuse a tipoloxía da clientela, así como as súas necesidades e motivacións na compra de servizos turísticos.
CA2.2 Identificáronse os fundamentos das técnicas de venda nas axencias de viaxes.
CA2.3 Recoñecéronse os procesos en cada etapa da venda de servizos ou produtos nas axencias de viaxes.
CA2.4 Describiuse o proceso da negociación con aplicación das técnicas apropiadas.
CA2.5 Recoñecéronse os métodos para a venda telefónica.
CA2.6 Valorouse a aplicación de técnicas de venda como instrumento da xestión comercial das axencias de viaxes.

4.5.e) Contidos

Contidos
Clientes: tipoloxía, necesidades e motivos de compra. Técnicas de venda: principios básicos e etapas. Apertura. Clima axeitado. Linguaxe corporal. Tensións e prexuízos. Xeración de confianza na clientela. Indagación de necesidades e desexos da clientela. Presentación do produto ou do servizo. Negociación: proceso e técnicas. Venda telefónica: procedemento.

Contidos

Valoración da importancia das técnicas de venda na xestión comercial das axencias de viaxes.

Tratamento de queixas e reclamacións.

5. Mínimos exixibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación

Valorarase ao alumnado a través dos seguintes instrumentos:

En cada trimestre realizaranse as seguintes probas:

- Proba escrita (obrigatoria e presencial). Nesta proba avaliaranse os contidos teórico-prácticos. Valorarase ata 9 puntos e será necesario obter un mínimo de 4.5 puntos para poder superala.
- Tarefas, traballos e presentacións (voluntarias e telemáticas). Nestas probas avaliaranse os contidos prácticos. Valoraranse ata 1 punto. Aquelas que non se presenten en forma e prazo serán valoradas con 0.

A nota, que consistirá na suma de ambas partes (sempre que se acade a avaliación positiva na proba obrigatoria) será numérica: do 1 ao 10 sen decimais.

Valorarase ao alumnado a través dos seguintes instrumentos:

A nota da avaliación resultará da suma de ambas partes (sempre que se acade a avaliación positiva na proba obrigatoria) será numérica: do 1 ao 10 sen decimais.

A nota final do módulo obterase da media das avaliacións trimestrais, tendo en conta á hora do redondeo as anotacións feitas no caderno do profesor.

Recuperacións: o alumnado que non supere os mínimos esixibles nunha única avaliación poderá realizar unha proba de recuperación. Consistirá nunha única proba sobre os contidos teórico-prácticos da avaliación non superada. Valorarase ata 10 puntos, sendo necesario acadar un mínimo de 5 puntos para poder superala.

Non se farán probas de recuperación para subir nota.

Avaliación final: todo o alumnado que non supere os mínimos esixibles do módulo terá dereito a realizar unha proba de avaliación final. Consistirá nunha única proba sobre todos os contidos teórico-prácticos do módulo (valorarase ata 10 puntos, sendo necesario acadar un mínimo de 5 puntos para poder superala).

Aclaracións para acudir os exames:

- Será obrigatorio presentarse co material necesario para a realización do mesmo.
- Os teléfonos móbiles non serán admitidos como calculadoras, salvo que o profesor encargado do exame considere válido o seu uso.
- O alumnado presentárase puntualmente o exame, quedando fora do exercicio aqueles alumnos que cheguen con máis de 10 minutos de retraso, quedando a criterio do profesor se a causa que produce a demora é ou non xustificada.
- Os alumnos que non poidan acudir o exame na data establecida non terán dereito a repetición do mesmo.

MÍNIMOS ESIXIBLES

- CA1.1. Identifícanse e caracterízanse os medios de transporte que se poden vender nas axencias de viaxes.
- CA1.2. Identifícanse os principais provedores de transporte, e os produtos ou servizos que ofrecen.
- CA1.3. Analízanse as principais tarifas e as condicións do servizo, así como os impostos e as taxas que se lles aplican.
- CA1.4. Interpretouse a normativa aplicable ao transporte de persoas en diversos medios.
- CA1.5. Identifícanse e caracterízanse os servizos e os produtos que ofrecen, así como as tarifas que se aplican no aloxamento turístico.
- CA1.6. Interpretouse a normativa básica de regulación de aloxamentos turísticos.
- CA1.7. Caracterizouse a venda de viaxes combinadas, así como os principais provedores e produtos do mercado.
- CA1.8. Caracterízanse outros servizos que se poden vender nas axencias de viaxes, así como as súas tarifas e as súas condicións.
- CA1.9. Recoñécéronse os principais sistemas globais de distribución.
- CA1.10. Analizouse a venda de servizos turísticos a través de internet e a función das axencias virtuais
- CA2.1. Recoñeceuse a tipoloxía da clientela, así como as súas necesidades e motivacións na compra de servizos turísticos.
- CA2.2. Identifícanse os fundamentos das técnicas de venda nas axencias de viaxes.
- CA2.3. Recoñécéronse os procesos en cada etapa da venda de servizos ou produtos nas axencias de viaxes.
- CA2.4. Describiuse o proceso da negociación con aplicación das técnicas apropiadas.
- CA2.5. Recoñécéronse os métodos para a venda telefónica.
- CA2.6. Valorouse a aplicación de técnicas de venda como instrumento da xestión comercial das axencias de viaxes.
- CA3.1. Identifícanse e caracterízanse diversas fontes de información utilizadas na venda de servizos e produtos en axencias de viaxes.
- CA3.2. Obtívose información sobre servizos e produtos, as súas condicións específicas, as tarifas e os destinos.

- CA3.3. Asesorouse a clientela sobre aspectos xerais e específicos do produto ou servizo ou destino.
- CA3.4. Caracterizáronse e aplicáronse os procesos de reserva e confirmación de servizos turísticos.
- CA3.5. Describiuse o procedemento en caso de non-confirmación e ofrecéronse outras alternativas.
- CA3.6. Seguiuse o protocolo establecido para a formalización e o arquivo da documentación.
- CA3.7. Identificouse e aplicouse a normativa.
- CA3.8. Aplicáronse sistemas informáticos, terminais e sistemas globais de distribución para a xestión de reservas.
- CA3.9. Identificáronse os parámetros de calidade do servizo de atención á clientela nas axencias de viaxes.
- CA3.10. Aplicáronse técnicas de comunicación e atención á clientela específicas para a venda de servizos en axencias de viaxes

- CA4.1. Caracterizáronse os tipos de documentos emitidos polas axencias para os prestatarios dos servizos.
- CA4.2. Xestionouse e emitiuse a documentación relativa á venda dos servizos ou produtos turísticos.
- CA4.3. Formalizouse o procedemento de facturación dos servizos e emisión da documentación relacionada.
- CA4.4. Caracterizáronse sistemas e os xeitos de cobramento de servizos.
- CA4.5. Recoñecéronse as variables que inflúen na política de crédito, tendo en conta os posibles riscos.
- CA4.6. Identificouse o procedemento para a xestión de cancelacións consonte a normativa.
- CA4.7. Caracterizouse a información ou as instrucións previas á viaxe ou o servizo.
- CA4.8. Identificáronse os procesos relativos á posvenda e á fidelización de clientes.
- CA4.9. Aplicáronse sistemas informáticos, terminais e sistemas globais de distribución para a emisión da documentación

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

O alumnado que non supere os mínimos exixibles (recollidos en cada unidade didáctica) dalgunha avaliación poderá realizar unha proba de recuperación.

A recuperación consistirá nunha única proba sobre os contidos teórico-prácticos da avaliación non superada. Valorarase ata 10 puntos e será necesario obter un mínimo de 5 puntos para poder superala.

Non se farán probas de recuperación para subir nota.

Todo o alumnado que non supere os mínimos exixibles do módulo terá dereito a realizar unha proba de avaliación final.

A avaliación final consistirá nunha única proba sobre todos os contidos teórico-prácticos do módulo (valorarase ata 10 puntos e será necesario obter un mínimo de 5 puntos para poder superala).

6.b) Procedemento para definir a proba de avaliación extraordinaria para o alumnado con perda de dereito a avaliación continua

Non se contempla por ser un módulo a distancia no que a presencialidade é opcional

7. Procedemento sobre o seguimento da programación e a avaliación da propia práctica docente

O seguimento de avaliación docente se fará de acordo co proceso de programación, mediante a enquisa ao alumnado trimestral onde se indica a satisfacción do alumno e se detectan posibles problemas para tomar as medidas correctoras necesarias de acordo con xefatura de estudos e o titor/a de grupo.

Ao remate de cada unidade didáctica o profesor levará a cabo unha análise do grao de cumprimento da programación: consecución dos resultados de aprendizaxe, criterios de avaliación, contidos, secuenciación, tarefas do profesor e dos alumnos e instrumentos e criterios de avaliación.

No caso de observarse desviacións con respecto aos obxectivos definidos nesta programación levaranse a cabo rectificacións baseadas en xustificacións razoadas.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Realización de tests ou preguntas de contestación corta para constata-los coñecementos previos dos alumnos, e poder avaliar posteriormente a súa progresión.

No foro de presentación do módulo planteranse cuestións para acadar unha avaliación inicial do alumnado

8.b) Medidas de reforzo educativo para o alumnado que non responda globalmente aos obxectivos programados

Para os alumnos que presenten carencias importantes na formación básica ou formación profesional de base que impida conseguir un aproveitamento aceptable nas sesións de ensinanza-aprendizaxe facilitaranse conceptos de apoio e soporte. Asemade reforzase a realización de traballos que comprendan o máis esencial dos criterios de avaliación de cada unidade a modo de contidos mínimos.

Adaptaranse tamén as actividades de ensinanza-aprendizaxe esixindo un nivel de concreción inferior e con menos variables.

Darase a oportunidade á realización de actividades extra para compensar as carencias que son detectadas.

Ante a posible existencia de alumnos cun grao insuficiente de desenvolvemento das competencias curriculares básicas sobre todo nos ámbitos da comprensión, da expresión e da reflexión, coa conseguinte dificultade na asimilación de contidos, é necesario prever nas unidades didácticas actuacións concretas para cando se detecten ditas situacións.

Terase que reforza-los aprendizaxes deses alumnos con actividades específicas planificadas dacordo coas súas necesidades.

As posibles adaptación terán en conta o ritmo de aprendizaxe, as motivacións do alumnado, seus intereses e expectativas, grao de integración, capacidades terminais etc

Realizaranse as modificación oportunas nas programacións, sobre todo no ámbito da aula, para conseguir unha plena integración de tódolo alumnado na dinámica da materia e un desenvolvemento correcto das capacidades.

Desta maneira, favorecerase a autoestima do alumnado e valorarase o esforzo que realizan, para mellorar seu rendemento, nun intento de potencia-la avaliación formativa, axustando a axuda pedagóxica as súas necesidades reais de aprendizaxe.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

No desenvolvemento do proceso de ensinanza-aprendizaxe están implícitos o traballo en grupo, a educación cívica, a igualdade de mulleres e homes e a educación para a convivencia. Estes conceptos, así como respecto aos compañeiros, profesores, talleres, e material de traballo traballaranse a través de diferentes actividades.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Sempre que sexan dentro dos acordos establecidos no R.R.I.e poidan levarse a cabo no desenrolo da programación. A temporización repartirase o longo do curso dependendo das dispoñibilidades orzamentarias e da programación.

As actividades propostas son as seguintes:

Charla-coloquio con responsables do sector da intermediación

Charla-coloquio con profesionales do sector

Charla-coloquio con ex-alumnos que se atopan en activo.

Outros incluídas na Proposta de Actividades pasadas o departamento, ou que de xeito excepcional xurdan o longo do curso, sempre con visto e praxe do equipo docente do grupo e da familia profesional.

Outras fixadas na Proposta de actividades da especialidade.

10. Outros apartados**10.1) medidas covid**

Dado que a formación deste módulo xa é telemática distancia, o único aspecto que cabe destacar é que no caso de confinamento ou que as autoridades sanitarias así o consideren oportuno, o exame ou exames faranse telemáticamente xa sexa a través de webex ou plantega.