

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15025682	Fraga do Eume	Pontedeume	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 xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0172	Protocolo e relacións públicas	2023/2024	5	105	105

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	MARÍA DEL PILAR LORENZO DÍAZ
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

A competencia xeral deste título consiste en organizar e controlar axencias de viaxes tanto maioristas como minoristas, en todos os seus departamentos, aplicando as políticas empresariais establecidas, controlando obxectivos dos departamentos, accións comerciais e os resultados económicos do establecemento asegurando a satisfacción da clientela.

O profesional que supera o Ciclo Superior de axencias de viaxes e xestión de eventos exerce a súa actividade habitualmente no sector turístico, nomeadamente no subsector de axencias de viaxes.

O persoal neste sector traballa fundamentalmente por conta allea e exerce as súas actividades en labores de administración, mercadotenia estratéxica e operacional, compras e contratación, produción ou distribución de servizos turísticos e de viaxes, mediación, control de calidade e función administrativa e contable. Debido á complexidade deste sector e á gran cantidade de actividades nas que este profesional pode traballar cómpre que teña gran capacidade de innovación, coordinación de tarefas e orientación á calidade.

O turismo representa unha actividade económica moi significativa en toda a provincia, o destino Rías Altas vaise consolidando ano tra ano como un referente a nivel nacional. Existen na provincia unha forte implantación de empresas turísticas de diversos tipos, tales como: aloxamentos, axencias, actividades complementarias (transporte, actividades complementarias, OPCs, consultores, etc.); todas elas requiren dunha man de obra cualificada debido ao gran nivel de competencia no sector.

Concretamente, no módulo de Protocolo e Relacións Públicas o alumnado adquirirá competencia relacionadas co desenvolvemento de calquera acto, xa sexa este oficial, privado ou empresarial, que proxecte aos diferentes públicos a imaxe desexada. Os profesionais do turismo, necesitarán coñecer o cerimonial e protocolo para utilizalo da mellor maneira nas diferentes estratexias xerais de comunicación das empresas de intermediación turística.

O CIFP Fraga do Eume forma parte da rede de Centros Integrados de Formación Profesional de Galicia. Ten implantado un Sistema de Xestión de Calidade. Está situado no Concello de Pontedeume, municipio costeiro situado nas Rías Altas, entre as cidades da Coruña e Ferrol. Conta cun patrimonio histórico cultural de gran interese, destacando o seu casco histórico medieval ou o Torreón dos Andrade entre outros. Recibe multitude de visitantes cada ano, tanto nacionais como extranxeiros.

Será de aplicación neste módulo a Orde do 12 de xullo de 2011 pola que se regulan o desenvolvemento a avaliación e a acreditación académica do alumnado das ensinanzas de formación profesional inicial e a Resolución pola que se ditan instrucións para o desenvolvemento das ensinanzas de formación profesional do sistema educativo no curso 23/24.

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	O protocolo institucional.	O protocolo. Definición. Orixe e evolución do protocolo. Tipos de protocolo. Regras básicas de protocolo. Protocolo institucional. Definición e elementos. Colocación e ordenación de bandeiras dentro dos actos protocolarios.	20	20
2	O protocolo social.	O protocolo social. A etiqueta. O saludo. A mesa. O viño e o seu servizo. Protocolo na mesa. O vestuario.	20	20
3	O protocolo empresarial.	Aplicación do protocolo empresarial: Elaboración do programa e cronograma do acto a organizar.	20	15
4	A atención e comunicación co cliente	Procesos e canles de comunicación. Selección de medios de comunicación adecuados	15	20
5	As relacións públicas	Fundamentos e principios das RR.PP. Imaxe corporativa e identidade. Tipos de imaxe. Expresión corporal, etc.	15	15
6	As suxestións, queixas e reclamacións	Queixas, reclamacións e suxestións. Conceptos formais e non formais. Valoración da súa importancia. Deseño de puntos clave que debe conter un manual corporativo de atención ao cliente e xestión de queixas e reclamacións.	15	10

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	O protocolo institucional.	20

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Aplica o protocolo institucional, analiza os sistemas de organización e utiliza a normativa de protocolo e de precedencias oficiais.	NO
RA2 - Aplica o protocolo empresarial e describe os elementos de deseño e organización segundo a natureza, o tipo de acto e o público a que se dirixa.	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 Definíronse os elementos que conforman o protocolo institucional.
CA1.2 Determináronse os criterios para establecer a presidencia nos actos oficiais.
CA1.3 Caracterizáronse os sistemas de ordenación das persoas invitadas en función do tipo de acto que se organice.
CA1.3.1 Caracterizáronse os sistemas de ordenación das persoas invitadas nos actos institucionais
CA1.4 Recoñeceuse a normativa de protocolo e de precedencias oficiais da Xunta de Galicia e do Estado.
CA1.5 Realizáronse os programas protocolarios en función do acontecemento que se desenvolva.
CA1.5.1 Realizáronse os programas protocolarios en función dos acontecementos institucionais.
CA1.6 Caracterizouse o deseño e a planificación de actos protocolarios.
CA1.6.1 Caracterizouse o deseño e a planificación de actos institucionais.
CA1.8 Determinouse a ordenación de bandeiras dentro dos actos protocolarios.
CA2.1 Caracterizouse a natureza e a tipoloxía dos actos que se organizan.
CA2.1.1 Caracterizouse a natureza e a tipoloxía dos actos institucionais.
CA2.3 Identificouse o público a que se dirixen os actos.
CA2.3.1 Identificouse o público a que se dirixen os actos institucionais.
CA2.5 Verificouse a correcta aplicación do protocolo durante o desenvolvemento do acto.
CA2.5.1 Verificouse a correcta aplicación do protocolo durante o desenvolvemento do acto institucional.

4.1.e) Contidos

Contidos
Protocolo institucional: definición e elementos.

Contidos

Sistemas de organización de persoas invitadas.

Sistemas de organización de persoas invitadas a actos institucionais.

Interese pola normativa en materia de protocolo e de precedencias oficiais de Galicia e do Estado.

Proxección de actos protocolarios.

Proxección de actos protocolarios institucionais.

Colocación e ordenación de bandeiras dentro dos actos protocolarios.

Identificación do público obxectivo e adecuación do acto.

Identificación do público obxectivo e adecuación do acto institucional.

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	O protocolo social.	20

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Aplica o protocolo institucional, analiza os sistemas de organización e utiliza a normativa de protocolo e de precedencias oficiais.	NO
RA2 - Aplica o protocolo empresarial e describe os elementos de deseño e organización segundo a natureza, o tipo de acto e o público a que se dirixa.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.3 Caracterizáronse os sistemas de ordenación das persoas invitadas en función do tipo de acto que se organice.
CA1.3.2 Caracterizáronse os sistemas de ordenación das persoas invitadas nos actos sociais
CA1.5 Realizáronse os programas protocolarios en función do acontecemento que se desenvolva.
CA1.5.2 Realizáronse os programas protocolarios en función dos acontecementos sociais.
CA1.6 Caracterizouse o deseño e a planificación de actos protocolarios.
CA1.6.2 Caracterizouse o deseño e a planificación de actos sociais.
CA2.1 Caracterizouse a natureza e a tipoloxía dos actos que se organizan.
CA2.1.2 Caracterizouse a natureza e a tipoloxía dos actos sociais.
CA2.3 Identificouse o público a que se dirixen os actos.
CA2.3.2 Identificouse o público a que se dirixen os actos sociais.
CA2.5 Verificouse a correcta aplicación do protocolo durante o desenvolvemento do acto.
CA2.5.2 Verificouse a correcta aplicación do protocolo durante o desenvolvemento do acto social.

4.2.e) Contidos

Contidos
Sistemas de organización de persoas invitadas.
Sistemas de organización de persoas invitadas a actos sociais.
Tipos de presidencias.
Proxección de actos protocolarios.
Proxección de actos protocolarios sociais.
Identificación do público obxectivo e adecuación do acto.



Contidos

Identificación do público obxectivo e adecuación do acto social.

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	O protocolo empresarial.	20

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Aplica o protocolo institucional, analiza os sistemas de organización e utiliza a normativa de protocolo e de precedencias oficiais.	NO
RA2 - Aplica o protocolo empresarial e describe os elementos de deseño e organización segundo a natureza, o tipo de acto e o público a que se dirixa.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.3 Caracterizáronse os sistemas de ordenación das persoas invitadas en función do tipo de acto que se organice.
CA1.3.3 Caracterizáronse os sistemas de ordenación das persoas invitadas nos actos empresariais
CA1.5 Realizáronse os programas protocolarios en función do acontecemento que se desenvolva.
CA1.5.3 Realizáronse os programas protocolarios en función dos acontecementos empresariais.
CA1.6 Caracterizouse o deseño e a planificación de actos protocolarios.
CA1.6.3 Caracterizouse o deseño e a planificación de actos empresariais.
CA1.7 Deseñáronse invitacións en relación coa tipoloxía dos actos.
CA2.1 Caracterizouse a natureza e a tipoloxía dos actos que se organizan.
CA2.1.3 Caracterizouse a natureza e a tipoloxía dos actos empresariais.
CA2.2 Deseñouse un manual protocolario e de comunicación.
CA2.3 Identificouse o público a que se dirixen os actos.
CA2.3.3 Identificouse o público a que se dirixen os empresariais.
CA2.4 Identificáronse os elementos de organización e deseño de actos protocolarios empresariais (presidencia, persoas invitadas, día, hora, lugar, etc.).
CA2.5 Verificouse a correcta aplicación do protocolo durante o desenvolvemento do acto.
CA2.5.3 Verificouse a correcta aplicación do protocolo durante o desenvolvemento do acto empresarial.
CA2.6 Enumerouse a documentación necesaria segundo o acto, para o seu correcto desenvolvemento.
CA2.7 Elaborouse o programa e o cronograma do acto.
CA2.8 Calculouse o orzamento do acto.

4.3.e) Contidos



Contidos

Proxección de actos protocolarios.

Proxección de actos protocolarios empresariais.

Deseño de invitacións.

Tipos e obxectivos dos actos protocolarios empresariais.

Manuais protocolarios e de comunicación das empresas.

Deseño dos manuais de comunicacións.

Identificación do público obxectivo e adecuación do acto.

Identificación do público obxectivo e adecuación do acto empresarial.

Manual protocolario e de comunicación dunha empresa.

Actos protocolarios empresariais: Deseño. Aplicación adecuada do protocolo durante o acto. Documentación necesaria. Elaboración do programa e do cronograma dos actos.

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	A atención e comunicación co cliente	15

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Aplica os fundamentos e os elementos das relacións públicas no ámbito turístico, así como as técnicas asociadas seleccionadas.	NO
RA4 - Establece comunicación coa clientela utilizando técnicas e adaptándoas.	SI
RA6 - Mantén actitudes de atención á clientela e analiza a importancia de superar as expectativas desta con relación ao trato recibido.	NO

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

Criterios de avaliación
CA3.6 Identifícaronse os procesos e as canles de comunicación.
CA3.7 Aplicáronse técnicas de expresión verbal e non verbal.
CA4.1 Analizáronse os obxectivos dunha correcta atención á clientela.
CA4.2 Caracterizáronse as técnicas de atención á clientela.
CA4.3 Diferenciáronse as modalidades de atención á clientela.
CA4.4 Aplicáronse as accións do contacto directo e non directo.
CA4.5 Utilizáronse as técnicas de comunicación coa clientela.
CA4.6 Caracterizáronse os tipos de clientela.
CA4.7 Demostráronse as actitudes e as aptitudes nos procesos de atención á clientela.
CA4.8 Definíronse as técnicas de dinamización e interacción de grupos.
CA6.1 Analizáronse as expectativas de cada tipo de clientela.
CA6.2 Conseguiuse unha actitude de empatía.
CA6.3 Valorouse a importancia dunha actitude de simpatía.
CA6.4 Valorouse unha actitude de respecto cara á clientela e cara aos membros da empresa ou institución.
CA6.5 Conseguiuse alcanzar unha actitude profesional.
CA6.6 Seguiuse unha actitude de discreción.

4.4.e) Contidos

Contidos
Expresión corporal. Imaxe persoal. Habilidades sociais.

Contidos

Proceso da comunicación.

Comunicación non verbal.

Comunicación verbal.

Obxectivos e variables da atención á clientela.

Modalidades de atención á clientela: contacto directo e non directo. Técnicas.

Puntos clave dunha boa atención á clientela segundo a fase de contacto desta coa empresa.

Actitudes e aptitudes.

Técnicas de dinamización e interacción grupal.

Actitude de servizo á clientela: empatía, simpatía, cortesía, etc.

Actitude de respecto cara á clientela e cara aos membros da empresa ou institución.

Actitude profesional.

Valor da discreción dentro do ámbito laboral.

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	As relacións públicas	15

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Aplica os fundamentos e os elementos das relacións públicas no ámbito turístico, así como as técnicas asociadas seleccionadas.	NO
RA6 - Mantén actitudes de atención á clientela e analiza a importancia de superar as expectativas desta con relación ao trato recibido.	NO

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

Criterios de avaliación
CA3.1 Definíronse os fundamentos e os principios das relacións públicas.
CA3.2 Identifícanse e caracterízanse os elementos de identidade corporativa en empresas e institucións turísticas.
CA3.3 Identifícanse as principais marcas de entidades públicas e privadas do sector turístico.
CA3.4 Identifícase o concepto de imaxe corporativa e os seus compoñentes.
CA3.5 Recoñécéronse os tipos de imaxe proxectada por empresas e institucións turísticas.
CA3.8 Recoñécéronse e valoráronse os recursos das relacións públicas.
CA3.9 Seleccionáronse medios de comunicación en función do produto.
CA3.10 Valorouse a importancia da imaxe, da identidade corporativa, da comunicación e das relacións públicas nas empresas e nas institucións turísticas.
CA3.11 Recoñeceuse e caracterizouse a imaxe do turismo galego e español.
CA6.7 Valorouse a importancia da imaxe corporativa.

4.5.e) Contidos

Contidos
Fundamentos e principios das relacións públicas.
Imaxe do turismo español.
Aplicación e valoración das relacións públicas no ámbito turístico empresarial e institucional.
Recursos das relacións públicas.
Identificación e caracterización das principais marcas de entidades do sector turístico español e galego.
Imaxe corporativa e identidade: concepto e compoñentes.
Tipos de imaxe: imaxe do turismo galego e español.
Procesos e canles de comunicación. Selección de medios de comunicación axeitados.
Tipos de imaxe.



Contidos
Valor da imaxe corporativa.

4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	As suxestións, queixas e reclamacións	15

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA5 - Xestiona as queixas, as reclamacións e as suxestións, e describe as fases establecidas de resolución asociadas a unha correcta satisfacción da clientela.	SI

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

Criterios de avaliación
CA5.1 Definíronse e analizáronse os conceptos formais e non formais de queixas, reclamacións e suxestións.
CA5.2 Recoñecéronse os principais motivos de queixas da clientela nas empresas de hostalaría e turismo.
CA5.3 Identificáronse as canles de comunicación das queixas, das reclamacións e das suxestións, e a súa xerarquización dentro da organización.
CA5.4 Valorouse a importancia das queixas, das reclamacións e das suxestións como elemento de mellora continua.
CA5.5 Establecéronse as fases para seguir na xestión de queixas e reclamacións, para conseguir a satisfacción da clientela dentro do seu ámbito de competencia.
CA5.6 Cumpríuse a normativa en materia de reclamacións da clientela en establecementos de empresas turísticas.
CA5.7 Deseñáronse os puntos clave que debe conter un manual corporativo de atención á clientela e de xestión de queixas e reclamacións.

4.6.e) Contidos

Contidos
Queixas, reclamacións e suxestións: conceptos formais e non formais.
Valoración da súa importancia.
Principais motivos de queixas da clientela das empresas de hostalaría e turismo.
Elementos de recollida de queixas, reclamacións e suxestións.
Fases da xestión de queixas e reclamacións.
Normativa legal en materia de reclamacións da clientela en establecementos de empresas turísticas.
Deseño de puntos clave que debe conter un manual corporativo de atención á clientela e de xestión de queixas e reclamacións.

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

Os mínimos para acadar a avaliación positiva no presente módulo darán conta da consecución de todos os Resultados de Aprendizaxe dun xeito equilibrado e cun grado de participación activa nos traballos e actividades a desenvolver.

Estes contidos mínimos serán a referencia para configurar as probas de recuperación das partes non superadas, así como as probas de avaliación extraordinaria do alumnado con Perda de Avaliación Continua e, guiarán o procedemento da avaliación ordinaria do módulo.

O conxunto de mínimos esixibles para o módulo están expresados en cada unidade didáctica e no seguinte listado:

- CA1.1 - Definíronse os elementos que conforman o protocolo institucional.
- CA1.2 - Determináronse os criterios para establecer a presidencia nos actos oficiais.
- CA1.3 - Caracterizáronse os sistemas de ordenación das persoas invitadas en función do tipo de acto que se organice.
- CA1.4 - Recoñeceuse a normativa de protocolo e de precedencias oficiais da Xunta de Galicia e do Estado.
- CA1.5 - Realizáronse os programas protocolarios en función do acontecemento que se desenvolva.
- CA1.6 - Caracterizouse o deseño e a planificación de actos protocolarios.
- CA1.7 - Deseñáronse invitacións en relación coa tipoloxía dos actos.
- CA1.8 - Determinouse a ordenación de bandeiras dentro dos actos protocolarios.
- CA2.1 - Caracterizouse a natureza e a tipoloxía dos actos que se organizan.
- CA2.3 - Identificouse o público a que se dirixen os actos.
- CA2.4 - Identificáronse os elementos de organización e deseño de actos protocolarios empresariais (presidencia, persoas invitadas, día, hora, lugar, etc.).
- CA2.5 - Verificouse a correcta aplicación do protocolo durante o desenvolvemento do acto.
- CA2.6 - Enumerouse a documentación necesaria segundo o acto, para o seu correcto desenvolvemento.
- CA2.7 - Elaborouse o programa e o cronograma do acto.
- CA3.1 - Definíronse os fundamentos e os principios das relacións públicas.
- CA3.2 - Identificáronse e caracterizáronse os elementos de identidade corporativa en empresas e institucións turísticas.
- CA3.4 - Identificouse o concepto de imaxe corporativa e os seus compoñentes.
- CA3.6 - Identificáronse os procesos e as canles de comunicación.
- CA3.7 - Aplicáronse técnicas de expresión verbal e non verbal.
- CA3.8 - Recoñecéronse e valoráronse os recursos das relacións públicas.
- CA3.9 - Seleccionáronse medios de comunicación en función do produto.
- CA4.1 - Analizáronse os obxectivos dunha correcta atención á clientela.
- CA4.2 - Caracterizáronse as técnicas de atención á clientela.
- CA5.1 - Definíronse e analizáronse os conceptos formais e non formais de queixas, reclamacións e suxestións.
- CA5.3 - Identificáronse as canles de comunicación das queixas, das reclamacións e das suxestións, e a súa xerarquización dentro da organización.
- CA5.5 - Establecéronse as fases para seguir na xestión de queixas e reclamacións, para conseguir a satisfacción da clientela dentro do seu ámbito de competencia.
- CA5.6 - Cumpríuse a normativa en materia de reclamacións da clientela en establecementos de empresas turísticas.

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN

A cualificación de cada Resultado de Aprendizaxe virá dada polas puntuacións obtidas empregando para elo os instrumentos de avaliación correspondentes que se sinalan en cada criterio de avaliación: probas escritas e actividades didácticas e realización das tarefas propostas e avaliáveis empregando neste caso unha lista de cotexo deseñada e/ou rúbrica en función do tipo de actividade ou tarefa.

A cualificación de cada unha das unidades didácticas determinarase en función do instrumento de avaliación asinado a cada un dos CA's que a compoñen e obterase en función do peso asinado a cada un quedando do seguinte xeito:

UD 1: Proba escrita: 85%, actividades didácticas e tarefas: 15%.

UD 2: Proba escrita: 60%, actividades didácticas e tarefas: 40%.

UD 3: Proba escrita: 25%, actividades didácticas e tarefas: 65%.

UD 4: Proba escrita: 75%, actividades didácticas e tarefas: 25%.

UD 5: Proba escrita: 100%.

UD 6: Proba escrita: 65%, traballos e tarefas: 35%

A cualificación trimestral do módulo obterase en función das unidades didácticas impartidas y avaliadas no momento da avaliación correspondente. Para determinar a nota final da avaliación trimestral e final, farase a media ponderada das distintas tarefas e probas de avaliación.

Para determinar a nota final da avaliación trimestral e final, farase a media ponderada das distintas tarefas e probas de avaliación.

O alumnado para superar o módulo terá que acadar unha nota igual ou superior a 5 puntos en cada avaliación.

As probas corrixiranse na aula e entregaranse cualificadas ao alumnado, máis quedarán arquivadas en poder do profesor.

Todas as actividades didácticas e tarefas obxecto de cualificación quedan en poder do profesorado, xa que forman parte da cualificación do alumnado.

Aquel alumnado que non superase algunha das unidades didácticas correspondentes a cada trimestre poderá facelo na data asinada a tal efecto. Non se farán probas de recuperación para subir nota.

Durante a realización das probas escritas teórico-prácticas(PE) estará prohibido o uso do móbil e de material multimedia con conexión a Internet, agás nos casos que o desenvolvemento da proba o requira. Así mesmo, se durante o desenvolvemento da mesma algún alumno incurrise en calquera tipo de práctica fraudulenta, seralle retirada a proba nese momento tendo que recuperala con posterioridade.

A nota por actividades didácticas e tarefas propostas e avaliáveis realizados durante o trimestre será a media aritmética. En xeral, o que se avaliará será: presentación, estrutura, adecuación do contido ao nivel esixido, conclusións, bibliografía, etc. Naqueles caso nos que se requira exposición oral por parte do alumnado será avaliada tamén a comunicación verbal e non verbal. Serán orixinais, no caso de plaxio serán avaliados con 0 puntos e terán que recuperalo. Só se cualificarán os entregados en tempo e forma. As actividades didácticas que requiran de presentación na aula, deberán realizarse o día sinalado, salvo causa xustificada.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Aqueles alumnos que non superen o módulo, terán un período de recuperación da materia, antes da proba final. O procedemento a seguir neste período será o seguinte: actividades de recuperación que poidan ser realizables de forma autónoma polo alumnado. Trátase de levar a cabo traballos e tarefas previstos nas unidades didácticas desta programación, como medio para acadar os mínimos exixibles.

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

Conforme se determina no artigo 25 da Orde do 12 de xullo de 2011, o número de faltas que implica a perda do dereito á avaliación continua nun determinado módulo será do 10 % respecto da súa duración total. Para os efectos de determinación da perda do dereito á avaliación continua, o profesorado valorará as circunstancias persoais e laborais do alumno ou a alumna na xustificación desas faltas, cuxa aceptación será acorde co establecido no correspondente regulamento de réxime interno do centro. Para tales efectos e con carácter previo, o centro enviará un apercibimento (AP) ao alumno ou á alumna cando as faltas de asistencia inxustificadas superen o 6 % respecto da súa duración total. Nel indícarase que terá o PD no módulo de acumular un 10 % de inasistencias inxustificadas con respecto á súa duración total. Cando as faltas de asistencia alcancen a citada porcentaxe comunicárase o PD. No caso de que se produza a perda do dereito á avaliación continua, na secretaría do centro deberá quedar constancia do apercibimento e do PD.

O alumnado que perdesse o dereito á avaliación continua no módulo, terá dereito a unha proba final extraordinaria previa á avaliación final.

Neste caso o alumnado será apercibido ou perderá o dereito a avaliación continua, cando supere o número de faltas equivalentes a:

- Apercebemento (superado o 6% da duración do módulo): 7 faltas de asistencia
- Perda do dereito á avaliación continua (superado o 10% da duración do módulo) : 11 faltas de asistencia.

O sistema extraordinario de avaliación para o alumnado que teña perda do dereito á avaliación continua consistirá nunha única proba teórico-práctica

que versarán sobre a totalidade dos criterios mínimos esixibles e poderá estar conformada por preguntas tipo test ou de desenvolvemento, así como pola resolución de supostos prácticos.

A nota mínima para superar esta proba é de 5 puntos (valorando sobre un total de 10 puntos). En caso de non presentarse a cualificación será de 1.

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

A orde de avaliación no seu artigo 23.5 sinala que cada departamento de familia profesional realizará cunha frecuencia mínima mensual o seguimento das programacións de cada módulo, indicando grao de cumprimento e xustificación razoada no caso de desviacións, ademais a programación será revisada ao inicio de curso e se entregará unha memoria final de curso.

O seguimento mensual da programación realizarase a través da aplicación específica de seguimento das programacións facilitada pola Consellería de Educación e se entregará copia á xefatura de departamento para que conste nas actas correspondentes..

Para a memoria final utilizaremos o modelo proporcionado pola xefatura de estudos ao final de curso.

Os principais indicadores do grao do cumprimento da programación serán:

- O grao de cumprimento da temporalización
- O logro dos obxectivos programados
- Os resultados académicos acadados

Para a avaliación da práctica docente recabarase información a través de cuestionarios periódicos pasados aos alumnos nos que se solicitará

valoración sobre a metodoloxía e aspectos relativos á docencia, a forma de traballo na aula e técnicas de avaliación, así como cuestións que indiquen se se acadaron os obxectivos das distintas unidades didácticas.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

A avaliación inicial permitirá coñecer todo o relacionado coa motivación dos alumnos e das alumnas, a actitude coa que se enfrenta ao proceso de ensinanza-aprendizaxe, e os coñecementos que ten sobre a materia que se vai impartir. Para a súa aplicación empregaranse:

- Cuestionario de motivación inicial.

Os indicadores deste cuestionario son: nivel de estudos realizados, interese na realización do módulo, información sobre o contido do mesmo, grao de experiencia, expectativas sobre o módulo.

- Cuestionario de coñecementos iniciais. Baseado nos contidos do módulo.

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

O carácter continuo da avaliación debe permitir, a detección precoz das posibles dificultades na adquisición dos contidos por parte do alumnado e, en consecuencia, promover a identificación dos aspectos do proceso que provocan estas dificultades e a adopción das medidas oportunas. Cando a análise da marcha dun estudante determine dificultades para o seguimento, darase un apoio educativo personalizado determinando aqueles contidos nos que ten máis dificultades proponendo traballos e actividades de reforzo que lle permitan acadar as capacidades terminais asociados aos contidos mínimos propostos nesta programación didáctica.

No caso en que non sexa posible que garantir a consecución efectiva os resultados da aprendizaxe, o equipo docente poderá propoñer a través do departamento de Orientación, a solicitude de flexibilidade horaria, tal e como establece a Orde do 12 de xullo de 2011 no seu artigo 15. De acordó con artigo 61 do Decreto 114/2010, do 1 de xullo, o alumnado con necesidades educativas especiais, consonte o establecido no artigo 73 da Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, poderá ser autorizado, cando as necesidades de apoio específico así o xustifiquen, para cursar os ciclos formativos en réxime ordinario de xeito fragmentado por módulos, cunha temporalización distinta á establecida con carácter xeral.

Aplicaranse os protocolos establecidos no Plan de Convivencia do Centro Educativo e Educonvives.

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, aulas e material de traballo traballaranse a través de diferentes actividades:

- Educación do consumidor.

Aprender a conservar e valorar na súa xusta medida os bens persoais, como é o caso dos instrumentos empregados no sector turístico.

Valorar os produtos de consumo co obxectividade e saber adquirilos e consumilos de forma racional e equilibrada.

Apreciar o desenvolvemento sostible mediante a reciclaxe de materiais, o deseño e consumo racional de obxectos...

- Educación non sexista.

Interesarse por coñecer, respectar e valorar a opinión e produción dos compañeiros, independentemente do seu sexo e da súa aparencia, colaborar con todas as persoas, independentemente do seu sexo ou condición e amosar unha actitude crítica ante situacións nas que a produza calquera tipo de discriminación por razón do sexo.

- Educación moral e cívica.

Manifestar actitudes propias sobre o sector da hostalería, visión crítica e actitude aberta a novas ideas, na resolución de problemas, interpretar o

coñecemento do turismo técnico como unha ferramenta de traballo ao servizo da sociedade, e apreciar o noso patrimonio artístico e respectar as instalacións dos aloxamentos turísticos.

- Educación para a paz.

Apreciar a linguaxe da actividade da Hostalería e Turismo como medio de expresión e comunicación entre comunidades diversas.

Amosar unha actitude flexible e aberta ante as opinións dos demais no desenvolvemento do traballo en equipo no momento de resolver un problema, así como amosar comprensión das diferentes culturas dos clientes que recibirán cada vez mais neste novo escenario da globalización.

- Educación para a igualdade de xénero "Orientar as actividades de ensino aprendizaxe dende unha perspectiva integral e de xénero, que contribúa a previr todo tipo de situacións de violencia, e en particular a de xénero."

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Dentro das actividades complementarias a formación encádranse aquelas que se producen como resultado de eventos especiais que se poidan organizar no centro como: Semanas ou xornadas gastronómicas e turísticas.

- Conferencias e charlas especializadas.

- Cursos monográficos.

- Outros actos ou xornadas propostas ao longo do curso.

Con carácter específico as ACF¿s para este módulo serán:

- Asistencia a Feria ITB (marzo).

- Asistencia a FITUR (xaneiro).

- Visita a As Pontes (1º trimestre).

- Asistencia a charla de protocolo na Deputación da Coruña e Pazo de Mariñán.

- Saída formativa á ESENGRA.

- Taller Floral.

- Charlas sobre Protocolo.

Así como aquelas actividades que se desenvolven fora das instalacións do centro e que teñen relación cos contidos do módulo:

10. Outros apartados

10.1) Programación

Comentarase de forma verbal ao alumnado presente na aula o contido da programación, facendo fincapé nos seguintes puntos:

- Obxectivos, competencias e criterios de avaliación.

- Criterios de cualificación.

- A versión do alumnado, desta programación, está á súa disposición na aula virtual e no lugar disposto polo centro.

Os alumnos asinarán un documento conforme foron informados de todos os puntos desta programación así como, onde poden consultar a versión do alumnado da mesma.

10.2) Recursos e TIC

Recursos:

- Apuntamentos proporcionados pola docente.
- Pantalla proxección e canón.
- Aula virtual do Centro
- PC e conexión a internet

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15025682	Fraga do Eume	Pontedeume	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 xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0180	2ª Lingua estranxeira-Francés	2023/2024	7	157	157

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	MARÍA JESÚS LEGIDO OUTÓN
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

O CIFP Fraga do Eume forma parte da rede de Centros Integrados de Formación Profesional de Galicia e ten implantado un Sistema de Xestión de Calidade. Está situado no Concello de Pontedeume, municipio costeiro situado nas Rías Altas, entre as cidades da Coruña e Ferrol. Conta cun patrimonio histórico cultural de grande interese, destacando o seu casco histórico medieval ou o Torreón dos Andrade entre outros e recibe multitude de visitantes cada ano, tanto nacionais como estranxeiros.

Os eventos turísticos conforman unha importante fonte de ingresos para o concello, e dentro do Xeodestino Ferrolterra atópanse multitude de empresas de intermediación turística como axencias de viaxes, tanto emisoras como de receptivo.

Esta programación realízase para o módulo 2ª Lingua estranxeira: Francés, pertencente ao Ciclo Superior de Axencias de viaxes e xestión de eventos e pode estar suxeita a cambios según o tipo de alumnado, tanto na temporalización como nos contidos. O ritmo de aprendizaxe non é matemático, polo tanto, a programación adecuarase ao nivel e ritmo do alumnado.

O sector da intermediación de viaxes, lonxe de ser unha actividade en retroceso, experimentou un crecemento importante nos últimos anos. Pero o futuro para as axencias pasa pola especialización e o investimento en persoal cualificado.

Por último, o sector de eventos converteuse nun dos de maior proxección, e vai experimentar un grande crecemento nos próximos anos, ao converterse nunha das ferramentas de márketing máis rendibles para as empresas. En relación con isto, cómpre pór de relevo que España se erixiu nun dos principais destinos de convencións. Entre as tendencias do sector, destacan a especialización, a concentración, a diferenciación e o asesoramento.

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	Presentación do módulo	Presentación do módulo e realización de probas de avaliación inicial para determinar o nivel dos alumnos. Tratarase de familiarizar ao alumnado que non ten estudos previos en francés co idioma, dándolle os rudimentos gramaticais básicos, para que poidan afrontar o curso con éxito. Para o resto de estudantes será o momento de revisar os seus coñecementos gramaticais e por en práctica as súas habilidades na comprensión e na fala	7	10
2	Primeiros contactos	Primeira toma de contacto coa lingua francesa aplicada ao sector da turismo. Presentacións, persoais e dunha empresa, responder ao teléfono, tomar unha mensaxe e comprender e redactar un C.V.	25	15
3	Transportes	Informar, recibir pasaxeiros, vender billetes	25	15
4	Oferta de aloxamento	Presentación de diferentes aloxamentos, diálogos e exposición	25	15
5	Experiencia profesional	Solicitud de emprego, oferta de traballo...	25	15
6	Venda dun produto turístico	Coñecemento das características técnicas dos produtos turísticos, familiarización cos folletos e anulación de reservas así como a proposta de solucións.	25	15
7	Guías	Informarse para ser guías. Visitas guiadas	25	15

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Presentación do módulo	7

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Recoñece información cotiá e profesional específica contida en discursos orais claros e sinxelos emitidos en lingua estándar, e identifica o contido global da mensaxe.	NO
RA2 - Interpreta información profesional escrita contida en textos sinxelos e analiza comprensivamente os seus contidos.	NO
RA3 - Emite mensaxes orais sinxelas, claras e ben estruturadas, e relaciona o propósito da mensaxe coas estruturas lingüísticas adquiridas.	NO
RA4 - Elabora textos sinxelos e relaciona as regras gramaticais co seu propósito.	NO
RA5 - Aplica actitudes e comportamentos profesionais en situacións de comunicación e describe as relacións típicas características dos países dos países da lingua estranxeira.	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 Situouse a mensaxe no seu contexto profesional.
CA1.6 Identifícase o fío argumental dunha situación comunicativa presenciada.
CA2.1 Fíxose unha lectura comprensiva de textos específicos do seu ámbito profesional.
CA3.1 Comunicouse utilizando fórmulas sinxelas, nexos e estratexias de interacción.
CA4.1 Formalizouse información básica requirida en distintos tipos de documentos.
CA5.1 Definíronse os trazos máis significativos dos costumes e dos usos da comunidade onde se fale a lingua estranxeira.

4.1.e) Contidos

Contidos
Recoñecemento de mensaxes profesionais do sector e cotiás.
Diferenciación entre fonemas vocálicos orais e nasais.
Características específicas de documentos profesionais recibidos por medios telemáticos.
Linguaxe non verbal (código xestual).
Expresión fónica, entoación e ritmo.
Coherencia textual

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Primeiros contactos	25

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Recoñece información cotiá e profesional específica contida en discursos orais claros e sinxelos emitidos en lingua estándar, e identifica o contido global da mensaxe.	NO
RA2 - Interpreta información profesional escrita contida en textos sinxelos e analiza comprensivamente os seus contidos.	NO
RA3 - Emite mensaxes orais sinxelas, claras e ben estruturadas, e relaciona o propósito da mensaxe coas estruturas lingüísticas adquiridas.	NO
RA4 - Elabora textos sinxelos e relaciona as regras gramaticais co seu propósito.	NO
RA5 - Aplica actitudes e comportamentos profesionais en situacións de comunicación e describe as relacións típicas características dos países dos países da lingua estranxeira.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.2 Captouse a idea principal da mensaxe.
CA1.6 Identificouse o fío argumental dunha situación comunicativa presenciada.
CA2.2 Identificouse con precisión a terminoloxía utilizada.
CA3.2 Utilizouse correctamente a terminoloxía da profesión.
CA4.5 Elaborouse un pequeno informe cun propósito comunicativo específico.
CA5.2 Descríbóronse os protocolos e as normas de relación social propios dos países da lingua estranxeira.

4.2.e) Contidos

Contidos
Mensaxes directas, telefónicas, radiofónicas e gravadas. Distinción entre datos e opinións e identificación da intención da persoa falante.
Comprensión de mensaxes, textos e artigos profesionais do sector e cotiáns.
Terminoloxía específica do sector.
Rexistros utilizados na emisión de mensaxes orais. Preferencias polo rexistro formal no ámbito socioprofesional.
Resposta afirmativa ou negativa atenuada a unha petición.
Linguaxe específica de internet na lingua estranxeira.
Uso dos recursos formais e funcionais en situacións que requiran un comportamento socioprofesional, co fin de proxectar unha boa imaxe da empresa.
Uso de rexistros axeitados segundo o contexto da comunicación e a intención das persoas interlocutoras.

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Transportes	25

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Recoñece información cotiá e profesional específica contida en discursos orais claros e sinxelos emitidos en lingua estándar, e identifica o contido global da mensaxe.	NO
RA3 - Emite mensaxes orais sinxelas, claras e ben estruturadas, e relaciona o propósito da mensaxe coas estruturas lingüísticas adquiridas.	NO
RA4 - Elabora textos sinxelos e relaciona as regras gramaticais co seu propósito.	NO
RA5 - Aplica actitudes e comportamentos profesionais en situacións de comunicación e describe as relacións típicas características dos países dos países da lingua estranxeira.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.5 Extraéronse as ideas principais dunha mensaxe emitida por un medio de comunicación.
CA1.6 Identificouse o fío argumental dunha situación comunicativa presenciada.
CA3.6 Realizáronse con claridade presentacións breves e preparadas sobre un tema dentro da especialidade.
CA4.4 Formalizouse un texto dado con apoios visuais e claves lingüísticas achegadas.
CA5.3 Identificáronse os valores e as crenzas da comunidade onde se fale a lingua estranxeira.

4.3.e) Contidos

Contidos
Recursos lingüísticos: estruturas e funcións. Entoación como recurso de cohesión do texto oral: uso dos patróns de entoación. Conectores lingüísticos. Marcadores lingüísticos de relacións sociais, normas de cortesía e diferenzas de rexistro. Benvida e recepción da clientela. Despedida. Nexos. Valoración das normas socioculturais e protocolarias nas relacións internacionais. Uso de rexistros axeitados segundo o contexto da comunicación e a intención das persoas interlocutoras. Uso de rexistros axeitados segundo o contexto da comunicación e a intención das persoas interlocutoras, na UD 3 atendendo a unha reserva telefónica e na UD 4 atendendo a un cliente directamente no bar..

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Oferta de aloxamento	25

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Recoñece información cotiá e profesional específica contida en discursos orais claros e sinxelos emitidos en lingua estándar, e identifica o contido global da mensaxe.	NO
RA2 - Interpreta información profesional escrita contida en textos sinxelos e analiza comprensivamente os seus contidos.	NO
RA4 - Elabora textos sinxelos e relaciona as regras gramaticais co seu propósito.	NO
RA5 - Aplica actitudes e comportamentos profesionais en situacións de comunicación e describe as relacións típicas características dos países dos países da lingua estranxeira.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.3 Identificouse a información específica contida na mensaxe.
CA1.6 Identificouse o fío argumental dunha situación comunicativa presenciada.
CA2.5 Interpretouse a mensaxe recibida a través de soportes telemáticos (correo electrónico, fax, etc.).
CA4.1 Formalizouse información básica requirida en distintos tipos de documentos.
CA4.7 Realizáronse resumos breves de textos sinxelos relacionados co seu contorno profesional.
CA5.4 Identificáronse en calquera tipo de texto os aspectos socioprofesionais propios do sector.

4.4.e) Contidos

Contidos
Terminoloxía específica do sector.
Ideas principais e ideas secundarias.
Resolución de problemas coa clientela. Interrogación.
Apoio, demostración de entendemento e petición de aclaración.
Uso do discurso indirecto. Transmisión dun aviso.
Particularidades da conversa telefónica.
Expresión e formalización de documentos e textos profesionais do sector e cotiáns.
Uso da descrición como recurso lingüístico.
Recoñecemento da lingua estranxeira para afondar en coñecementos que resulten de interese ao longo da vida persoal e profesional.
Uso de rexistros axeitados segundo o contexto da comunicación e a intención das persoas interlocutoras.
Uso de rexistros axeitados segundo o contexto da comunicación e a intención das persoas interlocutoras, na UD 3 atendendo a unha reserva telefónica e na UD 4 atendendo a un cliente directamente no bar..

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	Experiencia profesional	25

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Recoñece información cotiá e profesional específica contida en discursos orais claros e sinxelos emitidos en lingua estándar, e identifica o contido global da mensaxe.	NO
RA2 - Interpreta información profesional escrita contida en textos sinxelos e analiza comprensivamente os seus contidos.	NO
RA3 - Emite mensaxes orais sinxelas, claras e ben estruturadas, e relaciona o propósito da mensaxe coas estruturas lingüísticas adquiridas.	NO
RA4 - Elabora textos sinxelos e relaciona as regras gramaticais co seu propósito.	NO
RA5 - Aplica actitudes e comportamentos profesionais en situacións de comunicación e describe as relacións típicas características dos países dos países da lingua estranxeira.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.6 Identificouse o fío argumental dunha situación comunicativa presenciada.
CA2.3 Extraeuse a información máis salientable dun texto relativo á súa profesión.
CA2.6 Relacionouse o texto co ámbito do sector a que se refira.
CA3.2 Utilizouse correctamente a terminoloxía da profesión.
CA3.3 Manifestáronse preferencias laborais no sector profesional.
CA3.4 Describiuse con relativa fluidez o seu contorno profesional máis próximo.
CA3.5 Estableceuse a secuencia das actividades propias dun proceso produtivo do sector profesional.
CA3.7 Utilizáronse normas de protocolo en presentacións adaptadas ao seu nivel.
CA3.8 Respondeuse a preguntas breves complementarias relativas á profesión.
CA4.2 Elaborouse unha solicitude de emprego a partir dunha oferta de traballo dada.
CA4.3 Redactouse un breve currículo.
CA5.5 Aplicáronse os protocolos e as normas de relación social dos países da lingua estranxeira.

4.5.e) Contidos

Contidos
Discriminación das principais oposicións fonolóxicas.
Recursos gramaticais.
Relacións temporais: anterioridade, posterioridade e simultaneidade.

Contidos

Interpretación dun documento profesional na lingua estranxeira: ofertas e demandas de emprego, currículos, modelos de cartas, cuestionarios, facturas, manuais, etc.

Características específicas de documentos profesionais recibidos por medios telemáticos.

Relacións temporais: anterioridade, posterioridade e simultaneidade.

Formalización dun documento profesional na lingua estranxeira: ofertas e demandas de emprego, currículos, modelos de cartas, cuestionarios, facturas, manuais, etc.

Uso de rexistros axeitados segundo o contexto da comunicación e a intención das persoas interlocutoras.

4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	Venda dun produto turístico	25

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Recoñece información cotiá e profesional específica contida en discursos orais claros e sinxelos emitidos en lingua estándar, e identifica o contido global da mensaxe.	NO
RA2 - Interpreta información profesional escrita contida en textos sinxelos e analiza comprensivamente os seus contidos.	NO
RA3 - Emite mensaxes orais sinxelas, claras e ben estruturadas, e relaciona o propósito da mensaxe coas estruturas lingüísticas adquiridas.	NO
RA4 - Elabora textos sinxelos e relaciona as regras gramaticais co seu propósito.	NO
RA5 - Aplica actitudes e comportamentos profesionais en situacións de comunicación e describe as relacións típicas características dos países dos países da lingua estranxeira.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.4 Identifícase a actitude e a intención da persoa interlocutora.
CA1.6 Identifícase o fío argumental dunha situación comunicativa presenciada.
CA1.7 Determináronse os papeis que aparecen nunha secuencia presenciada.
CA2.4 Realizáronse traducións directas e inversas de textos específicos sinxelos, e utilizáronse materiais de consulta e dicionarios técnicos.
CA2.7 Léronse con certo grao de independencia textos de diversos tipos, adaptando o estilo e a velocidade de lectura, aínda que poida presentar algunha dificultade, con modismos pouco frecuentes.
CA3.3 Manifestáronse preferencias laborais no sector profesional.
CA3.9 Intercambiouse información específica con fluidez, utilizando frases de estrutura sinxela.
CA4.6 Redactouse unha carta comercial a partir de instrucións detalladas e modelos dados.
CA5.6 Recoñecéronse os marcadores lingüísticos da procedencia rexional.

4.6.e) Contidos

Contidos
Ideas principais e secundarias.
Terminoloxía específica do sector.
Relacións lóxicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidade e resultado.
Características específicas de documentos profesionais recibidos por medios telemáticos.
Mantemento e seguimento do discurso oral.
Toma, mantemento e cesión da quenda de palabra.
Proposta de actividades e informacións varias.



Contidos

Relacións lóxicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidade e resultado.

Uso de rexistros axeitados segundo o contexto da comunicación e a intención das persoas interlocutoras.

4.7.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
7	Guías	25

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Recoñece información cotiá e profesional específica contida en discursos orais claros e sinxelos emitidos en lingua estándar, e identifica o contido global da mensaxe.	NO
RA2 - Interpreta información profesional escrita contida en textos sinxelos e analiza comprensivamente os seus contidos.	NO
RA3 - Emite mensaxes orais sinxelas, claras e ben estruturadas, e relaciona o propósito da mensaxe coas estruturas lingüísticas adquiridas.	NO
RA4 - Elabora textos sinxelos e relaciona as regras gramaticais co seu propósito.	NO
RA5 - Aplica actitudes e comportamentos profesionais en situacións de comunicación e describe as relacións típicas características dos países dos países da lingua estranxeira.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.2 Captouse a idea principal da mensaxe.
CA1.4 Identificouse a actitude e a intención da persoa interlocutora.
CA1.6 Identificouse o fío argumental dunha situación comunicativa presenciada.
CA2.1 Fíxose unha lectura comprensiva de textos específicos do seu ámbito profesional.
CA2.6 Relacionouse o texto co ámbito do sector a que se refira.
CA3.2 Utilizouse correctamente a terminoloxía da profesión.
CA3.6 Realizáronse con claridade presentacións breves e preparadas sobre un tema dentro da especialidade.
CA4.1 Formalizouse información básica requirida en distintos tipos de documentos.
CA4.5 Elaborouse un pequeno informe cun propósito comunicativo específico.
CA5.4 Identificáronse en calquera tipo de texto os aspectos socioprofesionais propios do sector.

4.7.e) Contidos

Contidos
Mensaxes directas, telefónicas, radiofónicas e gravadas. Distinción entre datos e opinións e identificación da intención da persoa falante.
Recursos lingüísticos: estruturas e funcións.
Comprensión de mensaxes, textos e artigos profesionais do sector e cotiáns.
Relacións lóxicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidade e resultado.
Terminoloxía específica do sector.
Entoación como recurso de cohesión do texto oral: uso dos patróns de entoación.

Contidos

Proposta de actividades e informacións varias.

Uso da descrición como recurso lingüístico.

Uso dos recursos formais e funcionais en situacións que requiran un comportamento socioprofesional, co fin de proxectar unha boa imaxe da empresa.

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

Criterios de cualificación:

RA 1 Recoñece información cotiá e profesional específica contida en discursos orais claros e sinxelos emitidos en lingua estándar, e identifica o contido global da mensaxe.

CA 1.1 Situouse a mensaxe no seu contexto profesional.

CA 1.2 Captouse a idea principal da mensaxe.

CA 1.3 Identificouse a información específica contida na mensaxe.

CA 1.4 Identificouse a actitude e a intención da persoa interlocutora.

CA 1.5 Extraéronse as ideas principais dunha mensaxe emitida por un medio de comunicación

CA 1.6 Identificouse o fío argumental dunha situación comunicativa presenciada.

CA 1.7 Determináronse os papeis que aparecen nunha secuencia presenciada.

CUALIFICACIÓN:

Porcentaxe do total: 20%

RA 2 Interpreta información profesional escrita contida en textos sinxelos e analiza comprensivamente os seus contidos.

CA 2.1 Fíxose unha lectura comprensiva de textos específicos do seu ámbito profesional.

CA 2.2 Identificouse con precisión a terminoloxía utilizada.

CA 2.3 Extraeuse a información máis salientable dun texto relativo á súa profesión.

CA 2.5 Interpretouse a mensaxe recibida a través de soportes telemáticos (correo electrónico, fax, etc.).

CA 2.6 Relacionouse o texto co ámbito do sector a que se refira.

CA 2.7 Léronse con certo grao de independencia textos de diversos tipos, adaptando o estilo e a velocidade de lectura, aínda que poida presentar algunha dificultade, con modismos pouco frecuentes.

CUALIFICACIÓN:

Porcentaxe do total: 20%

RA 3 Emite mensaxes orais sinxelas, claras e ben estruturadas, e relaciona o propósito da mensaxe coas estruturas lingüísticas adquiridas.

CA 3.1 Comunicouse utilizando fórmulas sinxelas, nexos e estratexias de interacción.

CA 3.2 Utilizouse correctamente a terminoloxía da profesión.

CA 3.3 Manifestáronse preferencias laborais no sector profesional.

CA 3.4 Describiuse con relativa fluidez o seu contorno profesional máis próximo.

CA 3.5 Estableceuse a secuencia das actividades propias dun proceso produtivo do sector profesional.

CA 3.6 Realizáronse con claridade presentacións breves e preparadas sobre un tema dentro da especialidade.

CA 3.7 Utilizáronse normas de protocolo en presentacións adaptadas ao seu nivel.

CA 3.8 Respondeuse a preguntas breves complementarias relativas á profesión.

CA 3.9 Intercambiouse información específica con fluidez, utilizando frases de estrutura sinxela.

CUALIFICACIÓN:

Porcentaxe do total: 25%

RA 4 Elabora textos sinxelos e relaciona as regras gramaticais co seu propósito.

CA 4.1 Formalizouse información básica requirida en distintos tipos de documentos.

CA 4.2 Elaborouse unha solicitude de emprego a partir dunha oferta de traballo dada.

CA 4.3 Redactouse un breve currículo.

CA 4.4 Formalizouse un texto dado con apoios visuais e claves lingüísticas achegadas.

CA 4.5 Elaborouse un pequeno informe cun propósito comunicativo específico.

CA 4.6 Redactouse unha carta comercial a partir de instrucións detalladas e modelos dados.

CA 4.7 Realizáronse resumos breves de textos sinxelos relacionados co seu contorno profesional.

CUALIFICACIÓN:

Porcentaxe do total: 25%

RA 5 Aplica actitudes e comportamentos profesionais en situacións de comunicación e describe as relacións típicas características dos países dos países da lingua estranxeira.

CA 5.1 Definíronse os trazos máis significativos dos costumes e dos usos da comunidade onde se fale a lingua estranxeira.

CA 5.2 Descríbóronse os protocolos e as normas de relación social propios dos países da lingua estranxeira.

CA 5.3 Identificáronse os valores e as crenzas da comunidade onde se fale a lingua estranxeira.

CA 5.4 Identificáronse en calquera tipo de texto os aspectos socioprofesionais propios do sector.

CA 5.5 Aplicáronse os protocolos e as normas de relación social dos países da lingua estranxeira.

CA 5.6 Recoñécóronse os marcadores lingüísticos da procedencia rexional.

CUALIFICACIÓN:

Porcentaxe do total: 10%

CÁLCULO DA NOTA FINAL:

Para a superación do módulo o alumnado deberá acadar unha cualificación mínima de 5 puntos.

A nota final será a suma da nota dos apartados arriba especificados. O valor máximo dos mesmos é o seguinte:

RA 1 (comprensión oral): 2 puntos

RA2 (comprensión escrita): 2 puntos

RA3 (expresión oral): 2'5 puntos

RA4 (expresión escrita): 2'5 puntos

RA5 (civilización): 1 punto

A avaliación do módulo será continua polo que non se contemplan probas de recuperación parciais ao longo do curso. Unha avaliación non superada considerarase recuperada se se avalía positivamente a seguinte avaliación

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Durante o transcurso do curso académico para a recuperación de aqueles alumnos que non acaden unha cualificación positiva programaranse actividades deseñadas para que o alumno poida adquirir as capacidades necesarias para a superación do módulo de xeito que un alumno cunha cualificación menor que 5 no 1º trimestre e unha cualificación positiva no segundo considerarase que superou a materia .

Para o alumnado que non consiga superar o módulo no período ordinario, programaranse actividades de recuperación entre os meses de abril a xuño. Este alumnado terá que presentarse a unha proba extraordinaria que avaliará tódalas destrezas e coñecementos incluídas nos contidos mínimos expresados na programación didáctica do módulo. Esta proba superarase cando a nota sexa igual ou superior a 5.

A perda do dereito á avaliación continua suporá a realización dunha proba final que versará sobre os contidos revisados ao longo do curso. Esta proba superarase cando a nota sexa igual ou superior a 5.

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

O alumnado con perda ao dereito á avaliación continua realizará unha proba que incluírá todos os criterios de avaliación do módulo. Esta proba constará de cinco partes. Audición gravada sobre calquera dos aspectos das Axencias de viaxes e xestión de eventos turísticos vistos durante o

curso cun valor do 20%. Lectura dun texto con preguntas de comprensión do mesmo sobre calquera dos aspectos vistos durante o curso cun valor do 20%. Exercicio de interacción simulando calquera das situacións profesionais vistas durante o curso, por exemplo, unha chamada telefónica, un diálogo, etc. cun valor do 20% Elaboración dun texto escrito, por exemplo carta de queixa ou a xestión dunha queixa, carta de presentación, etc, cun valor do 20%. Exercicios de gramática e vocabulario vistos durante o curso, cun valor do 20%.

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

No seguimento da programación teranse en conta os resultados académicos acadados polos alumnos e o logro dos obxectivos programados sempre tendo en conta os resultados obtidos na avaliación inicial.

Farase un seguimento da programación a intervalos dun mes. Neste seguimento indícarase o grao de cumprimento da programación e, se fora o caso argumentarase os motivos polos que non se cumpre o desenvolvemento previsto de dita programación e proporáanse medidas a adoptar para adecuarse o progreso adecuado da mesma.

A avaliación da práctica docente terá en conta os seguintes parámetros:

- grao de cumprimento da temporalización
- consecución dos obxectivos programados
- resultados académicos acadados polo alumnado

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Pasarallese ao alumnado un sinxelo cuestionario inicial que permita valorar a súa motivación e actitude cara ao módulo. Do mesmo xeito este cuestionario permitirá valorar os coñecementos de partida que ten con referencia ao módulo. Estes coñecementos soen ser moi baixos pois hai alumnado que estudou algún ano de francés pero outros non.

Así, con esta proba poderemos establecer as estratexias pedagóxicas para a integración de todo o alumnado. Ditas probas consistirán na realización de exercicios de comprensión oral e escrita e de expresión oral e escrita.

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

O alumnado que cursa este módulo ten diferente preparación e idades ás veces tamén dispares polo que na ensinanza dunha lingua estranxeira como é o caso do francés, este feito tradúcese a miúdo nunha grande diferenza de niveis de coñecemento, de intereses e de actitudes fronte á lingua. Para algúns supón a primeira toma de contacto coa lingua estranxeira e para a maioría o reencontro cunha lingua da que só posúen uns coñecementos moi básicos, así que nun primeiro momento, e coincidindo coa primeira unidade do módulo tentarase que o alumnado con menor ou ningún coñecemento se vaia poñendo ao día o antes posible para poder nivelarse co alumnado con máis coñecementos.

Tentarase facer a ensinanza o máis personalizada que se poida, atendendo sempre ás dúbidas do alumnado, ás súas suxestións e proporcionándolle a axuda que precise para progresar na súa aprendizaxe.

Asemade tentarase motivar ao alumnado e conseguir o seu compromiso e implicación no proceso da súa propia aprendizaxe, facéndolle apreciar a utilidade da lingua estranxeira no seu futuro persoal e profesional.

En todo caso, terase sempre en conta as características particulares de cada alumno, os seus intereses e expectativas, o seu grao de integración na aula, o seu ritmo de aprendizaxe, etc.

Para o alumnado a quen se lle detecte necesidades de reforzo educativo, adaptaranse aqueles aspectos do proceso de ensinanza aprendizaxe susceptibles de modificación (tarefas, recursos, tempos..) que permitan ao alumnado a adquisición de aprendizaxe do módulo, requisito imprescindible para a superación do mesmo.

Realizaranse exercicios adicionais a partires de materiais diferentes aos usados na aula.

Finalmente se houbese necesidade, realizaríanse adaptacións curriculares para alumnado con especial dificultade na aprendizaxe co fin de conseguir o mellor desenvolvemento posible das súas capacidades, contando sempre co informe do titor e do orientador do centro e en colaboración cos mesmos.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

As propostas desta programación para a educación en valores son:

Educación para a convivencia:

Fórmulas de cortesía, respecto aos demais, pluralidade de culturas nun país, diálogo, tolerancia, cooperación.

Educación para a saúde:

Recursos para eliminar tensións, saídas ao ar libre, papel da alimentación, normas e hixiene de vida.

Educación para a paz:

Importancia de coñecer a historia e celebrar datas importantes, entender que a diversidade cultural e social é unha fonte de riqueza.

Educación non sexista:

Prestaremos especial atención á formación para a igualdade entre homes e mulleres, tema de extraordinaria importancia neste sector profesional.

Educación para Europa:

Organismos europeos, festas e calendario, cultura xeral, curiosidades europeas e sobre todo francófonas.

Educación multicultural:

Pluralidade de culturas produtos do mundo, celebracións mundiais, , estadias lingüísticas; prensa, sucesos, textos literarios e obras artísticas, ampliación de temas a través de Internet.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

O alumnado coñecerá a cultura francesa a través de diversas actividades como: festas tradicionais francesas (La chandeleur), Noël, Le poisson d' avril,...

Participar na semana da francophonie.

Tamén acudirán á representación dunha peza teatral en francés.

Visita guiada pola cidade de Santiago de Compostela en francés.

Visita a algunha empresa relacionada co mundo do turismo, axencia de viaxe, hotel...

10.Outros apartados

10.1) a

.

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15025682	Fraga do Eume	Pontedeume	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 xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0397	Xestión de produtos turísticos	2023/2024	5	105	105
MP0397_12	Xestión de viaxes combinadas	2023/2024	5	55	55
MP0397_22	Xestión de eventos	2023/2024	5	50	50

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	ALEJANDRA PÉREZ PÉREZ
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

Este profesional exerce a súa actividade no sector turístico, nos subsector de viaxes polo miúdo, por xunto e mixtas, así como nas axencias especializadas en recepción e eventos.

Trátase de traballadores por conta propia que xestionan a súa propia axencia de viaxes ou eventos, ou de traballadores por conta allea que exercen a súa actividade profesional como empregados/as ou xefes/as de oficina ou de departamento nas áreas funcionais de administración, de reservas, de produto, e de venda de servizos e produtos turísticos e eventos.

2. As ocupacións e os postos de traballo máis salientables son os seguintes:

- Xefe/a de oficina de axencia de viaxes
- Xefe/a de departamento en axencia de viaxes
- Axente de viaxes
- Consultor/a de viaxes
- Organizador/ora de eventos
- Vendedor/ora de servizos de viaxe e viaxes programadas
- Promotor/a comercial de viaxes e servizos turísticos
- Empregado/a do departamento de reservas. Booking

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	Análise das viaxes combinadas	Tipoloxía, normativa, elementos e intermediarios das axencias das viaxes combinadas. Análise e función das axencias receptoras e os correspondentes. o mercado de viaxes combinados.	10	9
2	Deseño de viaxes combinadas.	Aplicación e técnicas de investigación de mercado para o deseño das viaxes combinadas. Deseño de viaxes combinadas a oferta e a demanda. Selección de provedores. Documentación e aplicación informática	18	15
3	Cotización de viaxes combinadas.	Cotización de viaxes combinadas a oferta e a demanda e cotización de servizos. A calidade nas viaxes combinadas.	16	16
4	Coordinador cos prestatarios dos servizos	Aplicacións informáticas de xestión e reserva de servizos turísticos. Coordinación e operativa de viaxes combinados. Operacións, reservas e documentación.	11	10
5	O mercado de eventos	Concepto, tipoloxía e función. A oferta turística necesaria para o desenvolvemento dun evento. Servizos demandados e captación de eventos. Patrocinadores e entidades colaboradoras. Mercado actual e previsible futuro. <u>Aplicacións informáticas</u>	14	14
6	Organización de eventos	Fases, metodoloxía, recursos e documentación necesaria para a organización dun evento. Cálculo de custos. Plan de seguridade, aplicacións informáticas e programas técnicos.	20	21
7	Supervisión de eventos	Coordinación e control durante a organización dun evento. Procedemento, facturación, calidade nos servizos, seguimento e avaliación	16	15

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Análise das viaxes combinadas	10

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Analiza viaxes combinadas, das que identifica o seu mercado e os elementos que as caracterizan.	SI

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 Definíronse e clasificáronse as viaxes combinadas atendendo a diferentes parámetros.
CA1.2 Caracterizáronse as diferenzas entre as viaxes combinadas á oferta e á demanda.
CA1.3 Recoñeceuse e analizouse a normativa aplicable ás viaxes combinadas.
CA1.4 Descríbíronse os servizos turísticos principais e accesorios que conforman as viaxes combinadas.
CA1.5 Identificáronse e describíronse os elementos, os contidos e as cláusulas que deben conter os programas e os contratos de viaxes combinadas.
CA1.6 Caracterízouse a tipoloxía e definíronse as funcións dos intermediarios de transporte e aloxamento, e as relacións profesionais que se establecen cos organizadores de viaxes combinadas.
CA1.7 Recoñecéronse as relacións profesionais, económicas e contractuais que se establecen entre os organizadores de viaxes, as axencias polo miúdo e os prestatarios dos servizos.
CA1.8 Analizáronse as condicións para a elección dos provedores de servizos.
CA1.9 Caracterizáronse as condicións dos acordos ou convenios entre prestatario do servizo e organizador.
CA1.10 Descríbíronse e analizáronse as funcións que deben desempeñar as axencias receptoras e os correspondentes.
CA1.11 Analizouse o mercado de viaxes combinadas, as tendencias actuais e as previsións deste tipo de produto turístico.

4.1.e) Contidos

Contidos
<p>Viaxes combinadas: tipoloxía e normativa. Viaxes combinadas á oferta e á demanda.</p> <p>Elementos das viaxes combinadas.</p> <p>Programa e contrato de viaxes combinadas.</p> <p>Intermediarios: tipoloxía, funcións e relacións cos organizadores de viaxes combinadas.</p> <p>Relacións profesionais entre organizador, axencias polo miúdo e provedores de servizos. Convenios de colaboración e termos de retribución.</p> <p>Axencias receptoras e correspondentes.</p> <p>Mercado de viaxes combinadas.</p>

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Deseño de viaxes combinadas.	18

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Deseña e cotiza viaxes combinadas aplicando a metodoloxía adecuada en cada proceso, para o que analiza a información.	NO

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

Criterios de avaliación
CA2.1 Diferenciouse a metodoloxía de deseño e cotización de viaxes combinadas atendendo á súa tipoloxía, á oferta ou á demanda.
CA2.1.1 Diferenciouse a metodoloxía de deseño de viaxes combinadas atendendo á súa tipoloxía, á oferta ou á demanda
CA2.2 Aplicáronse técnicas de investigación de mercado previas ao deseño de viaxes combinadas.
CA2.3 Xustificouse a selección dos compoñentes principais e accesorios das viaxes combinadas.
CA2.4 Definíronse as condicións e os acordos da negociación con provedores con base en diferentes criterios.
CA2.7 Formalizáronse os documentos relativos ao deseño e á cotización das viaxes combinadas.
CA2.7.1 Formalizáronse os documentos relativos ao deseño das viaxes combinadas
CA2.8 Utilizáronse aplicacións informáticas específicas para a procura de información, o deseño e a cotización de viaxes combinadas.
CA2.8.1 Utilizáronse aplicacións informáticas específicas para a procura de información e o deseño de viaxes combinadas

4.2.e) Contidos

Contidos
Aplicación de técnicas de investigación de mercado.
Deseño e cotización de viaxes combinadas en función da súa tipoloxía á oferta ou á demanda.
Deseño da viaxe combinada: compoñentes, fases e secuencia.
Selección de provedores: criterios de negociación.
Documentación derivada do deseño e da cotización de viaxes combinadas.
Aplicacións informáticas.

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Cotización de viaxes combinadas.	16

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Deseña e cotiza viaxes combinadas aplicando a metodoloxía adecuada en cada proceso, para o que analiza a información.	NO

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

Criterios de avaliación
CA2.1 Diferenciouse a metodoloxía de deseño e cotización de viaxes combinadas atendendo á súa tipoloxía, á oferta ou á demanda.
CA2.1.2 Diferenciouse a metodoloxía de cotización de viaxes combinadas atendendo á súa tipoloxía, á oferta ou á demanda
CA2.5 Analizáronse as tarifas, os impostos, as taxas e outras condicións especiais que se lles aplican aos servizos de transporte, aloxamento e doutra índole nas viaxes combinadas.
CA2.6 Aplicouse a metodoloxía para a cotización dos servizos e o cálculo de custos, descontos, comisións, marxes de beneficio, limiares de rendibilidade, impostos e prezo de venda.
CA2.7 Formalizáronse os documentos relativos ao deseño e á cotización das viaxes combinadas.
CA2.7.2 Formalizáronse os documentos relativos ao deseño e á cotización das viaxes combinadas
CA2.8 Utilizáronse aplicacións informáticas específicas para a procura de información, o deseño e a cotización de viaxes combinadas.
CA2.8.2 Utilizáronse aplicacións infomáticas específicas para a procura de información, o deseño e a cotización de viaxes combinadas
CA2.9 Tivéronse en conta os aspectos relacionados coa atención á clientela e a xestión da calidade.

4.3.e) Contidos

Contidos
Deseño e cotización de viaxes combinadas en función da súa tipoloxía á oferta ou á demanda.
Cotización dos servizos. Componentes do prezo. Tarifas e condicións especiais, descontos, gratuidades, etc. Impostos e taxas. Custos. Marxe de beneficio e limiar de rendibilidade. Cálculo do prezo de venda final.
Documentación derivada do deseño e da cotización de viaxes combinadas.
Calidade nas viaxes combinadas.
Aplicacións informáticas.

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Coordinador cos prestatarios dos servizos	11

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Coordina as viaxes combinadas cos prestatarios dos servizos utilizando sistemas globais de distribución.	SI

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

Criterios de avaliación
CA3.1 Diferenciouse a metodoloxía de coordinación e operativa de viaxes combinadas atendendo á súa tipoloxía, á oferta ou á demanda.
CA3.2 Identificáronse e definíronse as fases e os procesos da operación e reserva das viaxes combinadas.
CA3.3 Recoñecéronse as operacións de reservas de transporte, aloxamento e outros servizos complementarios.
CA3.4 Determinouse a coordinación da prestación do servizo cos provedores.
CA3.5 Caracterizouse e analizouse a documentación requirida para a prestación dos servizos.
CA3.6 Utilizáronse aplicacións informáticas para a xestión e a reserva de servizos.

4.4.e) Contidos

Contidos
Aplicacións informáticas específicas de xestión e reserva de servizos turísticos.
Coordinación e operativa de viaxes combinadas.
Operación e reserva das viaxes combinadas en función da súa tipoloxía á oferta ou á demanda. Procesos.
Organización e reserva dos servizos de transporte, aloxamento e outros complementarios.
Coordinación coas axencias receptoras.
Documentación: tipoloxía, finalidade e emisión.

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	O mercado de eventos	14

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Identifica o mercado de eventos, para o que analiza a súa tipoloxía e os servizos máis característicos.	SI

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

Criterios de avaliación
CA1.1 Descríbiuse e caracterízouse a tipoloxía de actos e eventos.
CA1.2 Analizouse a oferta turística necesaria para o desenvolvemento de eventos.
CA1.3 Identificouse a oferta turística galega relacionada co mercado de eventos.
CA1.4 Enumeráronse e caracterizáronse diferentes tipos de servizos e espazos que se adoitan requirir nos eventos.
CA1.5 Identificouse e analizouse a tipoloxía e as funcións dos organismos e das empresas públicas e privadas relacionadas coa captación de eventos.
CA1.6 Descríbiuse a función dos patrocinadores e das entidades colaboradoras na celebración de eventos.
CA1.7 Analizouse o mercado actual de eventos e a súa previsible evolución.
CA1.8 Analizouse o impacto económico e social dos eventos nos destinos especializados.
CA1.9 Aplicáronse diversos sistemas informáticos para a procura de información.

4.5.e) Contidos

Contidos
Eventos: concepto, tipoloxía e función.
Oferta turística necesaria para o desenvolvemento de eventos.
Oferta turística galega para o desenvolvemento de eventos.
Servizos demandados segundo a tipoloxía de eventos.
Captación de eventos: organismos e empresas públicas e privadas intervinientes.
Patrocinadores e entidades colaboradoras.
Mercado actual e evolución previsible do sector. Impacto económico e social nos destinos.
Aplicacións informáticas de información.

4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	Organización de eventos	20

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Organiza diversos tipos de eventos, e establece as características da súa planificación, a súa programación e a súa dirección.	SI

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

Criterios de avaliación
CA2.1 Caracterizouse a metodoloxía para elaborar proxectos de eventos.
CA2.2 Definíronse as funcións da organización contratante e do organizador do evento.
CA2.3 Prevíronse os recursos humanos, os equipamentos técnicos e o material necesario en función do tipo de evento.
CA2.4 Seleccionáronse provedores de servizos e persoal en función do acto que se organice.
CA2.5 Elaboráronse orzamentos desagregados por servizos e calculouse o prezo, os custos e a marxe de beneficio.
CA2.6 Coordináronse os servizos cos provedores, co persoal de asistencia e coa clientela.
CA2.7 Tivéronse en conta as medidas de seguridade previstas en casos de emerxencias en espazos e locais pechados.
CA2.8 Seguíronse os protocolos de xestión documental.
CA2.9 Tivéronse en conta os aspectos relacionados coa atención á clientela e a xestión da calidade.
CA2.10 Elaborouse un programa técnico do evento.

4.6.e) Contidos

Contidos
Proxecto: fases e metodoloxía para o seu desenvolvemento.
Recursos humanos, técnicos e materiais para a organización de eventos.
Formalización da documentación.
Cálculo de custos: orzamentos, valoración e marxe de beneficios.
Coordinación entre a clientela e a organización do evento.
Plan de seguridade.
Xestión da documentación do evento.
Aplicacións informáticas de xestión de eventos.
Programas técnicos para xestión de eventos.

4.7.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
7	Supervisión de eventos	16

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Supervisa eventos de diversos tipos, nos que coordina e controla o desenvolvemento da prestación dos servizos.	SI

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

Criterios de avaliación
CA3.1 Coordináronse os recursos humanos durante o evento, asignando funcións e localización.
CA3.2 Supervisouse a localización e a disposición dos equipamentos, a moblaxe e outros elementos.
CA3.3 Supervisouse o funcionamento dos equipamentos técnicos.
CA3.4 Xestionouse a documentación do evento: cartafoles, credenciais, etc.
CA3.5 Recoñecéronse normas de protocolo referidas ás persoas asistentes, ás instalacións e aos obxectos usados para este fin.
CA3.6 Definíronse e caracterizáronse os soportes publicitarios e a súa localización durante o desenvolvemento do evento.
CA3.7 Identificáronse os procedementos de atención á clientela no acollemento, durante o evento e no seu remate.
CA3.8 Tivéronse en conta as actitudes propias do persoal de asistencia neste tipo de actos.
CA3.9 Aplicouse o procedemento para elaborar a factura do servizo e para o pagamento a provedores e a persoal contratado.
CA3.10 Tivéronse en conta os aspectos relacionados coa atención á clientela e a xestión da calidade.
CA3.11 Realizouse o seguimento do evento tras a súa finalización.

4.7.e) Contidos

Contidos
Coordinación e control durante o evento. Persoal: funcións e localización. Equipamentos técnicos, moblaxe e material diverso. Documentación do evento: cartafoles, credenciais, etc. Aplicación de normas de protocolo en actos de diversos tipos. Soportes publicitarios e informativos en eventos. Acollemento, atención durante o evento e despedida: procedemento. Facturación a clientes. Pagamento a provedores de servizos e persoal contratado. Calidade nos servizos de eventos. Seguimento e avaliación de eventos.

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

Superará o módulo aquel alumnado que acade todos os contidos mínimos expresados en cada unidade didáctica (punto 4.c) Expóñense a continuación:

CA1.3 - Recoñeceuse e analizouse a normativa aplicable ás viaxes combinadas.

CA1.4 - Descríbóronse os servizos turísticos principais e accesorios que conforman as viaxes combinadas.

CA1.5 - Identifícanse e descríbóronse os elementos, os contidos e as cláusulas que deben conter os programas e os contratos de viaxes combinadas.

CA1.11 - Analizouse o mercado de viaxes combinadas, as tendencias actuais e as previsións deste tipo de produto turístico.

CA2.1 - Diferenciouse a metodoloxía de deseño e cotización de viaxes combinadas atendendo á súa tipoloxía, á oferta ou á demanda.

CA2.1.1 - Diferenciouse a metodoloxía de deseño de viaxes combinadas atendendo á súa tipoloxía, á oferta ou á demanda

CA2.2 - Aplicáronse técnicas de investigación de mercado previas ao deseño de viaxes combinadas

CA2.5 - Analizáronse as tarifas, os impostos, as taxas e outras condicións especiais que se lles aplican aos servizos de transporte, aloxamento e doutra índole nas viaxes combinadas.

CA2.6 - Aplícase a metodoloxía para a cotización dos servizos e o cálculo de custos, descontos, comisións, marxes de beneficio, limiares de rendibilidade, impostos e prezo de venda

CA3.3 - Recoñécéronse as operacións de reservas de transporte, aloxamento e outros servizos complementarios.

CA3.4 - Determinouse a coordinación da prestación do servizo cos provedores.

CA3.5 - Caracterizouse e analizouse a documentación requirida para a prestación dos servizos.

CA1.4 - Enumeráronse e caracterizáronse diferentes tipos de servizos e espazos que se adoitan requirir nos eventos.

CA1.7 - Analizouse o mercado actual de eventos e a súa previsible evolución.

CA2.3 - Prevíronse os recursos humanos, os equipamentos técnicos e o material necesario en función do tipo de evento.

CA2.4 - Seleccionáronse provedores de servizos e persoal en función do acto que se organice.

CA2.5 - Elaboráronse orzamentos desagregados por servizos e calculouse o prezo, os custos e a marxe de beneficio.

CA2.10 - Elaborouse un programa técnico do evento.

CA3.1 - Coordináronse os recursos humanos durante o evento, asignando funcións e localización.

CA3.2 - Supervisouse a localización e a disposición dos equipamentos, a moblaxe e outros elementos.

CA3.3 - Supervisouse o funcionamento dos equipamentos técnicos.

CA3.4 - Xestionouse a documentación do evento: cartafoles, credenciais, etc.

CA3.5 - Recoñécéronse normas de protocolo referidas ás persoas asistentes, ás instalacións e aos obxectos usados para este fin.

CA3.6 - Definíronse e caracterizáronse os soportes publicitarios e a súa localización durante o desenvolvemento do evento.

CA3.7 - Identifícanse os procedementos de atención á clientela no acollemento, durante o evento e no seu remate.

CA3.9 - Aplícase o procedemento para elaborar a factura do servizo e para o pagamento a provedores e a persoal contratado.

CA3.11 - Realizouse o seguimento do evento tras a súa finalización.

Realizarase unha avaliación por trimestre segundo o calendario escolar do centro.

- A cualificación acadada en cada avaliación trimestral será valorada do 1 ao 10.

- Esta nota será calculada segundo o peso de cada unidade con respecto a totalidade do módulo e o peso dos criterios de avaliación que aparecen recollidos no apartado 4c avaliación desta programación didáctica.
- Considerarase positiva a avaliación parcial ou final do alumnado cando a nota é igual ou superior aos 5 puntos. Para acadar estes 5 puntos é imprescindible que o alumnado acade todos os mínimos exigibles do periodo avaliado. No caso de que o alumno/a non acade todos os mínimos a nota será igual ou menor a 4 puntos e quedarán pendentes unicamente eses mínimos para o periodo extraordinario.
- O alumnado recuperará aqueles mínimos non acadados no periodo estipulado. (Cómpre sinalar que ter a terceira avaliación aprobada non implica a superación do módulo)

Ao longo de todo o módulo levarase a cabo un proceso de avaliación continua e integral do alumno/a que proporcionará información sobre a marcha da aprendizaxe; este seguimento farase de xeito individualizado valorando tamén as relacións interpersoais e o traballo en grupo, segundo os criterios de avaliación contidos nas distintas unidades didácticas.

- As probas escritas individuais serán: tipo test que poidan incluír preguntas con resposta única, resposta múltiple, de verdadeiro ou falso, de enlazar, probas de preguntas curtas ou supostos teóricos-prácticos e traballos, evítanse as preguntas amplas de desenvolvemento.

- Os traballos en pequeno grupo e outras actividades individuais de aula consistirán en: preparación de documentación para a aula simulada, manuais de procedementos ou guías. Presentacións orais, simulacións tipo role playing, gravacións de voz ou vídeo, deseño ou manexo de outros materiais, novas tecnoloxías, materiais de apoio, documentación e software específicos, traballos de campo e investigación, observación das normas establecidas nos protocolos ou códigos deontolóxicos da hostalería e o turismo, aplicación das habilidades comunicativas ou destrezas narrativas, descritivas e de capacidade de síntese. É preciso destacar que é requisito imprescindible presentar todos os anteditos traballos na data sinalada a tal fin, para ter dereito a superar a avaliación. De non presentalos, en ningún caso será posible aprobar, nin sequera cos exames de recuperación de xuño, agás que se presenten antes destes últimos.

- No caso de ter varias probas será a media aritmética das notas obtidas a que nos dará a cualificación final.

- Se nalgunha das avaliacións a profesora decide non incorporar algúns dos criterios de cualificación para obter a nota, a puntuación recaerá integramente nas probas realizadas.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

No suposto de que tenga este módulo pendente, o alumnado será informado das actividades programadas para a súa recuperación, así como do período da súa realización, temporalización e data en que serán avaliados, con anterioridade a realización da avaliación final. Realízase un informe de avaliación individualizado.

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

O alumnado que perda o dereito a avaliación continua deberán examinarse de toda a materia a través dunha proba extraordinaria que consistirá:

Nunha proba teórico-práctica de todo o módulo, baseada nos aprendizaxes mínimos exigibles recollidos nesta programación, na que terá que aprobar cunha nota mínima de 5.

Segundo a Orden do 12 de Xullo de 2011, o alumnado con perda do dereito á avaliación continua, terase en conta : O número de faltas que implica a perda do dereito á avaliación continua no módulo será do 10 % respecto da súa duración total. Para os efectos de determinación da perda do dereito á avaliación continua, o profesorado valorará as circunstancias persoais e laborais do alumno ou alumna na xustificación desas

faltas, cuxa aceptación será acorde co establecido no correspondente regulamento de réxime interior do centro, e que poderá seguir asistindo a clase con carácter presencial salvo en actividades que impliquen riscos tal e como establece a normativa vixente. O profesorado poderá non permitir a realización de determinadas actividades aos alumnos e ás alumnas que teñan perdido o dereito á avaliación continua, sempre que poidan implicar algún tipo de risco para si mesmos, o resto do grupo ou as instalacións. A realización das actividades e participación na aula non se terán en conta á hora de realizar a avaliación extraordinaria.

A este respecto e para informar ao alumnado o centro enviará un apercibimento ao alumno ou á alumna cando as faltas de asistencia nun determinado módulo superen o 6% respecto da súa duración total. Nel indicárase que perderá o dereito á avaliación continua no módulo se acumúlase un 10% de non asistencias con respecto á súa duración total.

Cando as faltas de asistencia alcancen a citada porcentaxe, comunicárase a perda do dereito á avaliación continua.

Na secretaría do centro deberá quedar constancia do apercibimento e da comunicación da perda do dereito á avaliación continua.

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

A orde de avaliación no seu artigo 23.5 sinala que cada departamento de familia profesional realizará cunha frecuencia mínima mensual o seguimento das programacións de cada módulo, indicando grado de cumprimento e xustificación razoada no caso de desviacións, ademais a programación será revisada ao inicio de curso e se entregará unha memoria final de curso.

O seguimento mensual da programación realizarase a través da aplicación específica de "seguimento das programacións" facilitada pola Consellería de Educación e se entregará copia á xefatura de departamento para que conste nas actas correspondentes.

Para a memoria final utilizaremos o modelo proporcionado pola xefatura de estudos ao final de curso .

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Tal e como se establece na lexislación vixente, Orde do 12 de Xullo de 2011, no seu artigo 28: " Ao comezo das actividades do curso académico, o equipo docente realizará unha sesión de avaliación inicial do alumnado, que terá por obxecto coñecer as características e a formación previa de cada alumno e de cada alumna, así como as súas capacidades. Así mesmo, deberá servir para orientar e situar o alumnado en relación co perfil profesional correspondente".

Para este módulo , realizarase nos primeiros 15 días unha proba de avaliación inicial (sobre coñecementos previos, intereses e motivacións do noso alumnado) que se complementará cos datos proporcionados polo titor/a e datos de información de matrícula.

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

O carácter continuo da avaliación debe permitir, a detección precoz das posibles dificultades na adquisición dos contidos por parte do alumnado e , en consecuencia, promover a identificación dos aspectos do proceso que provocan estas dificultades e a adopción das medidas oportunas. Cando a análise da marcha dun estudante determine dificultades para o seguimento, darase un apoio educativo personalizado determinando aqueles contidos nos que ten máis dificultades propoñendo traballos e actividades de reforzo que lle permitan acadar as capacidades terminais asociados

aos contidos mínimos propostos nesta programación didáctica.

No caso de que non sexa posible de garantir a consecución efectiva os resultados da aprendizaxe, o equipo docente poderá propoñer a través do departamento de Orientación, a solicitude de flexibilidade horaria, tal e como establece a Orde do 12 de xullo de 2011 no seu artigo 15.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

Ao longo do cursoi favoreceráanse os seguintes:

- Igualdade de xénero
- Integración do alumnado con discapacidade
- Fomento do respecto mutuo
- Liberdade de expresión e pensamento

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

- Talleres e charlas de expertos relacionados ca materia impartida no módulo
- Asistencia a charlas e talleres relacionados ca diversidade funcional
- Asistencia a ferias turísticas
- Traballo de campo fora do centro por parte do alumnado nos espazos e recursos traballados na aula
- Visita a diferentes axencias de viaxes, maioristas e minoristas.
- Visita a empresas relacionadas ca celebración de eventos.

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15025682	Fraga do Eume	Pontedeume	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 xeral-ordinario

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	6	123	123

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	ANTONIO ALBERTO ESTÉVEZ RODRÍGUEZ
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

Esta programación realízase para o módulo de Venda de Servizos Turísticos, pertencente ao ciclo formativo de Técnico Superior en Axencias de Viaxes e Xestión de Eventos; tomando como referencia o Decreto 172/2010, do 23 de setembro, polo que se establece o currículo do ciclo superior correspondente ao título de Técnico Superior en Axencias de Viaxes e Xestión de Eventos e introducindo as adaptacións necesarias para adecuar a docencia ás características do alumnado e as características do contorno sociocultural do centro.

Baseádonos para esta adecuación, ademais no perfil profesional do título, competencia xeral e competencias profesionais, persoais e sociais e que se concretan no Decreto do currículo como segue:

Perfil profesional do título.

O turismo é un sector fundamental e puxante na economía española. cun crecemento constante, que proporciona emprego a máis de dous millóns e medio de persoas. Son precisamente as actividades relacionadas co transporte e as viaxes, así como outras actividades turísticas, que abranguen as actividades deportivas, culturais e de información, algunhas das que rexistran maiores crecementos no relativo ao persoal contratado e ao desenvolvemento de ocupación relacionadas.

España pasou de ser un destino de vacacións tradicional (área na que xorden numerosos competidores, como o resto de países mediterráneos) - a ser un destacado destino de feiras, congresos e convencións a nivel mundial. Neste subsector, chamado xenericamente de eventos, o valor engadido das actividades é maior que no turismo en xeral, como tamén o é a esixencia de profesionais cualificados e con gran capacidade de innovación, coordinación de tarefas e orientación á calidade. Unha das esixencias de profesionais cualificados e con grande capacidade de innovación, coordinación de tarefas e orientación á calidade. Unha das esixencias nestas tarefas é a demanda de guías con capacidade de comunicación en múltiples contextos, e cun coñecemento profundo dos lugares onde traballan.

Polo que se refire ao transporte, xurdiu unha multitude de servizos complementarios derivados do grande investimento e da mellora das infraestruturas das terminais de estacións de ferrocarril, portos e aeroportos. Nestes servizos potenciábase de xeito notable ocupacións relacionadas coa atención a persoas pasaxeiros, para o que se precisan profesionais polivalentes e con formación adecuada en áreas de asistencia, idiomas, etc. Cómpre facer notar que, ata o de agora, estes traballos non contaban con formación oficial específica.

Cómpre sinalar que outra nova área de expansión do sector é o desenvolvemento local con base no turismo. Esta actividade está a servir de motor económico para moitas zonas de España e implica multitude de tarefas relacionadas coa planificación e a dinamización de contornos a partir de mobilizar medios de moi diversa índole.

O sector da intermediación de viaxes, lonxe de ser unha actividade en retroceso, experimentou un crecemento importante nos últimos anos. Pero o futuro para as axencias pasa pola especialización, o investimento en persoal cualificado, o uso de internet e o incremento das actividades de asesoría e asistencia en viaxe. As axencias de viaxes deben afrontar o reto das novas tecnoloxías aproveitándoas ao máximo, como ferramentas básicas dun servizo que debe apostar pola calidade e, xa que logo, pola formación, para tirar o máximo partido á enorme información dispoñible tamén para a clientela. Polo que se refire aos provedores, sen dúbida, a axencia segue a ser unha peza clave da súa rede de vendas e de promoción comercial.

As axencias de viaxes son basicamente por definición, valor engadido, ao poñer en relación provedores e clientes. Para isto deben ofrecer un servizo de calidade, que non pode limitarse á venda de billete. Cómpre afondar no que constitúe o eixo básico da axencia, explotando o elemento de seguridade e confianza que achega o axente que se encarga de buscar a mellor alternativa, o máis adaptado aos gustos da clientela e coa mellor garantía. Este é o elemento diferencial respecto doutras canles alternativas á axencia. As axencias deben centrarse no seu feito diferenciador como especialistas en viaxes e asesoramento para discernir entre a grande variedade de produtos e servizos turísticos dispoñibles, asegurando a calidade especialmente en esta etapa de crise.

Competencia xeral

A competencia xeral deste título consiste en programar e realizar viaxes combinadas e calquera tipo de eventos, e vender servizos turísticos en

axencias de viaxes e a través doutras unidades de distribución, propondo accións para o desenvolvemento dos seus programas de márketing e asegurando a satisfacción da clientela

A formación do módulo contribúe a alcanzar as competencias d), f), g), i), j) e m):

- d) Seleccionar os provedores, segunda a súa relación entre calidade e prezo, e calculando os custos e o beneficio, para fixar o prezo final da oferta
- f) Asesorar a clientela e proporlle alternativas deservizos turísticos e análogos, interpretando as súas solicitudes e calibrando as súas necesidades, para cubrir as súas expectativas.
- g) Reservar os dereitos de uso de servizos e produtos turísticos, calculando as tarifas de aplicación, e emitir os bonos e os documentos de confirmación.
- i) Aplicar asiduamente as ferramentas das tecnoloxías da información e da comunicación propias do sector no desempeño das tarefas, e manter unha continua actualización nelas.
- l) Manter o espírito empresarial para a xeración do propio emprego.
- m) Desenvolver tarefas de administración para cumprir os requisitos legais, económicos e empresariais, incluíndo operacións de facturación, cobramentos e pagamentos, para así poder liquidar economicamente con clientes e provedores.

Contorno profesional

Este profesional exerce a súa actividade no sector turístico, no subsector das axencias de viaxes retallistas, por xunto e mixtas, así como nas axencias especializadas en recepción e eventos.

Trátase de traballadores por conta propia que xestionan a súa propia axencia de viaxes ou eventos, ou de traballadores por conta allea que exercen a súa actividade profesional como empregados/as ou xefes/as de oficina ou de departamento nas áreas funcionais de administración, de reservas, de produto, e de venda de servizos e produtos turísticos e eventos.

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos xerais b), d), f), g), h), j), k) e l) do ciclo formativo:

- b) Analizar información sobre provedores de servizos, estándares de calidade, prezos de mercado e demanda de clientes, aplicando procedementos establecidos e consonte a normativa, programar e ofrecer viaxes combinadas e outros servizos turísticos complexos.
- d) Valorar variables económicas e de calidade, aplicando diferentes métodos para seleccionar provedores.
- f) Seleccionar servizos turísticos e análogos, identificando as necesidades, as motivacións e as expectativas das persoas consumidoras, para asesorar e proporlle a mellor alternativa á clientela, empregando polo menos dous idiomas estranxeiros.
- g) Identificar tarifas de diferentes servizos e provedores, cotizando e/ou calculando o importe consonte a normativa, para reservar os dereitos de uso de servizos e produtos turísticos.
- h) Caracterizar a documentación propia das axencias de viaxes e dos provedores de servizos, aplicando diversos procedementos para emitir a documentación oportuna relativa a viaxes e a outros servizos.
- j) Analizar os procesos de facturación e liquidación con clientes e provedores, identificando os requisitos legais, económicos e empresariais, para desenvolver as tarefas de administración nas axencias de viaxes e a xestión de eventos.
- k) Caracterizar aplicacións informáticas e de xestión, así como as TIC, e recoñecer a súa utilidade para incrementar a eficacia dos servizos prestados.
- l) Caracterizar os procedementos dos servizos e as actuacións posvenda, e seleccionar as técnicas máis adecuadas para aplicar protocolos de calidade.

Este profesional exerce a súa actividade no sector turístico, no subsector das axencias de viaxes polo miúdo, así como nas axencias especializadas en recepción e eventos.

Trátase de traballadores por conta propia que xestionan a súa actividade profesional como empregados por conta allea que exercen a súa actividade profesional como empregados ou xefes/as de oficina ou departamento nas áreas funcionais de administración, de reservas, de produto , e de venda de servizos e produtos turísticos e eventos.

As ocupacións e os postos de traballo máis salientables son os seguintes:

- Xefe/a de oficina de axencias de viaxes
- Xefe/a de departamento en axencias de viaxes
- Consultor/a de viaxes
- Organizador/ora de eventos
- Vendedor/ora de servizos de viaxe e viaxes programadas
- Promotor/ora comercial de viaxes de servizos turísticos
- Empregado/a do departamento de reservas ("booking")

O CIFP Fraga do Eume forma parte da rede de Centros Integrados de Formación Profesional de Galicia. Ten implantado un Sistema de Xestión de Calidade.

Está situado no Concello de Pontedeume, municipio costeiro situado nas Rías Altas, entre as cidades da Coruña e Ferrol. Conta cun patrimonio histórico cultural de grande interese, destacando o seu casco histórico medieval ou o Torreón dos Andrade entre outros. Recibe multitude de visitantes cada ano, tanto nacionais como estranxeiros.

Os eventos turísticos conforman unha importante fonte de ingresos para o concello, e dentro do Xeodestino Ferrolterra atópanse multitude de empresas de intermediación turística como axencias de viaxes, tanto emisoras como de receptivo.

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	As axencias de viaxes. Análise e caracterización da intermediación turística	Tipoloxía e caracterización das axencias de viaxe e as súas funcións	4	3
2	Intermediación na venda aloxamentos turísticos hoteleiros e extrahoteleiros	Caracterización da oferta aloxativa e as seas características e peculiaridades da suavizante comercialización	16	13
3	Intermediación e venda do transporte aéreo nas axencias de viaxe	Tipoloxía e caracterización do transporte aéreo e a súa normativa	17	14
4	Intermediación e venda do transporte marítimo e fluvial	Tipoloxía e caracterización do transporte marítimo e fluvial. Principais áreas e navieiras	16	13
5	Intermediación e venda do transporte ferroviario	Tipoloxía e caracterización da comercialización do transporte ferroviario. Principais rutas en España e no resto do mundo.	14	11
6	Intermediación e venda do transporte por carretera	Tipoloxía e caracterización da comercialización do transporte por carretera. Principais rutas en España e no resto do mundo.	16	13
7	A intermediación na venda de viaxes combinadas e outros servizos turísticos	Caracterización da venda de viaxes combinadas, a venda doutros servizos turísticos, os GDS e a venda por internet	16	13
8	Aplicación das técnicas de venda, características, procedementos e secuencia	As técnicas de venda, características e procedementos	12	10
9	As operacións de pechamento e posvenda	As operacións de pechamento e posvenda, a tipoloxía da documentación, os procedementos de facturación e cobro, de cancelacións e de fidelización da clientela	12	10

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	As axencias de viaxes: Análise e caracterización da intermediación turística	4

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

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 Identifícanse e caracterízanse os medios de transporte que se poden vender nas axencias de viaxes.
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 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.
CA1.10 Analizouse a venda de servizos turísticos a través de internet e a función das axencias virtuais.

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
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.
Venda por internet. Axencias virtuais.

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Intermediación na venda aloxamentos turísticos hoteleiros e extrahoteleiros	16

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.	SI
RA4 - Realiza operacións de pechamento e posvenda, aplicando os procedementos estandarizados.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.3 Analizáronse as principais tarifas e as condicións do servizo, así como os impostos e as taxas que se lles aplican.
CA1.5 Identificáronse 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.
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.
CA3.2 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 Seguíuse 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.

Crterios de avaliación
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.

4.2.e) Contidos

Contidos
Intermediación na venda de aloxamento turístico. Concepto de aloxamento turístico. Tipoloxía. Produtos e servizos que se ofrecen. Tarifas. Normativa do aloxamento turístico.
Venda por internet. Axencias virtuais.
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.
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.

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Intermediación e venda do transporte aéreo nas axencias de viaxe	17

4.3.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, analízalos e caracteriza os elementos que os compoñen.	NO
RA3 - Realiza a venda de servizos, caracterizando e aplicando os procedementos asociados.	NO
RA4 - Realiza operacións de pechamento e posvenda, aplicando os procedementos estandarizados.	NO

4.3.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.
CA1.9 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.
CA3.3 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.
CA3.6 Seguíuse 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.
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.
CA4.6 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.
CA4.9 Aplicáronse sistemas informáticos, terminais e sistemas globais de distribución para a emisión da documentación.

4.3.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
Sistemas globais de distribución.
Venda por internet. Axencias virtuais.
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.
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.
Aplicacións informáticas de xestión en axencias de viaxes, terminais e SDG.

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Intermediación e venda do transporte marítimo e fluvial	16

4.4.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
RA2 - Aplica técnicas de venda e identifica as súas características, os seus procedementos e a súa secuencia.	NO
RA3 - Realiza a venda de servizos, caracterizando e aplicando os procedementos asociados.	NO
RA4 - Realiza operacións de pechamento e posvenda, aplicando os procedementos estandarizados.	NO

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

Criterios de avaliación
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.
CA2.1 Recoñeceuse a tipoloxía da clientela, así como as súas necesidades e motivacións na compra de servizos turísticos.
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.
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.

4.4.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
Venda por internet. Axencias virtuais.
Cientes: tipoloxía, necesidades e motivos de compra.
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.
Cancelacións: procedemento. Aplicación da normativa.



Contidos

Información e instrucións previas ao servizo ou á viaxe.

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	Intermediación e venda do transporte ferroviario	14

4.5.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
RA2 - Aplica técnicas de venda e identifica as súas características, os seus procedementos e a súa secuencia.	NO
RA3 - Realiza a venda de servizos, caracterizando e aplicando os procedementos asociados.	NO
RA4 - Realiza operacións de pechamento e posvenda, aplicando os procedementos estandarizados.	NO

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

Criterios de avaliación
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.
CA1.10 Analízouse 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.
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.
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.

4.5.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
Venda por internet. Axencias virtuais.
Cientes: tipoloxía, necesidades e motivos de compra.
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.

Contidos

Cancelacións: procedemento. Aplicación da normativa.

Información e instrucións previas ao servizo ou á viaxe.

4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	Intermediación e venda do transporte por carretera	16

4.6.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
RA2 - Aplica técnicas de venda e identifica as súas características, os seus procedementos e a súa secuencia.	NO
RA3 - Realiza a venda de servizos, caracterizando e aplicando os procedementos asociados.	NO
RA4 - Realiza operacións de pechamento e posvenda, aplicando os procedementos estandarizados.	NO

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

Criterios de avaliación
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.
CA1.10 Analízouse 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.
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.
CA3.6 Seguíuse o protocolo establecido para a formalización e o arquivo da documentación.
CA3.7 Identificouse e aplicouse a normativa.
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.
CA4.7 Caracterizouse a información ou as instrucións previas á viaxe ou o servizo.

4.6.e) Contidos

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

Sistemas globais de distribución.

Venda por internet. Axencias virtuais.

Clientes: tipoloxía, necesidades e motivos de compra.

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.

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.

Información e instrucións previas ao servizo ou á viaxe.

4.7.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
7	A intermediación na venda de viaxes combinadas e outros servizos turísticos	16

4.7.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, analízalos e caracteriza os elementos que os compoñen.	NO
RA2 - Aplica técnicas de venda e identifica as súas características, os seus procedementos e a súa secuencia.	NO
RA3 - Realiza a venda de servizos, caracterizando e aplicando os procedementos asociados.	NO
RA4 - Realiza operacións de pechamento e posvenda, aplicando os procedementos estandarizados.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.7 Caracterízouse 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.
CA2.1 Recoñeceuse a tipoloxía da clientela, así como as súas necesidades e motivacións na compra de servizos turísticos.
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.
CA3.6 Seguiuuse 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.
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.
CA4.6 Identificouse o procedemento para a xestión de cancelacións consonte a normativa.

Criterios de avaliación
CA4.7 Caracterizouse a información ou as instrucións previas á viaxe ou o servizo.
CA4.9 Aplicáronse sistemas informáticos, terminais e sistemas globais de distribución para a emisión da documentación.

4.7.e) Contidos

Contidos
<p>Intermediación na venda de viaxes combinadas: principais produtos e provedores.</p> <p>Sistemas globais de distribución.</p> <p>Venda por internet. Axencias virtuais.</p> <p>Cientes: tipoloxía, necesidades e motivos de compra.</p> <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>Documentos para a prestación de servizos: tipoloxía.</p> <p>Procedemento de emisión: bonos, billetes, pasaxes e títulos de transporte, contratos de viaxes combinadas, itinerarios, localizadores, etc.</p> <p>Procedemento de facturación. Documentos de venda: tipoloxía e funcións. Gastos de xestión.</p> <p>Cancelacións: procedemento. Aplicación da normativa.</p> <p>Información e instrucións previas ao servizo ou á viaxe.</p> <p>Aplicacións informáticas de xestión en axencias de viaxes, terminais e SDG.</p>

4.8.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
8	Aplicación das técnicas de venda, características, procedementos e secuencia	12

4.8.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
RA3 - Realiza a venda de servizos, caracterizando e aplicando os procedementos asociados.	NO
RA4 - Realiza operacións de pechamento e posvenda, aplicando os procedementos estandarizados.	NO

4.8.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.
CA3.10 Aplicáronse técnicas de comunicación e atención á clientela específicas para a venda de servizos en axencias de viaxes.
CA4.8 Identificáronse os procesos relativos á posvenda e á fidelización de clientes.

4.8.e) Contidos

Contidos
<p>Cientes: tipoloxía, necesidades e motivos de compra.</p> <p>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.</p> <p>Negociación: proceso e técnicas.</p> <p>Venda telefónica: procedemento.</p> <p>Valoración da importancia das técnicas de venda na xestión comercial das axencias de viaxes.</p> <p>Tratamento de queixas e reclamacións.</p> <p>Calidade na venda de servizos en axencias viaxes.</p> <p>Procesos de posvenda e valoración desde un punto de vista comercial e de fidelización.</p>

4.9.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
9	As operacións de pechamento e posvenda	12

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Realiza operacións de pechamento e posvenda, aplicando os procedementos estandarizados.	SI

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

Criterios de avaliación
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.

4.9.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.

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

Os mínimos exigibles para acadar aviación positiva son:

- 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. 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 me- dios.
- 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. 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.

- CA2.2. Identifícanse 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.
- CA2.6. 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.
- CA3.7. Identificouse e aplicouse a normativa.

- 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. Identifícanse 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.

Cada unidade didáctica terá unha cualificación entre 1 e 10. A cualificación componse da seguinte maneira:

- Cuestionarios: entre un 70% e un 100%, dependendo da existencia ou non de traballos de investigación e desenvolvemento de contidos.

- Traballos de investigación e desenvolvemento de contidos: un 30%
- Traballos de consolidación: cualificados como apto ou non apto. É imprescindible que todos e cada un dos traballos teñan a valoración de apto para aprobar a unidade didáctica.

Cada trimestre terá unha cualificación de 1 a 10. A nota será a media aritmética obtida a partir das cualificacións das unidades didácticas do trimestre correspondente.

Durante o proceso de avaliación aplicaranse para cada caso os instrumentos máis axeitados.

Ten como obxectivo valorar coñecementos académicos e, a posesión de habilidades técnicas, destrezas e aptitudes relevantes para o exercicio da súa competencia básica e figuras profesionais.

Será necesario superar cada avaliación para poder aprobar o módulo correspondente, de non ser así, os alumnos deberán facer recuperación dos Criterios de Avaliación que non teñan sido superados.

No suposto de asignación de traballos, unha vez distribuídos os/as alumnos/as por grupos, no seu caso, e iniciados os traballos de desenvolvemento do módulo, se foran observadas reiteradas faltas de asistencia ou detectada a non colaboración en equipo, por parte de calquera alumno/a, asignaráselle os datos conseguidos pola súa banda e deberá finalizar o seu traballo/proxecto en solitario

- 1) Os/as alumnos/as deben demostrar que superan o coñecemento dos contidos mínimos para aprobar o módulo correspondente, alcanzando para iso, como mínimo, a cualificación de 5, por baixo da cal, non poderán considerarse preparados no mesmo.
- 2) Os alumnos deberán recuperar aqueles Criterios de Avaliación que estean suspensos.
- 3) As probas, por regra xeral, serán de preguntas a desenvolver ou cuestións curtas de respostas concretas, sen prexuízo de que se fagan tipo test, cando a materia o requira, ou ben traballos ou proxectos a presentar.
- 4) Faranse traballos complementarios, no seu caso, e cualificaranse segundo a súa calidade, tendo en conta a importancia e complexidade da materia, extensión, formulación e presentación dos mesmos, cuxa puntuación, así como a daqueles exercicios que se desenvolvan en clase, será acumulada á nota das probas que se realicen; é preciso observar que, é requisito imprescindible presentar os anteditos traballos na data sinalada a tal fin para ter dereito a superar a avaliación. De non presentalos, en ningún caso será posible aprobar, nin sequera os exames de recuperación de xuño, ou os extraordinarios, excepto no caso de que se presenten antes destes últimos.
- 5) Os/as alumnos/as que perdan o seu dereito de avaliación continua, como consecuencia de calquera causa debidamente acreditada, deberán realizar o exame extraordinario destinado ao efecto. Realizarase unha proba de carácter extraordinario que consistirá nun exame baseado nos mínimos esixibles ou, no seu caso, na presentación de traballo ou proxecto, en data a determinar polas partes, tendo en conta que ha de ser antes da última avaliación do curso ou ciclo.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Os criterios de recuperación serán:

- Para optar o exame de recuperación, como requisito imprescindible e obligatorio, o alumno deberá ter entregado todos os exercicios, supostos, traballos prácticos que o profesor establecera para cada unidade didáctica de cada unha das tres avaliacións.

- O profesor poderá realizar máis dunha proba escrita ou oral, simulacións ou cuestionarios para avaliar os coñecementos teórico prácticos de xeito individual ao alumnado
- Si o alumnado non superase dito exame estará suspenso, aplicándose o disposto no proxecto curricular sobre criterios de promoción do alumnado

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

Cando se perde o dereito a ser avaliado de xeito continuo, (Orde do 12 de xullo de 2011, DOG do 15 de xullo de 2011), o alumnado ten dereito a un proceso de avaliación extraordinario ao rematar o módulo, sempre antes da avaliación final do mes de xuño, debendo superar as seguintes probas un exercicio teórico-práctico baseado nos contidos mínimos esixibles e dividindo en varios supostos ou apartados para desenvolver os coñecementos, destrezas, habilidades e contidos traballados na aula e nas actividades complementarias realizadas durante o curso académico.

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

Analizárase de xeito diario e, con carácter mais xeral semanalmente, o grao de cumprimento da programación mediante o cotexo, coa axuda dunha ficha, das actividades e contidos impartidos. No caso de se produciren desviacións con respecto ao previsto na programación, éstas serán sinaladas na ficha de seguimento da programación, indicando os motivos que as causaron.

Ademais, está prevista a realización de enquisas de satisfacción da labor docente, que serán feitas de xeito anónimo. As devanditas enquisas, deben proporcionar información significativa acerca da percepción por parte dos alumnos da labor docente

O instrumento para o seguimento da programación será a propia plataforma de elaboración das programacións, onde serán recollidas as posibles desviacións que permitirán melloralas nos vindeiros cursos.

Para a avaliación da práctica docente, alén das preguntas que fai o departamento de calidade e das que xa facemos a diario ao alumnado sobre a comprensión do explicado en cada xornada, o alumnado disporá dun espazo na aula virtual no que poderá facer comentarios e suxestións por escrito, ademais de directamente na aula.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

O procedemento da avaliación inicial farase para cada Unidade de Traballo do módulo farase a traves de actividades de ensino-aprendizaxe:

- Actividades de introducción-motivación, que teñen a finalidade de introducir o alumnado no contido concreto
- Actividades de coñecemento previo, orientadas a coñecer o dominiocoñecemento, as ideas, opinións e intereses do alumnado sobre os contidos a desenvolver

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

Para este alumnado se utilizarán sesións de titoría nas que se traballarán os aspectos nos que hai alguna dificultade. As actividades dirixidas a este alumnado non serán una mera repetición do feito na clase, si non unha resposta que incida especificamente na dificultade detectada.

O problema dos distintos ritmos de aprendizaxe, normales na aula, poden verse incrementados pola presenza de alumnos con necesidades específicas de apoio educativo. É preciso destacar que a diferenza do que ocorre na educación obligatoria, na post obligatoria, se mantiecen os obxectivos curriculares de referencia para o alumnado con necesidades educativas especiais, sin embargo, se proponen adaptaciónes que faciliten a consecución dos mesmos. Esta adaptación se realizará tanto na metodoloxía como na avaliación.

Aquelas persoas con necesidades específicas de apoio educativo, serán suxeitas a un seguimento individualizado e adaptando materiais e espazos na medida do posible con medidas oportunas, artelladas en colaboración co resto dos profesores do ciclo formativo e en colaboración co departamento de orientación, tendo en conta as instalacións do centro.

No que atinxe á metodoloxía, terase en conta:

a) No plantexamento didáctico

Utilización de estratexias e medios que faciliten a aprendizaxe, concretamente potenciarase o uso de medios auditivos para os alumnos con deficiencias visuais, e apoios visuais para os alumnos con hipoacusia

Adaptación de tempos de aprendizaxe nos casos en que a discapacidade os faga máis lentos na realización de tarefas

Prestarase especial atención á integración de este alumnado nos grupos de traballo

b) Nos materiais didácticos utilizados na aula

En canto á avaliación procurarase atender:

a) O tempo que a persona precisa

b) O tipo de proba

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

Sen perxuízo dos temas transversais xerais, pretendo dar especial importancia aos seguintes:

- Educación para o consumo: sensibilizar ao alumnado no consumo responsable e nos efectos individuais e sociais do consumo creando unha conciencia crítica, así como nos dereitos do consumidor
- Educación para o medio natural: sensibilizar ao alumnado nas boas prácticas no contexto do turismo (aforro enerxético, reciclaxe do material funxible) sustentabilidade, dandolles a coñecer os problemas ambientais consecuencia do NON respecto pola natureza
- Educación multicultural: espertar o interese por coñecer e respetar outras culturas diferentes ás propias e por desenvolver actitudes de respecto, valoración e colaboración con outras ideoloxías, costumes, relixións...
- Educación para a convivencia: potenciar o traballo en equipo para fomentar o compañerismo entre o alumnado do ciclo e doutros ciclos.
- Educación para a igualdade de xénero: a maior presenza de alumnado de xénero feminino no ciclo fai que este tipo de educación sexa moi importante no reparto non discriminatorio tanto das tarefas de aula, traballos...
- Educación para a saúde: a seguridade e hixiene no traballo e no ámbito do turismo serán elementos a ter en conta tanto na aula coma fora dela nas actividades complementarias e extraescolares.
- Educación para as dificultades de accesibilidade: tendo en conta que o turismo accesible é un dos contidos a tratar no módulo
- Educación para a paz e a tolerancia: aproveitaremos o repaso histórico para incidir nas nefastas consecuencias que a humanidade viviu por mor da intolerancia e guerras entre civilizacións.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

- Asistencia a eventos de carácter cultural ou técnico, sempre relacionados directamente cos recursos turísticos galegos ou do estado español: congresos, charlas, xornadas, exposicións, feiras... Poderán ser de día completo ou de media xornada. O obxectivo é que o alumnado teña a oportunidade de coñecer de primeira man estes mecanismos de ampliación de coñecementos técnicos. O longo das tres avaliacións.
- Visita ás Fragas do Eume: charla no Centro de Interpretación das Fragas do Eume, visita a empresa de turismo activo e práctica de kayak nas fragas
- Visitas in situ a recursos turísticos de diversa índole guiados acompañados por alumnado do ciclo que está a realizar a Formación nos Centros de

Traballo. Poderán ser de día completo ou de media xornada. O obxectivo é que coñezan diferentes e variados recursos turísticos galegos, así como observar como o alumnado do curso pasado amosa e comparte moitos dos coñecementos, destrezas e habilidades aprendidas durante o curso. Ao longo das tres avaliacións.

- Visitas guiadas a cascos históricos, museos, exposicións e/ou recursos de recoñecido valor histórico artístico (Patrimonio da Humanidade) ou natural (Parques Naturais ou Nacionais, acompañados e guiados por profesionais e expertos coñecedores dese patrimonio. Poderán ser de día completo ou media xornada. O obxectivo non só coñecer eses recurso in situ, senon ampliar os datos relativos os seus valores, así coma asistir a visitas guiadas por profesionais da comunicación turística. O longo das tres avaliacións.

- Charlas, conferencias e clases especiais a cargo de profesionais do sector tanto público coma privado: Inspección de turismo, informadores turísticos, arqueólogos, historiadores... O obxectivo é afondar nos coñecementos técnicos dos máis importantes recursos e aspectos profesionais no sector do turismo e o patrimonio. O longo das tres avaliacións

- Unha viaxe cun itinerario orientado a coñecer in situ recursos turísticos de gran valor a realizar na segunda ou terceira avaliación. O obxectivo é poñer en práctica moitas das habilidades e coñecementos adquiridos durante o curso, xa que o alumnado diseña, organiza e pon en marcha a actividade: itinerario, reservas, documentación, servizos, visitas...

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15025682	Fraga do Eume	Pontedeume	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 xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0399	Dirección de entidades de intermediación turística	2023/2024	4	87	87

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	LEONOR MARIA VÁZQUEZ LÓPEZ
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

O módulo MP0399 "Dirección de entidades de intermediación turística" ven regulado polo Decreto 172/2010, do 23 de setembro, polo que se establece o currículo do ciclo formativo de grao superior correspondente ao título de técnico superior en Axencias de viaxes e xestión de eventos

O profesional titulado en Axencias de Viaxes e Xestión de Eventos exerce a súa actividade no ámbito do sector turístico, podendo optar por unha variedade en empresas diversas para desenvolver a súa actividade profesional, dende axencias de viaxes, touroperadores, empresas de eventos e outras empresas de intermediación turística. Trátase de traballadores por conta propia que xestionan a súa propia empresa, ou de traballadores por conta allea que exercen a súa actividade profesional como e empregados/as ou xefes/as de oficina ou de departamento nas áreas funcionais de administración, de reservas, de produto, e de venda de servizos e produtos turísticos e eventos.

Os futuros profesionais das empresas de intermediación turística non só deben ter coñecementos sobre as viaxes, os destinos turísticos, os recursos, a atención ao cliente, etc. senón que tamén deben ser quen de xestionar e administrar as súas propias oficinas. Este é o propósito deste módulo, mostrar aos futuros profesionais as ferramentas básicas que lle permitan xestionar debidamente as súas empresas turísticas dende unha perspectiva económico-financieira.

O CIFP Fraga do Eume forma parte da rede de Centros Integrados de Formación Profesional de Galicia. Ten implantado un Sistema de Xestión de Calidade. O centro conta para a docencia do Ciclo Superior de Axencias de viaxes e xestión de eventos con aulas equipadas con ordenadores para cada un dos alumnos/as.

Está situado no Concello de Pontedeume, municipio costeiro situado nas Rías Altas, entre as cidades da Coruña e Ferrol. Conta cun patrimonio histórico cultural de gran interese, destacando o seu casco histórico medieval ou o Torreón dos Andrade entre outros. Recibe multitude de visitantes cada ano, tanto nacionais como extranxeiros.

Será de aplicación neste módulo a Orde do 12 de xullo de 2011 pola que se regulan o desenvolvemento a avaliación e a acreditación académica do alumnado das ensinanzas de formación profesional inicial e a Resolución pola que se ditan instrucións para o desenvolvemento das ensinanzas de formación profesional do sistema educativo no curso 23/24.

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	As entidades de intermediación turística	Descrición e análise do concepto de intermediación turística, das tipoloxías de empresas que existen no mercado así como as normativas que lle son de aplicación no desenvolvemento da súa actividade comercial.	10	10
2	Planificación e organización nas entidades de intermediación turística	Concepto, tipos e elementos da planificación e a organización empresarial. Os organigramas	13	10
3	A xestión económico-financieira nas entidades de intermediación turística	O patrimonio. Análise económico e financeiro, financiación e inversión nas empresas de intermediación turística	31	35
4	Xestión administrativa, comercial e documental nas empresas de intermediación turística	Procesos derivados da relación con provedores e clientes.	15	25
5	Dirección de recursos humanos nas entidades de intermediación turística	Dirección e organización de equipos. Integración e motivación.	10	10
6	A calidade nas empresas de intermediación turística	Descrición do concepto de calidade e as principais ferramentas de calidade a empregar na empresa de intermediación turística	8	10

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	As entidades de intermediación turística	10

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Caracteriza as entidades de intermediación de servizos turísticos identificando as súas funcións, as súas clasificacións e a normativa aplicable.	SI

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 Identifícase o concepto de entidades de intermediación de servizos e produtos turísticos.
CA1.2 Descríbese a evolución experimentada polo sector desde o inicio da actividade.
CA1.3 Clasifícanse as axencias de viaxes segundo a normativa e caracterízanse as súas funcións.
CA1.4 Analízanse os requisitos específicos para o seu funcionamento.
CA1.5 Caracterízanse outros tipos de axencias de viaxes atendendo á súa especialización e aos servizos que ofrecen.
CA1.6 Identifícanse outros tipos de entidades de intermediación segundo a especialización dos seus servizos.
CA1.7 Caracterízanse as funcións de diversas entidades de intermediación turística.
CA1.8 Recoñécese a normativa de ámbito europeo, estatal e autonómico aplicable ás entidades de intermediación turística.
CA1.9 Defínense as actitudes do persoal profesional da intermediación turística.
CA1.10 Relaciónanse os organismos e as asociacións de ámbito autonómico, estatal e internacional que regulan a actividade de intermediación de servizos turísticos e as súas funcións.

4.1.e) Contidos

Contidos
Axencias de viaxes: concepto, evolución histórica, clasificación legal, características e funcións.
Requisitos específicos para o seu funcionamento.
Axencias de viaxes especializadas: concepto, tipos de especialización e servizos que ofrecen.
Outras figuras de intermediación e xestión de servizos e produtos turísticos.
Centrais de reservas.
Normativa de ámbito europeo, estatal e autonómico aplicable á actividade de intermediación de servizos turísticos.
Deontoloxía profesional.
Organismos e asociacións de ámbito autonómico, estatal e internacional.

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Planificación e organización nas entidades de intermediación turística	13

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Organiza entidades de intermediación turística, para o que analiza estruturas organizativas e os procesos de planificación empresarial.	SI

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

Criterios de avaliación
CA2.1 Defínese o concepto de organización empresarial no sector da intermediación turística e os principios que deben rexer neste tipo de organizacións.
CA2.2 Descríbense os sistemas e os tipos de organización empresarial propios das empresas do sector.
CA2.3 Defínense as estruturas organizativas propias das empresas de intermediación turística.
CA2.4 Caracterízanse as áreas e os departamentos, así como as relacións interdepartamentais.
CA2.5 Deseñáronse organigramas atendendo á tipoloxía e ás características de empresas de intermediación turística.
CA2.6 Descríbense as funcións, as responsabilidades e as tarefas que se desempeñan nos postos de traballo.
CA2.7 Defínese o concepto de planificación empresarial.
CA2.8 Establecéronse as etapas do proceso de planificación.
CA2.9 Valorouse a importancia da planificación como ferramenta da xestión empresarial.

4.2.e) Contidos

Contidos
Empresas de intermediación turística: concepto, funcións e principios.
Sistemas e tipos de organización.
Estruturas organizativas: tipoloxía.
Departamentalización ou áreas: relacións interdepartamentais.
Deseño de organigramas: postos e funcións.
Planificación e plans empresariais: concepto, etapas do proceso de planificación, estratexias e políticas.
Valoración da importancia da planificación na xestión empresarial.

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	A xestión económico- financeira nas entidades de intermediación turística	31

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Controla a rendibilidade das entidades de intermediación turística caracterizando os procesos económicos e financeiros.	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 Descríbiuse o concepto de xestión económica e financeira en entidades de intermediación turística.
CA3.2 Interpretouse o concepto de patrimonio e identificáronse os seus elementos e as masas patrimoniais.
CA3.3 Caracterizouse a estrutura financeira das empresas de intermediación turística.
CA3.4 Definíronse e clasificáronse os custos de explotación deste tipo de empresas.
CA3.5 Aplicáronse os procedementos para o cálculo e a imputación de custos.
CA3.6 Analizouse o concepto de orzamento e a súa función e clasificación.
CA3.7 Calculáronse e interpretáronse ratios, marxe de beneficio e limiar de rendibilidade.
CA3.8 Analizouse a rendibilidade das empresas de intermediación turística.
CA3.9 Elaboráronse orzamentos de diversos tipos e aplicáronse medidas correctoras.
CA3.10 Utilizáronse aplicacións informáticas de xestión.

4.3.e) Contidos

Contidos
Concepto de xestión económica e financeira nas empresas de intermediación turística.
Patrimonio: concepto, elementos e masas patrimoniais.
Financiamento: concepto, estrutura financeira da empresa e fontes de financiamento.
Análise de balances e contas de resultados das empresas de intermediación turística.
Análise da estrutura de ingresos e gastos das empresas de intermediación turística.
Orzamentos: concepto e función, tipos, elaboración, control, desviacións e medidas correctoras.
Análise da rendibilidade económica e financeira: concepto; cálculo de ratios económicas e financeiras; marxe de beneficio e limiar de rendibilidade en empresas de intermediación turística.
Custos: tipos de custos. Cálculo e imputación de custos derivados da xestión de empresas de intermediación turística.
Aplicacións informáticas de xestión económico-financeira.

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Xestión administrativa, comercial e documental nas empresas de intermediación turística	15

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Realiza a xestión administrativa e comercial, caracterizando os procesos das empresas de intermediación.	SI

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

Criterios de avaliación
CA4.1 Identifícanse e caracterízanse os procesos administrativos en empresas de intermediación turística derivados das relacións con provedores de servizos e con clientes.
CA4.1.1 Identifícanse e caracterízanse os procesos administrativos en empresas de intermediación turística derivados das relacións con provedores de servizos .
CA4.1.2 Identifícanse e caracterízanse os procesos administrativos en empresas de intermediación turística derivados das relacións con clientes.
CA4.2 Formalízase a documentación relativa á xestión administrativa de clientes e provedores.
CA4.3 Analízase a normativa fiscal e o réxime especial das axencias de viaxes.
CA4.4 Recoñécese o procedemento para a xestión administrativa das incidencias.
CA4.5 Identifícanse e caracterízanse as operacións habituais de caixa e con entidades bancarias.
CA4.6 Identifícanse os procedementos de aprovisionamento, inventario e control de documentos internos e de provedores de servizos.
CA4.7 Recoñécense estratexias comerciais e de distribución de entidades de intermediación turística.
CA4.8 Aplícanse sistemas informáticos de xestión administrativa e comercial.

4.4.e) Contidos

Contidos
Procesos administrativos derivados das relacións con provedores de servizos: tipos, procedementos, documentos, liquidacións, pagamento de facturas, BSP, etc.
IVE: concepto, tipos impositivos, réxime especial das axencias de viaxes e normativa.
Procesos administrativos derivados das relacións con clientes: tipos, procedemento e documentos.
Control de caixas e bancos. Rexistro de operacións. Análise da información bancaria.
Xestión de impagamentos e devolucións: procedementos.
Xestión do almacén: aprovisionamento e inventarios. Control de existencias de documentos internos e externos.
Xestión comercial e canles de distribución: concepto, e estratexias de comercialización e distribución.
Aplicacións informáticas de xestión administrativa e comercial.

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	Dirección de recursos humanos nas entidades de intermediación turística	10

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA5 - Dirixe os recursos humanos, recoñecendo e caracterizando os métodos para a organización, a selección e a formación do persoal.	SI

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

Criterios de avaliación
CA5.1 Definíronse os sistemas de dirección de equipamentos de traballo máis apropiados en función do tipo de empresa de intermediación turística.
CA5.2 Deseñáronse quendas e horarios, e planificáronse as vacacións do persoal dependendo do tipo de empresa, consonte a normativa.
CA5.3 Tívoe en conta a necesidade de persoal segundo variables como a maior demanda, os novos produtos, etc.
CA5.4 Establecéronse os métodos máis idóneos para a selección de persoal en función do tipo de empresa e do posto que haxa que desempeñar.
CA5.5 Definiuse o concepto de manual de empresa e analizouse o seu contido e a súa función.
CA5.6 Caracterizáronse as estratexias relacionadas coa motivación do persoal.
CA5.7 Tívoe en conta a necesidade da formación e desenvolvemento de carreiras profesionais no ámbito das empresas de intermediación turística.

4.5.e) Contidos

Contidos
Dirección de equipos de traballo: sistemas de dirección, tipos de mando e liderado.
Organización do persoal: planificación de quendas, horarios, calendarios, etc.
Previsión de cadros de persoal: variables que hai que ter en conta.
Selección de persoal: métodos.
Manual de empresa: concepto, contido e función.
Motivación: concepto; estratexias de incentivos á produción.
Formación: programas de formación e carreiras profesionais.

4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	A calidade nas empresas de intermediación turística	8

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA6 - Xestiona a calidade dos servizos de intermediación turística analizando, seleccionando e aplicando o sistema de calidade que mellor se adapta á empresa.	SI

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

Criterios de avaliación
CA6.1 Identifícase o concepto de calidade e os seus obxectivos no subsector das empresas de intermediación turística.
CA6.2 Valorouse a aplicación de diversos sistemas de calidade.
CA6.3 Recoñeceuse a aplicación dun sistema de calidade baseado nas normas estandarizadas.
CA6.4 Determináronse os sistemas previos á implantación dun sistema de calidade: formación do persoal, equipamentos de calidade e de mellora na organización das empresas.
CA6.5 Estableceuse o deseño e a elaboración dos procesos das áreas e dos departamentos.
CA6.6 Identificáronse as ferramentas de xestión da calidade: autoavaliación, planificación da mellora, sistemas de indicadores, sistemas de enquisa, e sistemas de queixas e suxestións.
CA6.7 Aplicouse o sistema de xestión de calidade.

4.6.e) Contidos

Contidos
Calidade: concepto, evolución, elementos e finalidade. Principios reitores da calidade no sector turístico, e valoración da súa importancia.
Obxectivos xerais no subsector das empresas de intermediación turística.
Implantación dun sistema de control de calidade. Análise e fases: sistemas previos e auditoría externa á empresa.
Manexo das ferramentas de xestión da calidade: autoavaliación, planificación da mellora, sistemas indicadores, sistema de enquisa, sistema de queixas e suxestións, etc.

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

Os mínimos exigibles para alcanzar unha avaliación positiva son os seguintes:

UNIDADE 1 AS ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA

- CA1.1. Identificouse o concepto de entidades de intermediación de servizos e produtos turísticos.
- CA1.2. Describiuse a evolución experimentada polo sector desde o inicio da actividade
- CA1.3. Clasificáronse as axencias de viaxes segundo a normativa e caracterizáronse as súas funcións.
- CA1.5. Caracterizáronse outros tipos de axencias de viaxes atendendo á súa especialización e aos servizos que ofrecen.
- CA1.6. Identificáronse outros tipos de entidades de intermediación segundo a especialización dos seus servizos.
- CA1.7. Caracterizáronse as funcións de diversas entidades de intermediación turística.
- CA1.8. Recoñeceuse a normativa de ámbito europeo, estatal e autonómico aplicable ás entidades de intermediación turística.

UNIDADE 2 PLANIFICACIÓN E ORGANIZACIÓN NAS ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA

- CA2.1. Definiuse o concepto de organización empresarial no sector da intermediación turística e os principios que deben rexer neste tipo de organizacións.
- CA2.2. Describíronse os sistemas e os tipos de organización empresarial propios das empresas do sector.
- CA2.3. Defíníronse as estruturas organizativas propias das empresas de intermediación turística
- CA2.4. Caracterizáronse as áreas e os departamentos, así como as relacións interdepartamentais.
- CA2.5. Deseñáronse organigramas atendendo á tipoloxía e ás características de empresas de intermediación turística.
- CA2.6. Describíronse as funcións, as responsabilidades e as tarefas que se desempeñan nos postos de traballo.
- CA2.7. Definiuse o concepto de planificación empresarial.
- CA2.8. Establecéronse as etapas do proceso de planificación.

UNIDADE 3 A XESTIÓN ECONÓMICO-FINANZEIRA NAS ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA

- CA3.1. Describiuse o concepto de xestión económica e financeira en entidades de intermediación turística.
- CA3.2. Interpretouse o concepto de patrimonio e identificáronse os seus elementos e as masas patrimoniais.
- CA3.3. Caracterizouse a estrutura financeira das empresas de intermediación turística.
- CA3.4. Defíníronse e clasificáronse os custos de explotación deste tipo de empresas.
- CA3.5. Aplicáronse os procedementos para o cálculo e a imputación de custos.
- CA3.6. Analizouse o concepto de orzamento e a súa función e clasificación.
- CA3.7. Calculáronse e interpretáronse ratios, marxe de beneficio e limiar de rendibilidade.
- CA3.8. Analizouse a rendibilidade das empresas de intermediación turística.

UNIDADE 4 XESTIÓN ADMINISTRATIVA, COMERCIAL E DOCUMENTAL NAS ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA

- CA4.1. Identificáronse e caracterizáronse os procesos administrativos en empresas de intermediación turística derivados das relacións con provedores de servizos e con clientes.
 - CA 4.1.1 Identificáronse e caracterizáronse os procesos administrativos en empresas de intermediación turística derivados das relacións con provedores de servizos .
 - CA 4.1.2 Identificáronse e caracterizáronse os procesos administrativos en empresas de intermediación turística derivados das relacións con

clientes.

CA4.2. Formalizouse a documentación relativa á xestión administrativa de clientes e provedores.

CA4.3. Analizouse a normativa fiscal e o réxime especial das axencias de viaxes.

CA4.5. Identificáronse e caracterizáronse as operacións habituais de caixa e con entidades bancarias.

CA4.6. Identificáronse os procedementos de aprovisionamento, inventario e control de documentos internos e de provedores de servizos.

CA4.7 Recoñecéronse estratexias comerciais e de distribución de entidades de intermediación turística.

UNIDADE 5 DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS NAS ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA

CA5.1. Definíronse os sistemas de dirección de equipamentos de traballo máis apropiados en función do tipo de empresa de intermediación turística.

CA5.2. Deseñáronse quendas e horarios, e planificáronse as vacacións do persoal dependendo do tipo de empresa, consonte a normativa.

CA5.4. Establecéronse os métodos máis idóneos para a selección de persoal en función do tipo de empresa e do posto que haxa que desempeñar.

CA5.5. Definiuse o concepto de manual de empresa e analizouse o seu contido e a súa función.

CA5.6. Caracterizáronse as estratexias relacionadas coa motivación do persoal.

CA5.7. Tívoise en conta a necesidade da formación e desenvolvemento de carreiras profesionais no ámbito das empresas de intermediación turística.

UNIDADE 6 A CALIDADE NAS ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA

CA6.1. Identificouse o concepto de calidade e os seus obxectivos no subsector das empresas de intermediación turística.

CA6.3. Recoñeceuse a aplicación dun sistema de calidade baseado nas normas estandarizadas.

CA6.4 Determináronse os sistemas previos á implantación dun sistema de calidade: formación do persoal, equipamentos de calidade e de mellora na organización das empresas.

CA6.5 Estableceuse o deseño e a elaboración dos procesos das áreas e dos departamentos

CA6.6. Identificáronse as ferramentas de xestión da calidade: autoavaliación, planificación da mellora, sistemas de indicadores, sistemas de enquisa, e sistemas de queixas e suxestións.

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN:

Con carácter xeral un alumno/a será quen de obter unha avaliación positiva nas avaliacións parciais e na avaliación final do mes de marzo cando sexa capaz de realizar con autonomía e individualmente os criterios avaliación antes expostos.

A cualificación de cada Resultado de Aprendizaxe virá dada polas puntuacións obtidas empregando para elo os instrumentos de avaliación correspondentes que se sinalan en cada criterio de avaliación: probas escritas e actividades didácticas e realización das tarefas propostas e avaliábeles empregando neste caso unha lista de cotexo deseñada e/ou rúbrica en función do tipo de actividade ou tarefa.

A cualificación de cada unha das unidades didácticas determinarase en función do instrumento de avaliación asinado a cada un dos CAs que a compoñen e obterase en función do peso asinado a cada un quedando do seguinte xeito:

UD 1 : Proba escrita: 80%, actividades didácticas e tarefas: 20%.

UD 2: Proba escrita: 100%

UD 3: Proba escrita: 100%.

UD 4: Proba escrita: 100%.

UD 5: Proba escrita: 100%

UD 6: Proba escrita: 100%

As Probas escritas poderán se tipo test que poidan incluír preguntas con resposta única, resposta múltiple, de verdadeiro ou falso, de enlazar, de localización, probas de preguntas de desenvolvemento, supostos teóricos- prácticos.

As actividades /casos prácticos que consistirán en tarefas, traballos individuais ou en grupo, así como presentacións orais cando corresponda, simulacións tipo role playing, gravacións de voz ou vídeo, deseño ou manexo de materiais, novas tecnoloxías, materiais de apoio, documentación específico e aplicación das habilidades comunicativas ou destrezas narrativas, descritivas e de capacidades de síntese.

A cualificación trimestral do módulo obterase en función das unidades didácticas impartidas y avaliadas no momento da avaliación correspondente. Para determinar a nota final da avaliación trimestral, farase a media ponderada das distintas tarefas e probas de avaliación. Para a superación das avaliacións parciais os alumnos e alumnas deberán obter unha puntuación igual ou superior a cinco puntos, en cada unha das avaliacións levadas a cabo ao longo do curso.

Todas as actividades didácticas e tarefas obxecto de cualificación quedan en poder do profesorado, xa que forman parte da cualificación do alumnado.

Aquel alumnado que non superase algunha das unidades didácticas correspondentes a cada trimestre poderá facelo na data asinada a tal efecto.

A nota da avaliación final será a media das avaliacións parciais, sempre que se acadara un mínimo de 5 en cada unha delas.

No caso dos alumnos e alumnas que non superen algunha das probas parciais; a puntuación máxima que poderá asignarse na última avaliación parcial será de catro puntos.

Durante a realización das probas escritas teórico-prácticas(PE) estará prohibido o uso do móbil e de material multimedia con conexión a Internet, agás nos casos que o desenvolvemento da proba o requira. Así mesmo, se durante o desenvolvemento da mesma algún alumno incurrise en calquera tipo de práctica fraudulenta, seralle retirada a proba nese momento tendo que recuperala con posterioridade.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Aqueles alumnos/as que non superen o módulo terán un periodo de recuperación da materia antes da proba final.

O procedemento a seguir neste periodo extraordinario será o seguinte:

Actividades de recuperación que poidan ser realizables de forma autónoma polo alumnado.

Trátase de levar a cabo traballos ou tarefas previstas nas unidades didácticas desta programación como medio para acadar os mínimos exixibles

As actividades de recuperación deberá presentarse todo o alumnado que non acadou unha avaliación positiva nas probas parciais.

Para a recuperación das avaliacións non superadas durante o curso realizarase unha proba escrita. A proba poderá consistir en preguntas curtas, a desenvolver, tipo test e exercicios prácticos. A estrutura do exame terá actividades e cuestións moi semellantes ás plantexadas nesta programación e realizadas o longo do curso, de tal maneira que o alumnado demostre que supera os mínimos exixibles para aprobar o módulo correspondente.

Esta proba realizarase na data establecida pola xefatura de estudos.

De non superar a proba de recuperación de calquera das avaliacións en período ordinario, deberá examinarse de toda a materia do módulo nas probas extraordinarias.

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

Cando se perde o dereito a ser avaliado de xeito continuo, (Orde do 12 de xullo de 2011, DOG do 15 de xullo de 2011), o alumnado ten dereito a un proceso de avaliación extraordinario no mes de marzo antes da formación na empresa.

As probas serán as seguintes:

- Probas escritas: Preguntas tipo test, curtas e preguntas a desenvolver, así coma exercicios prácticos sobre os criterios de avaliación desta programación.

Esta proba calificarase de 1 a 10. Para a súa superación as persoas candidatas deberán obter unha puntuación igual ou superior a cinco puntos.

O alumnado será avaliado da totalidade da materia a través da proba escrita nas data que indique a xefatura de estudos.

A perda do dereito á avaliación continua supón que o alumnado acade un número de faltas superior ao 10% sen xustificar e un 5% xustificadas, da carga horario total do módulo. O módulo consta de 87 horas. Polo tanto, a perda de avaliación corresponde a suma de 9 faltas non xustificadas e 4 xustificadas o longo do curso.

MATERIAL NECESARIO: bolígrafo azul ou negro, calculadora científica. Non se aceptarán as probas escritas a lápis ni con tipex.

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

O instrumento para o seguimento da programación será a propia plataforma de elaboración das programacións, onde serán recollidas as posibles desviacións que permitirán melloralas nos vindeiros cursos.

Para a avaliación da práctica docente, alén das preguntas que fai o departamento de calidade e das que xa facemos a diario ao alumnado sobre a comprensión do explicado en cada xornada, o alumnado disporá dun espazo na aula virtual no que poderá facer comentarios e suxestións por escrito, ademais de directamente na aula.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

A avaliación inicial permitirá coñecer todo o relacionado coa motivación do alumnado, o punto de partida co que se enfrenta ao proceso de ensinanza-aprendizaxe, e os coñecementos que ten sobre a materia que se vai impartir. Para a súa aplicación empregárase un cuestionario de avaliación inicial cunha serie de preguntas relacionadas cos coñecementos previos de conceptos relacionados co módulo. Esta información complementarase cos datos do titor/a e datos de información da matrícula.

Neste trimestre tamén se prestará especial atención tanto a nivel individual como nas reunións co equipo docente ás diferentes casuísticas que podan xurdir entre o alumnado e que requiran un tratamento e orientación por parte do departamento de Información e Orientación profesional, alén das actuacións que se decidan no equipo de profesorado.

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

Realización de esquemas, resumos, exercicios prácticos, pequenos traballos de búsqueda de información realizados de forma individualizada. De consideralo necesario trala pertinente reunión do equipo docente, consultarase co departamento de Información e Orientación profesional para contar coa súa axuda e decidir se procede realizar novos agrupamentos, repetir prácticas ou plantexar actividades diferenciadas que presenten

outra orde de dificultades, tentando adaptar os instrumentos de avaliación ou outros axustes metodolóxicos que se adapten ás necesidades detectadas tal e como establece a lei.

Aplicaránse os protocolos establecidos no Plan de Convivencia do Centro Educativo e EDUCONVIVES.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

No 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 o respecto aos compañeiros, profesorado, talleres e material de traballo, trabállanse a través de diferentes actividades ao longo de todo o curso.

Os temas transversais preséntanse como un conxunto de contidos que interactúan en todas as áreas do currículo escolar, e o seu desenvolvemento afecta a súa globalidade xa que se refiren a problemas e preocupacións fundamentais da sociedade.

Entre os temas transversais que teñen unha presenza máis relevante nesta materia destacan a educación cívica, para a saúde, a paz, como consumidores, igualdade de xénero e ambiental. Preténdese a interiorización da importancia de estar dunha determinada maneira no mundo, cunha conciencia de que como persoas individuais non so debemos desenvolver cualidades de tipo técnico e profesional, senón tamén en relación ao que nos rodea.

A metodoloxía para tratar estes temas desenvolverase arredor de:

- Actividades de aula nos días mundiais máis destacados: 27 de setembro, día mundial do turismo; 25 de novembro, día internacional da eliminación da violencia contra a muller; 12 de marzo, día mundial de consumo responsable; 30 de xaneiro, día escolar da non violencia e a paz; 7 de abril, día mundial da saúde; e 5 de xuño día mundial do medio ambiente.

Suliñar que ademais prestarase atención aos seguintes puntos:

- Cando se empreguen imaxes e vídeos en aula serán escollidos sen o habitual sesgo de xénero, ao mesmo tempo que na fala procurarei empregar palabras globalizadoras, tipo alumnado, profesorado, etc.
- Cando o alumnado deba entregar tarefas con imaxes, tamén eles deberán facer este esforzo, de tal maneira que comecen a decatarse da importancia da consideración e preocupación por empregar imaxes e palabras que non impliquen unha sumisión ou falta de respecto de cara ao ambiente ou a outras persoas de diferentes culturas.

Outros aspectos:

-Educación cívica:

Requerirase do alumnado que asuma as correccións de xeito positivo participando no proceso de ensinanza- aprendizaxe involucrándose activamente e efectuando as tarefas con orde e método, tal e como se require nas empresas ao compartir en equipo moita documentación. Nas actividades complementarias pediráselles unha predisposición e colaboración para o correcto desenvolvemento das mesmas. Caso se observasen comportamentos non cívicos será comunicado á xefatura de estudos e plantexarase o non asistir a outras actividades, debendo nese caso permanecer en aula co profesorado de garda.

-Educación para a saúde

Aplica as recomendacións no plano da ergonomía e a súa relación coa saúde lumbar sentándose correctamente na clase.

- Axuda no mantemento da renovación do aire do espazo de aula: distribuiranse funcións tanto de apertura de xanelas como do peche delas de cara á unha mellor calidade do osíxeno da clase.

-Educación para a paz

Apreciar a linguaxe da actividade turística como medio de expresión e comunicación entre comunidades diversas.

Amosar unha actitude flexible e aberta ante as opinións dos demais no desenvolvemento do traballo en equipo no momento de resolver un problema.

-Educación do consumidor

Aprender a conservar os equipos de aula como medida de control e do alongamento da vida dos produtos.

Apreciar o desenvolvemento sostible mediante a reciclaxe de materiais, a impresión dos documentos que sexan imprescindibles, o aforro en enerxía, etc.

-Educación non sexista

Interesarse por coñecer, respectar e valorar a opinión dos compañeiros, independentemente do seu sexo e da súa aparencia.

Colaborar con tódolas persoas, independentemente do seu sexo ou condición.

Amosar unha actitude crítica ante situacións nas que a produza calquera tipo de discriminación por razón do sexo.

-Educación ambiental

Descubrir, apreciar e valorar a importancia da natureza e do medio, e colaborar na súa conservación mediante accións de reciclaxe e de consumo racional.

Contribuír desde a aula co concepto de sostenibilidade: pequenas accións suman e aportan.

-Educación TIC

As actividades propostas tentarán empregar aplicacións informáticas, Apps e ferramentas TIC que contribúan a mellorar as competencias dixitais do alumnado, sempre que os criterios de avaliación e transversais que se estean a traballar o permitan.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Dentro das actividades complementarias encádranse aquelas que se producen como resultado de eventos especiais que se podan organizar no centro, alén doutras dentro ou fóra do centro como resultado da colaboración do CIFP con outras institucións ou organismos:

- Conferencias, xornadas e charlas especializadas sobre temas relacionados co turismo.
- Visita a axencias de viaxes coma Galitur, Halcón viaxes, viaxes El Corte Inglés, etc
- Visita a empresas turísticas, cadeas hoteleiras coma Paradores, Meliá, Nh, Eurostars, Attica etc..
- Visita a museos
- Aistencia a feiras turísticas e congresos. FITUR (xaneiro), ITB (marzo), Termatalia, Xantar, etc
- Visita a feiras gastronómicas: Forum Gastronómico.
- Colaboracións con empresas e institucións do sector turístico.
- -Outros actos dentro ou fóra do centro como resultado da colaboración do CIFP con outras institucións ou organismo.

Non se detallan unha a unha por estar xa recollidas no documento que se aporta anualmente á xefatura departamental. Ademais destas poderán ser realizadas outras que ou ben chegan como proposta ao centro polo correo electrónico, ou ben como froito doutras colaboracións.

10. Outros apartados

10.1) Aspectos básicos da programación

Información ao alumnado sobre aspectos básicos da programación:

O profesor do módulo informará ao alumnado matriculado durante as primeiras semanas do curso escolar dos seguintes aspectos xerais da programación didáctica:

1. Distribución das unidades didácticas e temporalización aproximada.
2. Criterios xerais de cualificación e normas básicas.
3. Proceso de recuperación, de selo caso.
4. Actividades previstas durante o curso escolar.

Unha copia da programación (versión alumnado), xerada pola aplicación informática, quedará na aula virtual do módulo.

Esta comunicación realizarase verbalmente, expoñéndoa na aula con todo o grupo. Unha vez finalizada a exposición o alumnado presente asinará a folla de rexistro facilitada polo profesor. Esta folla quedará arquivada pola xefatura do departamento.

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15025682	Fraga do Eume	Pontedeume	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 xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0402	Empresa e iniciativa emprendedora	2023/2024	3	53	53

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	UXÍA MIGUÉLEZ RODRÍGUEZ
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

O curriculum dun técnico superior en axencias de viaxes e xestión de eventos está regulado no Decreto 172/2010, do 23 de setembro da Xunta de Galicia.

Neste ciclo aprenden a programar e realizar viaxes combinadas e calquera tipo de eventos, e vender servizos turísticos en axencias de viaxes e a través doutras unidades de distribución, propondo accións para o desenvolvemento dos seus programas de márketing e asegurando a satisfacción da clientela. Obxectivos que lles servirán para traballar no sector turístico, no subsector das axencias de viaxes polo miúdo, por xunto e mixtas, así como nas axencias especializadas en recepción e eventos. As ocupacións a desempeñar unha vez acadado o título poden ser de xefe/a de oficina de axencia de viaxes, xefe/a de departamento en axencia de viaxes, axente de viaxes, consultor/ora de viaxes, organizador/ora de eventos, vendedor/ora de servizos de viaxe e viaxes programadas, promotor/ora comercial de viaxes e servizos turísticos, empregado/a do departamento de reservas.

Concretamente o módulo de empresa daralles todas as ferramentas necesarias para que sexan capaces de montar o seu propio negocio dentro relacionado cas ocupacións que enriba se mencionan.

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	Iniciativa emprendedora.	Analizaremos a figura do emprendedor e a idea de negocio.	9	14
2	A empresa e o seu contorno.	Analizaremos os factores que rodean a creación dunha empresa e que poden ser claves no seu éxito ou fracaso.	11	27
3	Estudio de mercado e necesidades da empresa	Analizaremos o mercado e a política comercial dunha empresa.	12	31
4	Financiamento, contabilidade e viabilidade da empresa	Analizaremos a viabilidade económica e financeira da empresa mediante ferramentas de análise contable así como os principais impostos que afectan a unha empresa e a documentación administrativa básica.	8	9
5	Forma xurídica e trámites de constitución	Analizaremos as diferentes formas xurídicas que pode adoptar unha empresa e os seus trámites de constitución.	8	9
6	Nervios fora	Poremos fin a realización do plan empresarial ca exposición do proxecto	5	10

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Iniciativa emprendedora.	9

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Desenvolve o seu espírito emprendedor identificando as capacidades asociadas a el e definindo ideas emprendedoras caracterizadas pola innovación e a creatividade.	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 Identificouse o concepto de innovación e a súa relación co progreso da sociedade e o aumento no benestar dos individuos.
CA1.2 Analizouse o concepto de cultura emprendedora e a súa importancia como dinamizador do mercado laboral e fonte de benestar social.
CA1.4 Analizáronse as características das actividades emprendedoras no sector de axencias de viaxes.
CA1.5 Valorouse o concepto de risco como elemento inevitable de toda actividade emprendedora.
CA1.6 Valoráronse ideas emprendedoras caracterizadas pola innovación, pola creatividade e pola súa factibilidade.
CA1.7 Decidiuse a partir das ideas emprendedoras unha determinada idea de negocio do ámbito das axencias de viaxes, que ha servir de punto de partida para a elaboración do proxecto empresarial.
CA1.8 Analizouse a estrutura dun proxecto empresarial e valorouse a súa importancia como paso previo á creación dunha pequena empresa.

4.1.e) Contidos

Contidos
Innovación e desenvolvemento económico. Principais características da innovación na actividade de axencias de viaxes (materiais, tecnoloxía, organización da produción, etc.).
A cultura emprendedora na Unión Europea, en España e en Galicia.
A actuación das persoas emprendedoras no sector de axencias de viaxes.
O risco como factor inherente á actividade emprendedora.
Valoración do traballo por conta propia como fonte de realización persoal e social.
Ideas emprendedoras: fontes de ideas, maduración e avaliación destas.
Proxecto empresarial: importancia e utilidade, estrutura e aplicación no ámbito das axencias de viaxes.

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	A empresa e o seu contorno.	11

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Decide a oportunidade de creación dunha pequena empresa para o desenvolvemento da idea emprendedora, tras a análise da relación entre a empresa e o contorno, do proceso produtivo, da organización dos recursos humanos e dos valores culturais e éticos.	NO

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

Criterios de avaliación
CA2.1 Valorouse a importancia das pequenas e medianas empresas no tecido empresarial galego.
CA2.2 Analizouse o impacto ambiental da actividade empresarial e a necesidade de introducir criterios de sustentabilidade nos principios de actuación das empresas.
CA2.3 Identificáronse os principais compoñentes do contorno xeral que rodea a empresa e, en especial, nos aspectos tecnolóxico, económico, social, ambiental, demográfico e cultural.
CA2.5 Determináronse os elementos do contorno xeral e específico dunha pequena ou mediana empresa de axencias de viaxes en función da súa posible localización.
CA2.8 Identificáronse, en empresas de axencias de viaxes, prácticas que incorporen valores éticos e sociais.
CA2.9 Definíronse os obxectivos empresariais incorporando valores éticos e sociais.
CA2.10 Analizáronse os conceptos de cultura empresarial, e de comunicación e imaxe corporativas, así como a súa relación cos obxectivos empresariais.
CA2.11 Descríronse as actividades e os procesos básicos que se realizan nunha empresa de axencias de viaxes, e delimitáronse as relacións de coordinación e dependencia dentro do sistema empresarial.

4.2.e) Contidos

Contidos
A empresa como sistema: concepto, funcións e clasificacións.
Análise do contorno xeral dunha pequena ou mediana empresa de axencias de viaxes: aspectos tecnolóxico, económico, social, ambiental, demográfico e cultural.
Análise do contorno específico dunha pequena ou mediana empresa de axencias de viaxes: clientes, provedores, administracións públicas, entidades financeiras e competencia.
A persoa empresarial. Requisitos para o exercicio da actividade empresarial.
Responsabilidade social da empresa e compromiso co desenvolvemento sustentable.
Cultura empresarial, e comunicación e imaxe corporativas.

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Estudio de mercado e necesidades da empresa	12

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Decide a oportunidade de creación dunha pequena empresa para o desenvolvemento da idea emprendedora, tras a análise da relación entre a empresa e o contorno, do proceso produtivo, da organización dos recursos humanos e dos valores culturais e éticos.	NO

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

Criterios de avaliación
CA2.6 Analízase o fenómeno da responsabilidade social das empresas e a súa importancia como un elemento da estratexia empresarial.
CA2.7 Valorouse a importancia do balance social dunha empresa relacionada coas axencias de viaxes e describíronse os principais custos sociais en que incorren estas empresas, así como os beneficios sociais que producen.
CA2.12 Elaborouse un plan de empresa que inclúa a idea de negocio, a localización, a organización do proceso produtivo e dos recursos necesarios, a responsabilidade social e o plan de márketing.
CA2.12.1 Elaborouse un plan de empresa que inclúa a idea de negocio, a responsabilidade social e o plan de márketing.
CA2.12.2 Elaborouse un plan de empresa que inclúa a idea de negocio, a localización, a organización do proceso produtivo e dos recursos necesarios.

4.3.e) Contidos

Contidos
Localización da empresa.
Actividades e procesos básicos na empresa. Organización dos recursos dispoñibles. Externalización de actividades da empresa.
Descrición dos elementos e estratexias do plan de produción e do plan de márketing.

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Financiamento, contabilidade e viabilidade da empresa	8

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Realiza actividades de xestión administrativa e financeira básica dunha pequena ou mediana empresa, identifica as principais obrigas contables e fiscais, e formaliza a documentación.	SI

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

Criterios de avaliación
CA4.1 Analizáronse os conceptos básicos de contabilidade, así como as técnicas de rexistro da información contable: activo, pasivo, patrimonio neto, ingresos, gastos e contas anuais.
CA4.2 Describíronse as técnicas básicas de análise da información contable, en especial no referente ao equilibrio da estrutura financeira e á solvencia, á liquidez e á rendibilidade da empresa.
CA4.3 Definíronse as obrigas fiscais (declaración censual, IAE, liquidacións trimestrais, resúmenes anuais, etc.) dunha pequena e dunha mediana empresa relacionadas con axencias de viaxes, e diferenciáronse os tipos de impostos no calendario fiscal (liquidacións
CA4.4 Formalizouse con corrección, mediante procesos informáticos, a documentación básica de carácter comercial e contable (notas de pedido, albarás, facturas, recibos, cheques, obrigas de pagamento e letras de cambio) para unha pequena e unha mediana empresa d
CA4.5 Elaborouse o plan financeiro e analizouse a viabilidade económica e financeira do proxecto empresarial.

4.4.e) Contidos

Contidos
Análise das necesidades de investimento e das fontes de financiamento dunha pequena e dunha mediana empresa no sector de axencias de viaxes.
Concepto e nocións básicas de contabilidade: activo, pasivo, patrimonio neto, ingresos, gastos e contas anuais.
Análise da información contable: equilibrio da estrutura financeira e ratios financeiras de solvencia, liquidez e rendibilidade da empresa.
Plan financeiro: estudo da viabilidade económica e financeira.
Obrigas fiscais dunha pequena e dunha mediana empresa.
Ciclo de xestión administrativa nunha empresa de axencias de viaxes: documentos administrativos e documentos de pagamento.
Coidado na elaboración da documentación administrativo-financeira.

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	Forma xurídica e trámites de constitución	8

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Selecciona a forma xurídica tendo en conta as implicacións legais asociadas e o proceso para a súa constitución e posta en marcha.	SI

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

Criterios de avaliación
CA3.1 Analízouse o concepto de persoa empresaria, así como os requisitos que cómpren para desenvolver a actividade empresarial.
CA3.2 Analizáronse as formas xurídicas da empresa e determinándose as vantaxes e as desvantaxes de cada unha en relación coa súa idea de negocio.
CA3.3 Valorouse a importancia das empresas de economía social no sector de axencias de viaxes.
CA3.4 Especificouse o grao de responsabilidade legal das persoas propietarias da empresa en función da forma xurídica elixida.
CA3.5 Diferenciouse o tratamento fiscal establecido para cada forma xurídica de empresa.
CA3.6 Identificáronse os trámites esixidos pola lexislación para a constitución dunha pequena ou mediana empresa en función da súa forma xurídica.
CA3.7 Identificáronse as vías de asesoramento e xestión administrativa externas á hora de pór en marcha unha pequena ou mediana empresa.
CA3.8 Analizáronse as axudas e subvencións para a creación e posta en marcha de empresas de axencias de viaxes tendo en conta a súa localización.
CA3.9 Incluíuse no plan de empresa información relativa á elección da forma xurídica, os trámites administrativos, as axudas e as subvencións.

4.5.e) Contidos

Contidos
Formas xurídicas das empresas.
Responsabilidade legal do empresario.
A fiscalidade da empresa como variable para a elección da forma xurídica.
Proceso administrativo de constitución e posta en marcha dunha empresa.
Vías de asesoramento para a elaboración dun proxecto empresarial e para a posta en marcha da empresa.
Axudas e subvencións para a creación dunha empresa de axencias de viaxes.
Plan de empresa: elección da forma xurídica, trámites administrativos, e xestión de axudas e subvencións.

4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	Nervios fora	5

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Desenvolve o seu espírito emprendedor identificando as capacidades asociadas a el e definindo ideas emprendedoras caracterizadas pola innovación e a creatividade.	NO
RA2 - Decide a oportunidade de creación dunha pequena empresa para o desenvolvemento da idea emprendedora, tras a análise da relación entre a empresa e o contorno, do proceso produtivo, da organización dos recursos humanos e dos valores culturais e éticos.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.3 Valorouse a importancia da iniciativa individual, a creatividade, a formación, a responsabilidade e a colaboración como requisitos indispensables para ter éxito na actividade emprendedora.
CA2.4 Apreciouse a influencia na actividade empresarial das relacións coa clientela, con provedores, coas administracións públicas, coas entidades financeiras e coa competencia como principais integrantes do contorno específico.
CA2.13 Expuxose o proxecto empresarial explicando as partes básicas do plan e defendendo a idea emprendedora.

4.6.e) Contidos

Contidos
Factores clave das persoas emprendedoras: iniciativa, creatividade, formación, responsabilidade e colaboración.

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

Para aprobar o módulo o alumno/a deberá obter a avaliación positiva dos seguintes mínimos esixibles.

MÍNIMOS ESIXIBLES:

- ¿ CA1.1 Identificouse o concepto de innovación e a súa relación co progreso da sociedade e o aumento no benestar dos individuos.
- ¿ CA1.3. Valorouse a importancia da iniciativa individual, a creatividade, a formación, a responsabilidade e a colaboración como requisitos indispensables para ter éxito na actividade emprendedora.
- ¿ CA1.4 Analizáronse as características das actividades emprendedoras no sector da animación sociodeportiva e da animación turística.
- ¿ CA1.7 Decidiuse a partir das ideas emprendedoras unha determinada idea de negocio do ámbito dos servizos de animación sociodeportiva e de animación turística, que ha servir de punto de partida para a elaboración do proxecto empresarial.
- ¿ CA2.3 Identifícanse os principais compoñentes do contorno xeral que rodea a empresa e, en especial, nos aspectos tecnolóxico, económico, social, ambiental, demográfico e cultura.
- ¿ CA2.4. Apreciouse a influencia na actividade empresarial das relacións coa clientela, con provedores, coas administracións públicas, coas entidades financeiras e coa competencia como principais integrantes do contorno específico.
- ¿ CA2.5 Determináronse os elementos do contorno xeral e específico dunha pequena ou mediana empresa de servizos de animación sociodeportiva e de animación turística en función da súa posible localización

- ¿ CA2.8 Identifícanse, en empresas de servizos de animación sociodeportiva e de animación turística, prácticas que incorporen valores éticos e sociais
- ¿ CA2.9. Definíronse os obxectivos empresariais incorporando valores éticos e sociais.
- ¿ CA2.10. Analizáronse os conceptos de cultura empresarial, e de comunicación e imaxe corporativas, así como a súa relación cos obxectivos empresariais.
- ¿ CA2.11. Descríbense as actividades e os procesos básicos que se realizan nunha empresa de axencias de viaxes, e delimitáronse as relacións de coordinación e dependencia dentro do sistema empresarial.
- ¿ CA2.12.1. Elaborouse un plan de empresa que inclúa a idea de negocio, a localización, a organización do proceso produtivo e dos recursos necesarios.
- ¿ CA2.12.2. Elaborouse un plan de empresa que inclúa a idea de negocio, a responsabilidade social e o plan de márketing.
- ¿ CA2.13. Expuxose o proxecto empresarial explicando as partes básicas do plan e defendendo a idea emprendedora.
- ¿ CA3.1. Analizouse o concepto de persoa empresaria, así como os requisitos que cómpren para desenvolver a actividade empresarial.
- ¿ CA3.6. Identifícanse os trámites esixidos pola lexislación para a constitución dunha pequena ou mediana empresa en función da súa forma xurídica.
- ¿ CA3.9. Incluíuse no plan de empresa información relativa á elección da forma xurídica, os trámites administrativos, as axudas e as subvencións.
- ¿ CA4.1. Analizáronse os conceptos básicos de contabilidade, así como as técnicas de rexistro da información contable: activo, pasivo, patrimonio neto, ingresos, gastos e contas anuais.
- ¿ CA4.2. Descríbense as técnicas básicas de análise da información contable, en especial no referente ao equilibrio da estrutura financeira e á solvencia, á liquidez e á rendibilidade da empresa.
- ¿ CA4.5. Elaborouse o plan financeiro e analizouse a viabilidade económica e financeira do proxecto empresarial.

Para a avaliación dos coñecementos acadados por cada alumno/a no módulo utilizaranse a seguinte ponderación:

Un 50% para as probas escritas que conterán preguntas sobre os contidos impartidos na aula e cuxa participación nas mesmas será obrigatoria para superar o módulo.

Un 50% para o plan de empresa que se irá elaborando o longo de todo o curso. É importante destacar que cada un dos diferentes puntos do proxecto están asociados a un mínimo esixible, polo que para, aprobar o módulo será necesario unha entrega completa e correcta de tódolos puntos do plan empresarial. Este 50% quedará dividido na derradeira avaliación separando un 40% para o proxecto e un 10% para exposición do mesmo.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Durante o curso o docente propondrá aos alumnos que non superaron certos contidos que realicen as tarefas necesarias para a recuperación do mesmo. Se se trata do plan de empresa, como é unha tarefa transversal a todo o curso o alumnado poderá facer todas as modificacións necesarias no mesmo ata lograr a valoración positiva.

No mes de xuño terán lugar unhas probas de recuperación para aqueles alumnos que non superaron o módulo. As alumnas e os alumnos terán que volver sobre o explicado durante o curso para chegar aos mínimos esixibles. Nese tempo, o profesor estará á disposición das alumnas e alumnos para aquelas consultas para as que sexa necesaria a explicación.

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

Todo alumno/a que supere o límite de faltas de asistencia das horas totais do módulo establecido legalmente perderá o dereito a avaliación continua e deberá presentarse para superar o módulo a unha proba extraordinaria de avaliación despois da avaliación final de módulos onde se examine de tódolos contidos vistos ao longo do curso.

Esta proba consistirá nun exame teórico-práctico escrito que se valora sobre 10 no cal será necesario acadar polo menos un 5 para superar o módulo.

Para o alumnado cón módulo pendente de cursos anteriores a proba consistirá ben nun traballo ou nun exame teórico-práctico sobre os contidos da programación e valorase tamén sobre 10.

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

O seguimento da programación será realizado segundo o modelo da aplicación informática de programación facilitada pola Consellería de Educación. Así mesmo, nas reunións do departamento da especialidade analizarase o nivel de cumprimento do programado, así como a valoración dos resultados académicos obtidos. No caso de modificacións na programación, xustificárase debidamente facendoo constar na acta da reunión do departamento.

Para realizar a avaliación da práctica docente seguirase o que establezan os protocolos de calidade do centro.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

A avaliación inicial incidirá nos coñecementos previos do alumnado, así como nas súas actitudes iniciais.

Para realizar esta avaliación inicial utilizaremos un cuestionario con preguntas tipo test de resposta múltiple e/ou para completar e desenvolver, relacionadas cos contidos do módulo.

A información proporcionada pola avaliación inicial non implica cualificación para o alumnado. Esta información obterémolo na primeira semana do curso e a información obtida será proporcionada ao Titor/a responsable do ciclo.

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

Para o alumnado que despois da avaliación inicial se detecten necesidades educativas especiais adaptaranse na medida do posible as actividades de tal forma que permitan a adquisición dos resultados de aprendizaxe do módulo, imprescindibles para a superación do mesmo. Algunhas das accións que se poderán levar a cabo serán:

- ¿ Establecer secuencias de contidos que aseguren aprendizaxes básicas para todos e coñecementos de maior complexidade para algúns.
 - ¿ Diseñar actividades de ensino-aprendizaxe variadas e con diferente nivel de dificultade.
 - ¿ Fomentar o traballo en grupo e a axuda recíproca entre compañeiros. Dentro da formación de grupos procurarase que estes sexan heteroxéneos para facilitar a axuda mutua.
 - ¿ Considerar diferentes tempos para a realización das actividades en función dos diferentes ritmos de aprendizaxe.
 - ¿ Utilizar recursos e materiais variados (gráficos, audiovisuais, Internet) para unha mellor comprensión por parte dos alumnos e alumnas
- Incluíranse actividades de reforzo para aqueles alumnos que non seguen o ritmo de aprendizaxe do grupo, reforzando así os seus coñecementos e axudando a superar as súas dificultades.
- ¿ Incluir actividades de recuperación para aqueles alumnos que non acaden as capacidades previstas. Do mesmo xeito, proporáanse actividades de ampliación, de investigación ou afondamento para o alumnado con maior capacidade de aprendizaxe.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

Como complemento da programación do módulo de EIE, ao longo do curso trataranse algúns dos seguintes temas, moitos deles xa transversais o longo dos contidos do módulo. Xa sexa a modo de debate, coloquio ou como tema obxecto de traballo:

-O medio ambiente como patrimonio común.

-Respecto pola seguridade e a saúde tanto persoal como colectiva.

-A Responsabilidade Social Corporativa das empresas nas súas múltiples dimensións.

-A ética profesional do emprendedor que se reflicte na utilidade social da súa empresa e non no rápido beneficio.

-A economía de mercado como baluarte das sociedades abertas nas que a liberdade e a igualdade (de oportunidades, ante a lei,...) son os valores esenciais.

-Educación do consumidor.

-Educación para a saúde, para a paz e para a igualdade entre os sexos.

-Novas tecnoloxías .

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Os alumnos poderán participar nos diferentes cursos, talleres ou actividades que organicen os profesores algunhas delas poderán ser en colaboración co departamento de Orientación ou de Emprendemento. Estas actividades iranse programando o longo do curso en función da dispoñibilidade das diferentes institucións e colaboradores.

Como idea inicial algunhas das actividades complementarias que se poderán desenvolver ao longo do curso citanse:

- O emprego de metodoloxía de xogos ou dinámicas de grupos.
- Visualización de vídeos ou películas relacionados co emprendemento, as ideas de negocio,...
- Realización de debates sobre temas relacionados coa materia obxecto de estudio..

Dentro das actividades extraescolares poderanse incluír:

- As visitas escolares realizadas fóra do centro educativo, a organismos e empresas do sector profesional específico, verificando deste xeito o alumnado a realidade dos contidos tratados na aula. Neste sentido programamos unha visita a un viveiro de empresas, entre outras posibilidades.
- Visitas a organismos oficiais, algunhas programadas para que os alumnos/as reciban algunha charla orientativa como por exemplo : Xulgados do Social, Edificio dos Sindicatos, Escola Galega de Prevención de Riscos Laborais, á Inspección de Traballo,...
- Participación en feiras , mostras, xornadas técnicas, sesións Informativas, charlas e coloquios relacionados co ámbito profesional ou de carácter xeral e realizados fóra ou dentro do centro.

10.Outros apartados

10.1) Comunicación da programación ao alumnado

Nas primeiras sesións o docente informará ao alumnado matriculado dos seguintes aspectos da programación didáctica:

1. Distribución de las Unidades didácticas y temporalización aproximada.
2. Criterios xerais de cualificación e normas básicas.
3. Proceso de recuperación, de selo caso.
4. Funcionamento da aula virtual do módulo.

Esta programación quedará a disposición do alumnado na aula virtual. A súa explicación realizarase verbalmente co apoio dunha presentación, expoñéndoa na aula con todo o grupo.

10.2) Avaliación inicial

Nas primeiras sesión pasarase unha proba avaliativa inicial para determinar o punto de partida do grupo respecto a materia así como se hai algunha necesidade de apoio educativo.

10.3) Aula Virtual

De modo xeralizado a profesora empregará para o desenvolvemento do curso a Aula Virtual na que compartirá toda a información relativa a materia que sexa de interese para o alumnado.