

**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 proba libre

**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	0	123	0

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

**Profesorado responsable**

Profesorado asignado ao módulo	NAZARETH FERNÁNDEZ SUMAVIELLE,PATRICIA FRESCO BARBEITO
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

**2. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación**
**2.1. Primeira parte da proba**
**2.1.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan**

Resultados de aprendizaxe do currículo
RA1 - Relaciona servizos de diversos tipos en axencias de viaxes, analízalos e caracteriza os elementos que os compoñen.
RA2 - Aplica técnicas de venda e identifica as súas características, os seus procedementos e a súa secuencia.
RA3 - Realiza a venda de servizos, caracterizando e aplicando os procedementos asociados.
RA4 - Realiza operacións de pechamento e posvenda, aplicando os procedementos estandarizados.

**2.1.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado**

Criterios de avaliación do currículo
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.

**Crterios de avaliación do currículo**

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.

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.

CA3.1 Identificáronse e caracterizáronse 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.

<b>Crterios de avaliación do currículo</b>
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.

## **2.2. Segunda parte da proba**

### **2.2.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan**

<b>Resultados de aprendizaxe do currículo</b>
RA1 - Relaciona servizos de diversos tipos en axencias de viaxes, analízalos e caracteriza os elementos que os compoñen.
RA2 - Aplica técnicas de venda e identifica as súas características, os seus procedementos e a súa secuencia.
RA3 - Realiza a venda de servizos, caracterizando e aplicando os procedementos asociados.
RA4 - Realiza operacións de pechamento e posvenda, aplicando os procedementos estandarizados.

**2.2.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado**

Criterios de avaliación do currículo
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 Interpreouse 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 Interpreouse a normativa básica de regulación de aloxamentos turísticos.
CA1.7 Caracterízouse 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.

**Crterios de avaliación do currículo**

CA3.1 Identificáronse e caracterizáronse 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.

**Crterios de avaliación do currículo**

CA4.9 Aplicáronse sistemas informáticos, terminais e sistemas globais de distribución para a emisión da documentación.

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

BC1. Identificación dos tipos de servizo nas axencias de viaxes

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 usuarios e transportistas.

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.

BC2. Aplicación de técnicas de venda

Cientes: 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.

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

Tratamento de queixas e reclamacións.

BC3. Realización da venda de servizos

Fontes de información para a venda dos servizos en axencias de viaxes: tipoloxía e uso.

Información e asesoramento de servizos, produtos e destinos, condicións específicas e tarifas.

Reserva de produtos e servizos: sistemas de reservas.

Procedemento de reserva e confirmación.

Estados da reserva.

Non-confirmación. Alternativas.

Expediente. Rexistro de datos. Soportes documentais. Procedemento de uso e arquivo.

Normativa.

Equipamentos informáticos, terminais e SDG.

Calidade na venda de servizos en axencias viaxes.

BC4. Realizacións de operacións de pechamento e posvenda

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

#### CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN

A primeira parte da proba suporá a realización dun exame teórico que versará sobre os contidos conceptuais do módulo. Consistente nunha batería de preguntas de desenvolvemento, curtas e/ou de tipo test. No caso de preguntas tipo test as respostas incorrectas restarán unha porcentaxe que será determinada en función do número de preguntas de este tipo.

A primeira parte da proba terá carácter eliminatorio, calificarase de 0 a 10 puntos para súa superación as persoas candidatas deberán obter unha puntuación igual ou superior a 5 puntos.

Segunda parte da mesma, esta terá carácter eliminatorio e consistirá no desenvolvemento dun ou varios supostos prácticos, que versarán sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte, cualificarase de 0 a 10 puntos, para súa superación deberase obter unha puntuación igual ou superior a 5 puntos.

A cualificación final correspondente da proba do módulo profesional será a media aritmética de las cualificacións obtidas en cada unha das partes, expresada con números enteiros, redondeada á unidade máis próxima. No caso das persoas aspirantes que suspendan a segunda parte da proba, a puntuación máxima que poderá asignarse será de 4 puntos.

#### 4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento

##### 4.a) Primeira parte da proba

A primeira parte da proba consiste nun exame teórico-escrito, que permita os alumnos elaborar a súas respostas da-cordo cos coñecementos, podendo comprobar directamente a calidade, profundidade e dominio termolóxico.

O exame teórico-escrito consistirá nun conxunto de preguntas ou ítems de enunciado breve os que lle seguen una ou mais repostas presentadas a modo de alternativas. Nalgúns casos debe responder cunha frase curta, palabra ou cifra, etc.

Polo tanto, se realizará en forma de probas obxetivas. As preguntas posibles serán:

De desenvolvemento:

Desenvolvemento escrito dos contidos reflectidos no currículo.

De evocación

Resposta breve

Cumplimentación.

Texto incompleto (completar un texto incompleto)

Gráficas (Realizar un gráfico o debuxo como resposta.)



De discriminación  
Dous opcións (verdadero-falso)  
Opcións múltiples  
Xustificación da opción (Xustificar a opción elixida).  
De recoñecemento  
Selección múltiple.  
Elección da mellor resposta  
Asociación  
De identificación  
Ordenación (Ordenar números de maior a menor)  
Localización

Material que deberá levar o alumno: calculadora e calendario ano 22023-24. Non se admitirá como calculadora teléfono móbil.

#### 4.b) Segunda parte da proba

A segunda parte da proba consiste en un exame práctico cuxo contido poderá consistir en:

Exercicios de interpretación ou cálculo. (Cálculo da marxen, do bruto, do neto, punto morto...)  
Simulacións de venta  
Cálculo de PVP a partir de precios netos, con ou sen suplementos de calquera dos servizos que se poden vender nunha axencia de viaxes.  
Cálculo de PVP según folletos  
Cálculo de PVP según datos aportados de calquera dos servizos que se poden vender nunha axencia de viaxes.  
Exercicios de códigos de Amadeus  
Cálculo de tarifas de transporte; emisión e reemisión  
Deseño e interpretación de documentos acreditativos de derechos de uso  
Deseño e interpretación de documentación interna e externa  
Aplicación de programas informáticos específicos

Material que deberá levar o alumno: calculadora e calendario ano 2023-24. Non se admitirá como calculadora teléfono móbil.



--