



Centre selectat per
Generalitat de Catalunya
Departament d'Ensenyament

Turisme, professionals amb futur
Turismo, profesionales con futuro

Cicles Formatius Ciclos Formativos

Calendari Acadèmic	
Horaris	
Normatives disciplinaries.....	
Curriculum i Programes	
Estructura del mercat turístic.....	
Màrqueting turístic	
Destinacions turístiques	
Venda de serveis turístics	
Protocol i relacions públiques.....	
Anglès.....	

SETEMBRE 2018

	dl	dm	dx	dj	dv	dss	diu
						1	2
	3	4	5	6	7	8	9
	10	11	12	13	14	15	16
	17	18	19	20	21	22	23
1	24	25	26	27	28	29	30

OCTUBRE 2018

	dl	dm	dx	dj	dv	dss	diu
2	1	2	3	4	5	6	7
3	8	9	10	11	12	13	14
4	15	16	17	18	19	20	21
5	22	23	24	25	26	27	28
6	29	30	31				

NOVEMBRE 2018

	dl	dm	dx	dj	dv	dss	diu
				1	2	3	4
7	5	6	7	8	9	10	11
8	12	13	14	15	16	17	18
9	19	20	21	22	23	24	25
10	26	27	28	29	30		

DESEMBRE 2018

	dl	dm	dx	dj	dv	dss	diu
						1	2
11	3	4	5	6	7	8	9
12	10	11	12	13	14	15	16
13	17	18	19	20	21	22	23
	24	25	26	27	28	29	30
	31						

GENER 2019

	dl	dm	dx	dj	dv	dss	diu
		1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13	
14	15	16	17	18	19	20	
21	22	23	24	25	26	27	
28	29	30	31				

FEBRER 2019

	dl	dm	dx	dj	dv	dss	diu
					1	2	3
	4	5	6	7	8	9	10
1	11	12	13	14	15	16	17
2	18	19	20	21	22	23	24
3	25	26	27	28			

MARÇ 2019

	dl	dm	dx	dj	dv	dss	diu
						1	2
4	3	4	5	6	7	8	9
5	10	11	12	13	14	15	16
6	17	18	19	20	21	22	23
7	24	25	26	27	28	29	30
	31						

ABRIL 2019

	dl	dm	dx	dj	dv	dss	diu
8	1	2	3	4	5	6	7
9	8	9	10	11	12	13	14
10	15	16	17	18	19	20	21
11	22	23	24	25	26	27	28
	29	30					

MAIG 2019

	dl	dm	dx	dj	dv	dss	diu
			1	2	3	4	5
12	6	7	8	9	10	11	12
13	13	14	15	16	17	18	19
	20	21	22	23	24	25	26
	27	28	29	30	31		

JUNY 2019

	dl	dm	dx	dj	dv	dss	diu
						1	2
	3	4	5	6	7	8	9
	10	11	12	13	14	15	16
	17	18	19	20	21	22	23
	24	25	26	27	28	29	30

inici de curs	19/09/2018
Exàmens trimestre 1	del 14/11/2018 al 28/11/2018
Junta d'avaluació trimestre 1	29/11/2018
Exàmens trimestre 2	del 11/02/2019 al 25/02/2019
Junta d'avaluació trimestre 2	26/02/2019
Exàmens trimestre 3	del 13/05/2019 al 27/05/2019
Junta d'avaluació trimestre 3	28/05/2018
període d'estudi	del 28/05/2019 al 31/05/2018
Exàmens convocatòria extraordinària	del 3/06/2019 al 14/06/2019
Junta d'avaluació extraordinària	18/06/2019
Entrega certificacions notes	21/06/2019

Dies festius i períodes no lectius

24/09/2018	Festiu
12/10/2018	Festa Nacional
01/11/2018	Festa Nacional
02/11/2018	Dia no lectiu
06/12/2018	Festa Nacional
07/12/2018	Dia no lectiu
08/12/2018	Festa Nacional
22/12/2018-07/01/2019	Vacances de Nadal (ambdós dates incloses)
04/03/2019	Dia no lectiu
13/04/2019-22/04/2019	Vacances de Setmana Santa (ambdós dates incloses)
01/05/2019	Festa Nacional
10/06/2019	Festa Local Segona Pasqua

1er curs CFS AGÈNCIES DE VIATGES I GESTIÓ D'ESDEVENIMENTS

	dilluns	dimarts	dimecres	dijous	divendres
15,00 - 15,30	---	---	---	---	---
15,30 - 16,00	---	---	---	---	---
16,00 - 16,30					
16,30 - 17,00	Estructura	Destinacions	Anglès	Estructura	Anglès
17,00 - 17,30	lluïsa molano	elena puiggròs		lluïsa molano	
17,30 - 18,00					
18,00 - 18,30	destinacions	RRPP		Destinacions	
18,30 - 19,00			RRPP	elena puiggròs	màrqueting
19,00 - 19,30	elena puiggròs		lluïsa molano	---	
19,30 - 20,00		lluïsa molano			iratxe aragón
20,00 - 20,30	màrqueting	---	Venda	Venda	
20,30 - 21,00		---			Venda
21,00 - 21,30	iratxe aragón	---	francisco delgado		francisco delgado
21,30 - 22,00	---	---	---	francisco delgado	---

estructura del mercat turístic
 màrqueting turístic
 destinacions turístiques
 venda de serveis turístics
 protocol i rrrpp
 anglès

lluïsa molano
 iratxe aragón
 elena puiggròs
 francisco delgado
 lluïsa molano
 mònica rius / milena de jong

Tutora: Lluïsa Molano

--	--	--	--	--	--	--

NORMATIVES DISCIPLINARIES

La direcció, docència, administració i l'alumnat de l'Escola Universitària de Turisme MEDITERRANI creiem que l'honestedat acadèmica juntament amb la integritat són fonamentals per el correcte desenvolupament d'un ensenyament de qualitat. L'Escola Universitària de Turisme MEDITERRANI té com a responsabilitat promoure l'honestedat acadèmica i la integritat per assegurar els nivells més alts tant ètics com a professionals en el ple de l'EUTM.

Així doncs, l'Escola Universitària de Turisme MEDITERRANI ha aprovat una sèrie de normes per dur a terme aquests objectius i evitar tot tipus de conducta indiscriminada.

Article 1. El comportament, i la relació de l'estudiant i del personal docent i discent haurà de ser sempre educat i respectuós.

Article 2. L'Escola Universitària de Turisme MEDITERRANI considera faltes no disciplinades, totes aquestes que es detallen a continuació:

2.1. Indisciplina acadèmica:

- entregar treballs no produïts per l'estudiant
- copiar parts o la totalitat d'un examen o d'un treball de curs
- falsificar el resultat d'una prova realitzada a l'EUTM.
- extreure dels arxius d'EUTM exàmens sense l'autorització necessària
- falsificar certificats per tal d'obtenir qualificacions en el pràcticum i/p altres assignatures.

2.2. Falsificació:

- mentir al cos docent i discent per obtenir algun tipus de benefici
- inventar una amenaça de foc, bomba, etc. per obligar que s'anul·li un examen.

2.3. Identitat:

- fer-se passar per un altre estudiant.

2.4. Instal·lacions i serveis.

- actuar de forma fraudulenta per obtenir bens, diners i serveis de l'EUTM.
- fer un mal ús de tot l'equipament i de les instal·lacions de l'EUTM.
- no complir les normes d'ús de l'ascensor, excés de nombre de persones, etc.

2.5. Conducta indiscriminada a EUTM.

- amençar, abusar físicament o intimidar a qualsevol membre de la comunitat EUTM.
- obstruir o impedir el correcte desenvolupament tant dels serveis docents com discents.

2.6. Robatori.

- robar a qualsevol membre de la comunitat d'EUTM.
- fer malbé un objecte d'EUTM o d'un membre de la comunitat d'EUTM.

2.7. Normatives universitàries.

- violar qualsevol tipus de normativa universitària que existeixi a l'EUTM.

2.8. Sorolls distorsionadors.

- produir sorolls que no permetin el correcte desenvolupament de les classes, reunions o qualsevol altre tipus d'activitat que es produeixi a EUTM.

2.9. Realitzar qualsevol altre tipus d'acció que es consideri un greuge per l'EUTM.

Article 3. Si qualsevol membre de la comunitat d'EUTM realitza alguna de les accions descrites a l'article 2, s'aplicaran les següents sancions:

3.1. Obertura d'expedient intern: quan la o les persona/es infractora/es realitzen alguna de les accions descrites anteriorment per primera vegada.

3.2. Obertura d'expedient administratiu: aquest procés comporta l'expulsió d'EUTM durant un temps breu i limitat. Juntament amb l'obertura d'expedient administratiu es limiten els drets que té la persona infractora a EUTM

3.3. Expulsió: quan la falta comesa és molt greu i/o la persona que ha comés la falta ja ha passat per totes les sancions anteriors. Aquest procés comporta l'expulsió de la persona infractora d'EUTM.

Article 4. Les possibles faltes seran presentades a la Junta de Govern d'EUTM, qui després d'analitzar totes les parts en conflicte prendrà les decisions corresponents amb capacitat d'obrir un procés disciplinari.

Articles 5. La Junta de Govern d'EUTM determinarà en cada cas el tipus de procés disciplinari que s'apliqui.

PROGRAMES

FAMÍLIA: Hosteleria i turisme	
CICLE: Tècnic Superior en Agències de Viatges i Gestió d'Esdeveniments	GS
MÒDUL PROFESSIONAL: Estructura del mercat turístic	CODI: codi_MP
HORES TOTALES: 99 hores	HLLD: 0
DOCENT: Lluïsa Molano	

1.- RELACIÓ D'UNITATS FORMATIVES I NUCLIS FORMATIUS

MP				
Unitats Formatives	Hores mín. + HLLD	Durada	Data in.	Data fin.
UF 1: Contextualització del sector turístic	20	20	20/09/18	26/11/18
UF 2: Tipologies i tendències turístiques	20	20	03/12/18	31/01/19
UF 3: L'oferta i la demanda turística	59	59	04/02/19	13/06/19

2.- ESTRATÈGIES METODOLÒGIQUES I ORGANITZACIÓ DEL MP

Classes magistrals amb el suport de presentacions per ordinador, pissarra, vídeos... on es destacaran els aspectes teòrics més importants del mòdul a assolir per l'alumne/a. Al inici de les classes magistral hi haurà un recordatori de manera breu, clara i dinàmica dels aspectes més importants de la classe anterior mitjançant el mètode de la retroalimentació amb l'objectiu ubicar els alumnes en el tema a tractar.

Estudi de casos concrets mitjançant la descripció d'una situació real a fi i efecte que els alumnes l'analitzin i discuteixin el cas en equip amb l'objectiu de exemplificar els aspectes teòrics, posar en pràctica els coneixements adquirits i acostar els alumnes a la realitat. La situació serà presentada mitjançant material escrit (articles de premsa i revistes especialitzades), audiovisual (reportatges, pel·lícules, entrevistes) o informàtic.

Desenvolupament total o parcial de temes per part dels alumnes on s'analitza una idea a través de la recerca d'informació via Internet, articles de premsa o revistes especialitzades i consulta de bibliografia a la biblioteca del centre amb l'objectiu d'afavorir la capacitat d'autonomia dels alumnes, el treball en equip i l'auto aprenentatge.

Pluja d'idees o *brainstorming* a partir dels coneixements previs dels alumnes per tal de "construir" coneixements.

Tutories reactives on es respondrà a una demanda d'informació de l'alumne/a.

3.- AVALUACIÓ I QUALIFICACIÓ DEL MP

Per a superar el mòdul professional cal superar les 3 unitats formatives. La qualificació del mòdul professional s'obté segons la següent ponderació: QMP = 0,20.Quf1+0,20.Quf2+0,60.Quf3.

4.- ESPAIS, EQUIPAMENTS I RECURSOS DEL MP

Les classes magistrals es duren a terme a l'aula teòrica del centre. Per a la recerca d'informació els alumnes podran fer ús del fons documental de la biblioteca del centre així com de l'aula d'informàtica.

Fora de les instal·lacions del centre es duren a terme visites i activitats relacionades amb els continguts del mòdul professional en diferents empreses del sector turístic, fires professionals...

S'utilitzarà equipament informàtic i audiovisual (ordinadors de sobretaula, connexió a Internet/Wi-Fi, impressores, fotocopiadores, pantalla de televisió amb reproductor de vídeo/DVD...).

Per a la docència es farà ús d'un ordinador amb projector fix i pissarra amb rotuladors.

Material sonor (entrevistes radiofòniques), audiovisual (pel·lícules, reportatges), articles de premsa i revistes especialitzades, test d'autoavaluació de coneixements,... formaran part del material didàctic emprat a l'aula.

5.- PROGRAMACIÓ D'UNITATS FORMATIVES.

UF 1. Contextualització del sector turístic (20 hores)

a) Resultats d'aprenentatge, criteris d'avaluació i continguts

1.Contextualitza el sector turístic, la seva evolució històrica i situació actual, analitzant les seves implicacions com a activitat socioeconòmica.

Criteris d'avaluació:

- 1.1. **Analitza l'evolució del turisme.**
- 1.2. **Identifica i caracteritza les diferents institucions públiques o privades relacionades amb el sector turístic.**
- 1.3. **Identifica les trobades nacionals i internacionals en matèria de turisme i la seva importància per al sector.**
- 1.4. **Valora la importància de l'activitat turística respecte al desenvolupament econòmic i social del nucli turístic.**
- 1.5. **Reconeix l'ús de les noves tecnologies al sector turístic i el seu impacte com a element dinamitzador.**
- 1.6. **Identifica i caracteritza els professionals del turisme.**
- 1.7. **Defineix els elements bàsics que caracteritzen el sector turístic.**
- 1.8. **Identifica i selecciona les fonts d'informació turística.**
- 1.9. **Descriu les peculiaritats del nucli turístic.**
- 1.10. **Valora la importància del turisme en l'economia del nucli turístic.**

Continguts:

1. Contextualització del sector turístic:

- 1.1 **Concepte i definicions relacionades amb el turisme.**
- 1.2 **Evolució del turisme.**
- 1.3 **Entitats públiques i privades d'àmbit local, regional, nacional i internacional relacionades amb el sector turístic.**
- 1.4 **El professional del turisme en l'àmbit de la seva professió.**
- 1.5 **El nucli turístic.**
 - 1.5.1 **L'activitat turística en el desenvolupament d'un nucli poblacional.**
 - 1.5.2 **La importància econòmica del turisme per al nucli turístic.**
- 1.6 **Fonts d'informació turística:**
 - 1.6.1 **Primàries i secundàries: externes i internes.**
 - 1.6.2 **Les noves tecnologies com a fonts d'informació i de promoció turística.**
- 1.7 **Trobades nacionals i internacionals en matèria de turisme.**

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF1.- Contextualització del sector turístic (20 hores)

Activitats		RA	Continguts	Avaluació	
d'Ensenyament i Aprenentatge				CA	Instruments d'Avaluació
A1- Classes magistrals					
	12 h				
Descripció	<i>Explicació magistral amb power point dels conceptes teòrics més importants inclosos dins la contextualització del sector turístic (definicions turístiques, evolució del turisme, estudi de les entitats públiques i privades relacionades amb el sector, professionals del turisme, fonts d'informació, el nucli turístic).</i>	1	1.1 1.2 1.3 1.4 1.5 1.6 1.7	1.1 1.2 1.3 1.6 1.7 1.8	Prova escrita on s'avaluaran els coneixements teòrics inclosos dins la contextualització del sector turístic.
A2- Assistència a actes externs					
	6 h				
Descripció	<i>Visita a les principals fires de caràcter turístics dins el territori català (EIBTM, HOSTELCO, B-TRAVEL...).</i>	1	1.2 1.3 1.7	1.1 1.2 1.3 1.5	Recerca de les novetats en equipaments, destins turístics... y posada en comú a l'aula.
A3- Exposició dels estudiants					
	2 h				
Descripció	<i>En grups de 3 o 4 persones els alumnes realitzaran una recerca d'informació escrita i audiovisual sobre la importància de l'activitat turística respecte al desenvolupament econòmic i social d'un nucli turístic. Temps disponible: 30 minuts per grup.</i>	1	1.5	1.4 1.9 1.10	Muntatge d'una presentació amb power point i presentació oral a l'aula davant els companys. Es valorarà la capacitat de recerca d'informació, anàlisi del nucli, d'expressió oral, presentació ordenada d'idees...

c) Metodologia de la unitat formativa

El professor realitzarà una avaluació diagnòstica per tal de conèixer les condicions de les que parteix cada alumne/a (el que sap, el que no sap i el que creu saber). Durant el procés formatiu comprovarà si l'alumne/a assoleix els objectius i prendrà les accions correctores si fos necessari. Es tindran en compte les necessitats dels alumnes atenen les diferències individuals en tutories. D'altra banda, l'alumnat haurà de participar activament a les classes i mostrar en tot moment una actitud positiva i de respecte.

Les activitats es duran a terme mitjançant classes magistral amb el suport de *power point*, visualització de material audiovisual i sortides fora de les instal·lacions del centre per assistir a fires professionals dins el sector turístic.

Els alumnes realitzaran activitats de manera individual i d'altres en grups de 3 o 4 persones per tal d'afavorir la seva capacitat d'autonomia, el treball en equip i l'auto aprenentatge.

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

Per superar la unitat formativa l'alumne/a haurà de passar una prova escrita on s'avaluarà la RA. La prova constarà de preguntes amb resposta múltiple (si la opció escollida es correcta sumarà un punt i

restarà, en cas erroni, 0,25 punts), preguntes de selecció (sumaran un punt i restaran 0,50) i preguntes obertes que sumaran entre un i diversos punts. No serà obligatori contestar a totes les preguntes de la prova escrita. Per superar la prova caldrà obtindre, com a mínim, un cinc.

La nota final de la unitat formativa s'obtindrà a partir del següent càlcul: la prova escrita representarà un 75% de la nota final i el 25% el treball i exposició oral en grup. Per tal de poder realitzar la nota final de la unitat formativa caldrà tenir la prova escrita aprovada amb un cinc. Cal dir que la nota final de la unitat formativa, un cop realitzat aquest càlcul, pot augmentar o disminuir en funció de l'assistència obligatòria a les classes magistrals així com el comportament i participació a l'aula (2,5 punts de fluctuació).

Resultats d'aprenentatge	Activitat 1	Activitat 2	Activitat 3	Observacions
RA1	Prova escrita	Treball i exposició oral en grup (desenvolupament econòmic i social d'un nucli turístic)	Assistència obligatòria a les sortides programades (fires del sector turístic i altres) i posterior comentari grupal No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF	Assistència i comportament a l'aula No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF
TOTAL = 1	0,75	0,25		

El comportament a l'aula serà avaluat tenint en compte els següents paràmetres: està prohibit menjar/mastegar xicle durant les classes magistrals; no es permet l'ús del mòbil durant les classes magistrals; no s'admetran faltes de respecte vers els companys o el professor/a; no està permès l'ús de l'ordinador en les classes magistrals (si en el cas de treballs grupals, recerca d'informació...) així com qualsevol altre acte que pugui posar en perill el correcte desenvolupament de les classes. L'incompliment d'un o varis d'aquests aspectes donarà lloc a una disminució de la nota final de la unitat formativa i, en cas reiteratiu, a l'expulsió de l'aula.

La recuperació de la unitat formativa es durà a terme en segona convocatòria (del 03/06/2019 al 14/06/2019) mitjançant, únicament, una prova escrita que constarà de preguntes amb resposta múltiple (si la opció escollida es correcta sumarà un punt i restarà, en cas erroni, 0,25 punts), preguntes de selecció (sumaran un punt i restaran 0,50) i preguntes obertes que sumaran entre un i diversos punts. No serà obligatori contestar a totes les preguntes de la prova escrita. Per superar la prova caldrà obtindre, com a mínim, un 5. Així mateix, la nota màxima que es podrà obtindre en segona convocatòria serà de 5.

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

Les classes magistrals es duran a terme a l'aula teòrica del centre. Per a les activitats de recerca, els alumnes podran fer ús del fons documental de la biblioteca del centre així com de l'aula d'informàtica. Fora de les instal·lacions del centre es duran a terme visites relacionades amb els continguts de la unitat formativa.

S'utilitzarà equipament informàtic i audiovisual (ordinadors de sobretaula, connexió a Internet/Wi-Fi, impressores, fotocopiadores, pantalla de televisió amb reproductor de vídeo/DVD...).

Per a la docència es farà ús d'un ordinador amb projector fix i pissarra amb rotuladors.

Bibliografia

Estructura del mercado turístico. **Editorial Síntesis. Jordi Montaner Montejano.**

El turismo. Teoría y práctica. **Editorial Síntesis. Chris Cooper, John Fletcher, Alan Fyall y David Gilbert.**

Estructura económica del turismo. **Editorial Síntesis. Antonia Sáez, Pablo Martín y Juan Ignacio Pulido.**

Historia del turismo en España en el siglo XX. **Editorial Síntesis. Ana Moreno Garrido.**

Una introducción al turismo. **Editorial Síntesis. Leonard J. Lickorish, Carson L. Jenkins.**

Economía y turismo. **Editorial McGraw-Hill. Francisco Mochón.**

Webgrafia

www.unwto.org

www.iet.tourspain.es

UF 2. Tipologies i tendències turístiques (20 hores)

a) Resultats d'aprenentatge, criteris d'avaluació i continguts

1. **Identifica les diferents tipologies turístiques relacionant-les amb la demanda i la seva previsible evolució.**

Criteris d'avaluació:

- 1.1 **Defineix les diferents tipologies turístiques relacionant-les amb les característiques bàsiques de les mateixes.**
- 1.2 **Localitza les diferents tipologies turístiques per la seva distribució geogràfica.**
- 1.3 **Relaciona els diferents factors que influeixen en la localització espacial segons el tipus de turisme de la zona.**
- 1.4 **Describeix els avantatges i els inconvenients del desenvolupament turístic d'una zona.**
- 1.5 **Analitza les tendències de les tipologies turístiques nacionals.**
- 1.6 **Analitza les tendències de les tipologies turístiques internacionals.**
- 1.7 **Valora els factors que influeixen en la demanda i la incidència que s'hi pot fer sobre ells i la seva distribució.**
- 1.8 **Identifica les tipologies turístiques i les seves tendències en el cas del turisme rural.**

Continguts:

1. **Identificació de les tipologies turístiques i de les seves tendències:**
 - 1.1. **Tipologies turístiques i les seves característiques.**
 - 1.2. **Localització geogràfica de les principals tipologies turístiques.**
 - 1.2.1. **Factors que influeixen en la localització espacial segons el tipus de turisme de la zona.**
 - 1.2.2. **Factors que influeixen en la demanda i la seva incidència.**
 - 1.2.3. **Avantatges i inconvenients del desenvolupament turístic d'una zona.**
 - 1.3. **Tendències de les tipologies turístiques nacionals.**
 - 1.4. **Tendències de les tipologies turístiques internacionals.**
 - 1.5. **El turisme rural: tipologies i tendències.**

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF2.- Tipologies i tendències turístiques (20 hores)					
Activitats		RA	Continguts	Avaluació	
d'Ensenyament i Aprenentatge				CA	Instruments d'Avaluació
A1- Classes magistrals	10 h				Prova escrita on s'avaluaran els

Descripció	<i>Explicació magistral amb power point dels conceptes teòrics més importants inclosos dins les tipologies i tendències turístiques (tipologies turístiques, localització geogràfica de les principals tipologies turístiques, avantatges i inconvenients del desenvolupament turístic d'una zona, tipologies i tendències del turisme rural).</i>	1	1.1 1.5	1.1 1.3 1.4 1.8	coneixements teòrics inclosos dins les tipologies i tendències turístiques.
A2- Exposició dels estudiants		5 h			
Descripció	<i>Recerca de rutes turístiques que s'han creat per donar resposta a la demanda d'una tipologia concreta de turisme. Activitat grupal. Exposició oral amb una durada de 30 minuts màxim per grup.</i>	1	1.2	1.2 1.3 1.7	Muntatge d'una presentació amb <i>power point</i> i presentació oral a l'aula davant els companys. Es valorarà la capacitat de recerca d'informació, d'expressió oral, presentació ordenada d'idees...
A2- Exposició dels estudiants		5 h			
Descripció	<i>Recerca d'informació i exposició oral sobre els avantatges i inconvenients del desenvolupament turístic d'una zona i proposta de solucions més sostenibles.</i>	1	1.3 1.4	1.4 1.5 1.6	Muntatge d'una presentació amb <i>power point</i> i presentació oral a l'aula davant els companys. Es valorarà la capacitat de recerca d'informació, d'expressió oral, presentació ordenada d'idees...

c) Metodologia de la unitat formativa

El professor realitzarà una avaluació diagnòstica per tal de conèixer les condicions de les que parteix cada alumne/a (el que sap, el que no sap i el que creu saber). Durant el procés formatiu comprovarà si l'alumne/a assoleix els objectius i prendrà les accions correctores si fos necessari. Es tindran en compte les necessitats dels alumnes atenent les diferències individuals en tutories. D'altra banda, l'alumnat haurà de participar activament a les classes i mostrar en tot moment una actitud positiva.

Les activitats es duran a terme mitjançant classes magistral amb el suport de *power point*, estudi de casos concrets mitjançant la descripció d'una situació real, desenvolupament total de temes per part dels alumnes on s'analitza una idea a través de la recerca d'informació via Internet, articles de premsa o revistes especialitzades i consulta de bibliografia a la biblioteca del centre.

Els alumnes realitzaran activitats de manera individual i d'altres en grups de 3 o 4 persones per tal d'afavorir la seva capacitat d'autonomia, el treball en equip i l'auto aprenentatge.

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

Per superar la unitat formativa l'alumne/a haurà de passar una prova escrita on s'avaluarà la RA. La prova constarà de preguntes amb resposta múltiple (si la opció escollida es correcta sumarà un punt i restarà, en cas erroni, 0,25 punts), preguntes de selecció (sumaran un punt i restaran 0,50) i preguntes obertes que sumaran entre un i diversos punts. No serà obligatori contestar a totes les preguntes de la prova escrita. Per superar la prova caldrà obtindre, com a mínim, un cinc.

La nota final de la unitat formativa s'obtindrà a partir del següent càlcul: la prova escrita representarà un 50% de la nota final i els dos treballs i exposicions orals en grup un 25% cada un d'ells. Per tal de poder realitzar la nota final de la unitat formativa caldrà tenir la prova escrita aprovada amb un cinc. Cal dir que la nota final de la unitat formativa, un cop realitzat aquest càlcul, pot augmentar o disminuir en funció de l'assistència obligatòria a les classes magistrals així com el comportament i participació a l'aula (2,5 punts de fluctuació).

Resultats d'aprenentatge	Activitat 1	Activitat 2	Activitat 3	Observacions
RA1	Prova escrita	Treball i exposició oral en grup	Treball i exposició oral en grup	Assistència i comportament a l'aula No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF
TOTAL = 1	0,50	0,25	0,25	

El comportament a l'aula serà avaluat tenint en compte els següents paràmetres: està prohibit menjar/mastegar xicle durant les classes magistrals; no es permet l'ús del mòbil durant les classes magistrals; no s'admetran faltes de respecte vers els companys o el professor/a; no està permès l'ús de l'ordinador en les classes magistrals (si en el cas de treballs grupals, recerca d'informació...) així com qualsevol altre acte que pugui posar en perill el correcte desenvolupament de les classes. L'incompliment d'un o varis d'aquests aspectes donarà lloc a una disminució de la nota final de la unitat formativa i, en cas reiteratiu, a l'expulsió de l'aula.

La recuperació de la unitat formativa es durà a terme en segona convocatòria (del 03/06/2019 al 14/06/2019) mitjançant, únicament, una prova escrita que constarà de preguntes amb resposta múltiple (si la opció escollida es correcta sumarà un punt i restarà, en cas erroni, 0,25 punts), preguntes de selecció (sumaran un punt i restaran 0,50) i preguntes obertes que sumaran entre un i diversos punts. No serà obligatori contestar a totes les preguntes de la prova escrita. Per superar la prova caldrà obtindre, com a mínim, un 5. Així mateix, la nota màxima que es podrà obtindre en segona convocatòria serà de 5.

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

Les classes magistrals es duran a terme a l'aula teòrica del centre. Per a la recerca d'informació els alumnes podran fer ús del fons documental de la biblioteca del centre així com de l'aula d'informàtica.

S'utilitzarà equipament informàtic i audiovisual (ordinadors de sobretaula, connexió a Internet/Wi-Fi, impressores, fotocopiadores, pantalla de televisió amb reproductor de vídeo/DVD...).

Per a la docència es farà ús d'un ordinador amb projector fix i pissarra amb rotuladors.

Bibliografia

Estructura del mercado turístico. **Editorial Síntesis. Jordi Montaner Montejano.**

El turismo. Teoría y práctica. **Editorial Síntesis. Chris Cooper, John Fletcher, Alan Fyall y David Gilbert.**

Turismo y patrimonio industrial. **Editorial Síntesis. Carlos J. Pardo Abad.**

a) Resultats d'aprenentatge, criteris d'avaluació i continguts

1. **Analitza l' oferta turística caracteritzant els seus principals components, així com els canals d' intermediació i de distribució.**

Criteris d'avaluació:

- 1.1. Defineix l' oferta turística, els seus elements i l'estructura bàsica de la mateixa.
- 1.2. Caracteritza els canals d' intermediació turística, així com els nous sistemes de distribució.
- 1.3. Diferencia les empreses d' allotjaments turístics segons la seva tipologia i característiques bàsiques.
- 1.4. Identifica els diferents mitjans de transport de caràcter turístic i els serveis lligats a ells.
- 1.5. Caracteritza l' oferta complementària.

2. **Caracteritza la demanda turística relacionant els diferents factors i elements que la motiven, així com les seves tendències actuals.**

Criteris d'avaluació:

- 2.1. Conceptualitza i determina els factors de la demanda turística.
- 2.2. Classifica els clients per la seva tipologia i nacionalitat.
- 2.3. Descriu els diferents elements externs que influeixen en l' elasticitat de la demanda.
- 2.4. Caracteritza les principals motivacions de la demanda turística.
- 2.5. Caracteritza l' estacionalització de la demanda i tècniques de desestacionalització.
- 2.6. Analitza la metodologia de compra segons el tipus de clientela.
- 2.7. Investiga les tendències actuals de la demanda, així com els mercats emergents.
- 2.8. Caracteritza la demanda turística de l'allotjament rural i analitza la metodologia de compra segons el tipus de clientela tot classificant els clients per la seva tipologia i nacionalitat.

Continguts:

1. Anàlisi de l' oferta turística:

- 1.1. L' oferta turística: elements i estructura bàsica.
- 1.2. Empreses d' allotjaments turístics. Les empreses de turisme rural.
- 1.3. La intermediació turística.
 - 1.3.1. Canals de distribució.
 - 1.3.2. Sistemes de distribució.
- 1.4. Els mitjans de transport turístics.
- 1.5. L' oferta complementària.

2. Caracterització de la demanda turística:

- 2.1. Factors que influeixen en el comportament del consumidor.
- 2.2. Tipologies de consumidors.
- 2.3. Elements externs que influeixen en l' elasticitat de la demanda turística.
- 2.4. Motivacions de la demanda turística. Estacionalitat de la demanda i accions de desestacionalització.
- 2.5. Tendències actuals de la demanda turística.
- 2.6. Valoració de la importància de conèixer la clientela com a element dinamitzador de la demanda.
- 2.7. Caracterització de la demanda turística de l'allotjament rural.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF3.- L'oferta i la demanda turística (59 hores)				
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge	RA	Continguts	Avaluació	
			CA	Instruments d'Avaluació

A1- Classes magistrals		45 h			1 2.2 2.3 2.4 2.5 2.8	Prova escrita on s'avaluaran els coneixements teòrics inclosos dins l'oferta i la demanda turística.
Descripció	<i>Explicació magistral amb power point dels conceptes teòrics més importants inclosos dins l'oferta i la demanda turística (l'oferta turística, empreses d'allotjament turístic, mitjans de transport, oferta complementària, la demanda turística, motivacions de la demanda turística, estacionalització de la demanda, tendències actuals de la demanda).</i>		1 2	1 2		
A-2 Exposició dels estudiants		8 h			1.2 1.3 1.4 1.5	Muntatge d'una presentació amb <i>power point</i> i presentació oral a l'aula davant els companys. Es valorarà la capacitat de recerca d'informació, d'expressió oral, presentació ordenada d'idees...
Descripció	<i>Recerca d'informació en grups de 3 o 4 persones de l'oferta turística a la ciutat de Barcelona per districtes (allotjaments turístics, mitjans de transport turístics, oferta complementària...).</i> <i>Exposició oral amb una durada de 30 minuts màxim per grup.</i>		1			
A2- Anàlisi/estudi de casos		6 h				Es valorarà la capacitat de recerca d'informació, autonomia dels alumnes, capacitat de síntesis...
Descripció	<i>Recerca d'informació sobre les tendències actuals de la demanda turística. Que cerquen els turistes que ens visiten.</i>		2	2.5	2.7	

c) Metodologia de la unitat formativa

El professor realitzarà una avaluació diagnòstica per tal de conèixer les condicions de les que parteix cada alumne/a (el que sap, el que no sap i el que creu saber). Durant el procés formatiu comprovarà si l'alumne/a assoleix els objectius i prendrà les accions correctores si fos necessari. Es tindran en compte les necessitats dels alumnes atenen les diferències individuals en tutories. D'altra banda, l'alumnat haurà de participar activament a les classes i mostrar en tot moment una actitud positiva.

Les activitats es duran a terme mitjançant classes magistral amb el suport de *power point*, estudi de casos concrets mitjançant la descripció d'una situació real, desenvolupament total de temes per part dels alumnes on s'analitza una idea a través de la recerca d'informació via Internet, articles de premsa o revistes especialitzades i consulta de bibliografia a la biblioteca del centre i la visualització de material audiovisual.

Els alumnes realitzaran activitats de manera individual i d'altres en grups de 3 o 4 persones per tal d'afavorir la seva capacitat d'autonomia, el treball en equip i l'auto aprenentatge.

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

Per superar la unitat formativa l'alumne/a haurà de passar una prova escrita on s'avaluaran totes les RA (RA1-RA2). La prova constarà de preguntes amb resposta múltiple (si la opció escollida es correcta sumarà un punt i restarà, en cas erroni, 0,25 punts), preguntes de selecció (sumaran un punt i restaran 0,50) i preguntes obertes que sumaran entre un i diversos punts. No serà obligatori contestar a totes les preguntes de la prova escrita. Per superar la prova caldrà obtenir, com a mínim, un cinc.

La nota final de la unitat formativa s'obtéindrà a partir del següent càlcul: la prova escrita representarà un 75% de la nota final i el 25% el treball i exposició oral en grup. Per tal de poder realitzar la nota final de la unitat formativa caldrà tenir la prova escrita aprovada amb un cinc. Cal dir que la nota final de la unitat formativa, un cop realitzat aquest càlcul, pot augmentar o disminuir en funció de l'assistència obligatòria a les classes magistrals així com el comportament i participació a l'aula (2,5 punts de fluctuació).

Resultats d'aprenentatge	Activitat 1	Activitat 2	Activitat 3	Observacions
RA1	Prova escrita	Treball en grup i exposició oral (oferta turística ciutat de Barcelona)	Exercicis pràctics a l'aula No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF	Assistència i comportament a l'aula No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF
RA2	Prova escrita	Debat tendències actuals de la demanda turística	Exercicis pràctics a l'aula No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF	Assistència i comportament a l'aula No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF
TOTAL = 1	0,75	0,25		

El comportament a l'aula serà avaluat tenint en compte els següents paràmetres: està prohibit menjar/mastegar xicle durant les classes magistrals; no es permet l'ús del mòbil durant les classes magistrals; no s'admetran faltes de respecte vers els companys o el professor/a; no està permès l'ús de l'ordinador en les classes magistrals (si en el cas de treballs grupals, recerca d'informació...) així com qualsevol altre acte que pugui posar en perill el correcte desenvolupament de les classes. L'incompliment d'un o varis d'aquests aspectes donarà lloc a una disminució de la nota final de la unitat formativa i, en cas reiteratiu, a l'expulsió de l'aula.

La recuperació de la unitat formativa es durà a terme en segona convocatòria (del 03/06/2019 al 14/06/2019) mitjançant, únicament, una prova escrita que constarà de preguntes amb resposta múltiple (si la opció escollida es correcta sumarà un punt i restarà, en cas erroni, 0,25 punts), preguntes de selecció (sumaran un punt i restaran 0,50) i preguntes obertes que sumaran entre un i diversos punts. No serà obligatori contestar a totes les preguntes de la prova escrita. Per superar la prova caldrà obtindre, com a mínim, un 5. Així mateix, la nota màxima que es podrà obtindre en segona convocatòria serà de 5.

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

Les classes magistrals es duran a terme a l'aula teòrica del centre. Per a la recerca d'informació els alumnes podran fer ús del fons documental de la biblioteca del centre així com de l'aula d'informàtica.

S'utilitzarà equipament informàtic i audiovisual (ordinadors de sobretaula, connexió a Internet/Wi-Fi, impressores, fotocopiadores, pantalla de televisió amb reproductor de vídeo/DVD...).

Per a la docència es farà ús d'un ordinador amb projector fix i pissarra amb rotuladors.

Bibliografia

Estructura del mercado turístico. **Editorial Síntesis. Jordi Montaner Montejano.**

Manual de gestión de producción de alojamiento y restauración. **Editorial Síntesis. Albert Blasco.**

Empresas y organizaciones turísticas. **Editorial Pirámide. Cristóbal Casanueva Rocha y María Ángeles Gallego Águeda.**

Producción y venta de servicios turísticos en agencias de viajes. **Editorial Paraninfo. Carlos Enrique Jiménez Abad.**

Turismo y transporte. **Editorial Síntesis. Albert Blasco.**

Servicio de atención al cliente en restauración. **Editorial Síntesis. Jordi Bachs y Roser Vives.**

Manual práctico de restauración. **Editorial Paraninfo. Jesús Felipe Gallego.**

Webgrafia

www.transcantabrico.com

www.trenesturisticosdelnorte.com

www.msccruceros.es

www.royalcaribbean.com

www.barcelonabusturistic.cat

www.inter-rail.org

www.gencat.cat/diue/departament/normativa/turisme/index.html

FAMÍLIA: Hosteleria i turisme	
CICLE: Tècnic Superior en Agències de Viatges i Gestió d'Esdeveniments	GS
MÒDUL PROFESSIONAL: Màrqueting Turístic	CODI: codi_MP
HORES TOTALS: 132 hores	HLLD: 0
DOCENT: IRATXE ARAGÓN NICOLÁS	

MP08: Màrqueting turístic 132h (99+33)			
Unitats Formatives	Hores mín. + HLLD	Data in.	Data fin.
UF1. fonaments del màrqueting turístic	20+10	21/09/2018	29/10/2018
UF2. els consumidors de productes i serveis turístics	22+8	05/11/2018	14/01/2019
UF3. màrqueting mix i noves tecnologies	35+7	21/01/2019	25/03/2019
UF4. el pla de màrqueting	22+8	29/03/2019	06/05/2019

Descriptor

1. Comprendre la utilitat del Màrqueting per identificar i satisfer les necessitats del públic objectiu.
2. Analitzar els factors que influencien en el comportament de les persones com a consumidors de productes turístics.
3. Explorar les tècniques per a la planificació estratègica de mercats.
4. Explorar les tècniques per a la planificació d'investigació de mercats.
5. Aprendre a segmentar mercats i a aplicar criteris de posicionament.
6. Conèixer les tècniques del màrqueting mix i com aplicar-les per satisfer les necessitats dels consumidors de turisme.

Competències

UF1

1. Saber caracteritzar el màrqueting turístic reconeixent els elements bàsics que el componen.
2. Aprendre a interpretar la segmentació de mercat i el posicionament del producte- servei reconeixent dades quantitatives i qualitatives.

UF2

1. Aprendre a reconèixer el procés de decisió de compra dels consumidors analitzant les seves motivacions i necessitats.
2. Caracteritzar els criteris del "consumidorisme" relacionant-los amb societat,

màrqueting i ètica.

UF3

1. Identificar els elements del màrqueting reconeixent la seva aplicació al sector turístic.
2. Aplicar les noves tecnologies en el màrqueting turístic analitzant les seves aplicacions i oportunitats en el desenvolupament de polítiques de l'esmentat màrqueting.

UF4

1. Caracteritzar el pla de màrqueting relacionant-lo amb els diversos tipus d'empresa i productes/serveis.

Continguts

UF1: FONAMENTS DEL MARQUETING TURISTIC

1. Caracterització del màrqueting turístic.
 - 1.1. Conceptes, definicions, i funcions.
 - 1.2. Evolució de la funció del màrqueting: orientació cap al consumidor.
 - 1.3. Peculiaritats del màrqueting de servei i del màrqueting turístic.
 - 1.4. Instruments del màrqueting.
 - 1.5. Els determinants externs del màrqueting: el mercat, el marc socioeconòmic, legal i conjuntural.
 - 1.6. Tendències del màrqueting.
 - 1.7. Estructures i enfocaments de direcció de màrqueting.

2. Interpretació de la segmentació de mercats turístics.
 - 2.1. Concepte de segmentació i classificació dels segments de mercat.
 - 2.2. Variables de segmentació i classificació dels segments de mercat.
 - 2.3. Instruments comercials i compatibilitat dels segments.
 - 2.4. Aplicació de la segmentació al disseny de l'estratègia comercial de les empreses turístiques.
 - 2.5. Tipus d'estratègies de cobertura del mercat.
 - 2.6. Posicionament: Conceptes, estratègies i mètodes.

UF2: ELS CONSUMIDORS DE PRODUCTES I SERVEIS TURISTICIS

1. Interpretació del procés de decisió en el consumidor.
 - 1.1. Fases del procés de decisió i factors que influeixen en el procés de compra: necessitats del consumidor, motivació, factors d'influència externs i estils de vida.
 - 1.2. El procés de decisió de compra.
 - 1.3. Post-compra i fidelització: Valoració de la compra. Repercussió del grau de satisfacció en futures accions de compra.

- 1.4. Els rols del consumidor en el procés de decisió de compra.
 - 1.5. Eines de control de la qualitat i la satisfacció del client. Implementació en empreses del sector turístic.
 - 1.6. Els nous consumidors al sector turístic: nous segments emergents.
2. Caracterització dels criteris de consumidorisme.
 - 2.1. Concepte, origen i evolució.
 - 2.2. Factors clau: la informació i la reflexió en el procés de compra.
 - 2.3. Els organismes d'atenció al consumidor. El coneixement dels mecanismes de reclamació.
 - 2.4. La reacció de l'empresa i la seva resposta.
 - 2.5. Normativa que regula al consumidor i els seus drets en la U.E. i a Espanya: legislació genèrica i específica. Drets i deures dels consumidors.

UF3: MÀRQUETING MIX I NOVES TECNOLOGIES

1. Identificació del màrqueting-mix i els seus elements.
 - 1.1. Els components de la política de màrqueting: la política de producte-servei, la política de preus, la política de distribució i la política de comunicació. Aplicació i estratègies.
 - 1.2. El producte-servei.
 - 1.2.1. Nivells i elements. La "servucció".
 - 1.2.2. El cicle de vida del producte i les destinacions turístiques: la planificació del producte turístic.
 - 1.2.3. Desenvolupament i llançament dels nous productes turístics.
 - 1.3. El preu i els seus condicionants.
 - 1.3.1. Mètodes de fixació de preus com a instrument comercial.
 - 1.3.2. El preu com a estratègia comercial.
 - 1.4. L'organització de l'estratègia comercial: la comercialització de productes i serveis turístics.
 - 1.5. La comunicació comercial: objectius, tècniques, pla de comunicació, instruments.
 - 1.6. La publicitat: Contingut i objectius.
 - 1.6.1. Els mitjans publicitaris i el missatge.
 - 1.6.2. El pressupost publicitari. L'eficàcia publicitària: productes publicitaris, l'emplaçament i la mesura.
 - 1.6.3. Accions publicitàries: material i formes de distribució.
 - 1.6.4. Publicitat no sexista.
 - 1.7. La promoció turística en el mix promocional: la publicitat, les relacions públiques, les promocions de vendes/marxandatge, les fires turístiques, workshops, famtrips i d'altres.
2. Anàlisi de les noves tecnologies aplicades al màrqueting turístic.
 - 2.1. Màrqueting directe i noves tecnologies.
 - 2.2. Màrqueting a Internet.
 - 2.3. Bases de dades: objectius generals. La llei de protecció de dades.
 - 2.4. Màrqueting directe: factors que influeixen en la seva expansió i desenvolupament.
 - 2.5. Materials de suport i de desenvolupament de polítiques de màrqueting directe.

UF4: EL PLA DE MÀRQUETING

1. Caracterització del pla de màrqueting.
- 1.1. Pla de màrqueting: elements i finalitat.
- 1.2. Fase analítica: DAFO
- 1.3. Fase estratègica: objectius i quotes de vendes. Segmentació i públic objectiu. Plans d'acció: estratègies i tàctiques.
- 1.4. Fase de valoració econòmica: recursos necessaris per recolzar les estratègies i assolir els objectius.
- 1.5. Fase operativa: l'elaboració del pla de màrqueting i màrqueting total.
- 1.6. Fase de control i retroalimentació: seguiment i control del màrqueting.
- 1.7. Presentació i promoció del pla.
- 1.8. Auditoria ambiental del pla.

Activitats ¹

UF 1. FONAMENTS DEL MÀRQUETING TURÍSTIC (20+10h)					
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge		RA	Continguts	Avaluació	
				CA	Instruments d'Avaluació
A1 - Classes expositives		21h	1 i 2	1.1 - 2.6	1.1 - 2.6
<i>Descripció</i>	Classes magistrals i participatives on es presentaran els principals continguts conceptuals amb suport informàtic				
A2 - Activitat Fonaments del màrqueting turístic		1h	1	1.1 - 1.7	1.1 - 1.7
<i>Descripció</i>	Activitat escrita i oral amb suport TIC on es desenvoluparà la capacitat de cerca d'informació, anàlisi i exposició.				
A3 - Activitat Fonaments del màrqueting turístic		1h	2	2.1 - 2.6	2.1 - 2.6
<i>Descripció</i>	Activitat escrita i oral amb suport TIC on es desenvoluparà la capacitat d'anàlisi de casos.				
A4 - Activitat Fonaments del màrqueting turístic		1h	1 i 2	1.1 - 2.6	1.1 - 2.6
<i>Descripció</i>	Activitat escrita individual basada en resolució d'exercicis.				

Avaluació i Qualificació UF1

	A2	A3	A4	OBS	TOTAL
--	----	----	----	-----	-------

RA1	0,3	-	0,45	0,25	1
RA2	-	0,3	0,45	0,25	1

¹ Les activitats poden ser del següent tipus:

(1) Anàlisi/estudi de casos; (2) Aprenentatge basat en problemes (PBL); (3) Altres; (4) Assistència a actes externs; (5) Cercad'informació; (6) Classes Expositives; (7) Classes participatives; (8) Debat; (9) Elaboració de treballs; (10) Exposició dels estudiants; (11) Lectura/comentari de textos; (12) Pràctiques en empreses/institucions; (13) Prova d'avaluació; (14) Resolució d'exercicis; (15) Seminaris; (16) Sortida de Camp; (17) Simulacions; (18) Treball en equip; (19) Tutories; (20) Visionat/audició de documents.

Activitats ¹

UF 2. ELS CONSUMIDORS DE PRODUCTES I SERVEIS TURÍSTICS (22+8h)					
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge		RA	Continguts	Avaluació	
				CA	Instruments d'Avaluació
A1 - Classes expositives		21h	1 i 2	1.1 - 2.5	1.1 -2.5
<i>Descripció</i>	Classes magistrals i participatives on es presentaran els principals continguts conceptuals amb suport informàtic				
A2 - Activitat Consumidors de productes i serveis turístics		1h	1	1.1 - 1.6	1.1 -1.6
<i>Descripció</i>	Activitat cooperativa on estrebllarà la capacitat de comprensió lectora de textos acadèmics.				
A3 - Activitat Consumidors de productes i serveis turístics		1h	2	2.1 - 2.5	2.1 -2.5
<i>Descripció</i>	Activitat escrita i oral amb suport TIC amb elaboració de treball basat en un cas pràctic.				
A4 - Activitat Consumidors de productes i serveis turístics		1h	1 i 2	1.1 - 2.5	1.1 -2.5
<i>Descripció</i>	Activitat escrita individual basada en resolució d'exercicis.				

Avaluació i Qualificació UF2

	A2	A3	A4	OBS	TOTAL
RA1	0,3	-	0,45	0,25	1
RA2	-	0,3	0,45	0,25	1

Activitats ¹

UF 3. EL PLA DE MARKETING (22+8h)						
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge			RA	Continguts	Avaluació	
					CA	Instruments d'Avaluació
A1 - Classes expositives		21h	1 i 2	1.1 - 2.5	1.1 - 2.5	Classes magistrals i participatives
Descripció	Classes magistrals i participatives on es presentaran els principals continguts conceptuals amb suport informàtic					
A2 - Activitat Identificació del màrqueting Mix i els seus elements		1h	1	1.1 - 1.7	1.1 - 1.7	Activitat escrita i oral sobre la identificació del màrqueting mix amb suport TIC
Descripció	Activitat escrita i oral amb suport TIC amb la simulació de casos					
A3 - Activitat Anàlisi de les noves tecnologies aplicades al màrqueting turístic		1h	2	2.1 - 2.5	2.1 - 2.5	Activitat escrita i oral sobre les noves tecnologies aplicades al màrqueting turístic amb suport TIC
Descripció	Activitat escrita i oral amb suport TIC de cerca d'informació i anàlisi					
A4 - Activitat Consumidors de productes i serveis turístics		1h	1 i 2	1.1 - 2.5	1.1 - 2.5	Activitat escrita sobre el màrqueting mix i les noves tecnologies
Descripció	Activitat escrita individual basada en resolució d'exercicis.					

Avaluació i Qualificació UF3

	A2	A3	A4	OBS	TOTAL
RA1	0,3	-	0,45	0,25	1
RA2	-	0,3	0,45	0,25	1

UF 4. EL PLA DE MÀRQUETING (22+8h)							
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge			RA	Continguts	Avaluació		
					CA	Instruments d'Avaluació	
A1 - Classes expositives			21h	1	1.1 - 1.8	1.1 - 1.8	Classes magistrals i participatives
<i>Descripció</i>	Classes magistrals i participatives on es presentaran els principals continguts conceptuals amb suport informàtic						
A2 - Activitat Pla de màrqueting			1h	1	1.1 - 1.8	1.1 - 1.8	Activitat escrita i oral sobre el pla de màrqueting amb suport TIC
<i>Descripció</i>	Activitat escrita i oral amb suport TIC de treball de casos						
A3 - Activitat Pla de màrqueting			1h	1	1.1 - 1.8	1.1 - 1.8	Activitat escrita i oral sobre el pla de màrqueting amb suport TIC
<i>Descripció</i>	Activitat escrita i oral amb suport TIC elaborant un treball en equip						
A4 - Activitat Fonaments del màrqueting turístic			1h	1	1.1 - 1.8	1.1 - 1.8	Activitat escrita sobre el pla de màrqueting
<i>Descripció</i>	Activitat escrita individual basada en resolució d'exercicis.						

Avaluació i Qualificació UF4

	A2	A3	A4	OBS	TOTAL
RA1	0,25	0,25	0,25	0,25	1

Avaluació i Qualificació

L'avaluació de les diferents UF es farà de forma continuada al llarg de la seva durada, caldrà superar cada una de les activitats i pràctiques amb una nota mínima d'un 5 per calcular la qualificació de la UF.

Per a superar el Mòdul professional cal superar les 4 unitats formatives, els mínims d'assistència i tenir una actitud correcta.

L'avaluació és contínua i per a superar la unitat formativa la nota ha de ser igual o superior a 5. La qualificació del Mòdul professional (QMP) s'obté segons la següent ponderació:

$$\text{QMP} = 0.3 * \text{QUF1} + 0.3 * \text{QUF2} + 0.3 * \text{QUF4} + 0.4 * \text{QUF3}$$

La recuperació d'exercicis i pràctiques es farà mitjançant la presentació de treballs basats en els mateixos continguts, encaminades a assolir el RA fixat.

Es recuperaran les parts (activitats o pràctiques) del NF que no s'hagin pogut superar i dels quals no s'hagi obtingut la nota mínima per poder fer mitjana ponderada amb la resta.

Observacions i recomanacions

Es concreten les estratègies metodològiques reflectides en la planificació del cicle formatiu seguint el següent criteri:

- En quant a metodologies es busca un equilibri entre la metodologia activa (l'alumne/a és el protagonista i el professor propicia les condicions d'aprenentatge, orienta i tutoritza durant el procés) i la metodologia passiva (demostració per part del professor de l'activitat, el professor guia amb la seva actuació el procés d'aprenentatge). Les metodologies es basen en: la resolució de problemes, treball per projectes, treball en entorns simulats...)
- Les classes teòriques s'iniciaran amb un repàs del tema tractat a la sessió anterior i finalitzaran amb un resum del que s'ha tractat a la sessió present i sempre que sigui possible propiciaran la participació i la discussió en grup.
- Es realitzaran sessions de classe en les que s'exposaran els diferents conceptes a desenvolupar, posteriorment, es plantejaran a classe diferents exercicis (aprenentatge basat en exercicis), es discutiran diferents casos (aprenentatge basat en discussió de casos) i cadascun dels alumnes realitzarà diversos treballs en els que aplicarà els coneixements assolits.
- Ús de TIC i TAC a l'aula: recerques a través de la xarxa, entorn moodle, ús de

processador de textos, full de càlcul,....

- El material didàctic podrà descarregar-se i consistirà en apunts, vídeos i material d'autoavaluació. Ocasionalment alguns apunts i protocols de pràctiques es lliuraran en format

fotocòpia al mateix moment de la seva utilització.

- Si s'escau en aquest mòdul s'incorporarà l'ús de la llengua anglesa, dissenyant activitats d'ensenyament-aprenentatge que incorporin la seva utilització.

Bibliografia Bàsica

Bigné Alcañiz (2003). Promoción comercial: un enfoque integrado. Madrid, Esic.

Bigné, Enrique; Font, Xavier; Andreu, Luisa (2000). Marketing de destinos turísticos. Análisis y estrategias de desarrollo. Madrid, Esic.

Chías, J. (2006). El negocio de la felicidad: desarrollo y marketing turístico de países, regiones, ciudades y lugares. Madrid, Prentice Hall.

De Borja, L., Andreu, J., Bosch, R. (2002). El consumidor turístico.

Madrid, Esic. Escobar, A., González, Y. (2011). Marketing turístico.

Madrid, Síntesis.

Harlow, Longman. Kotler, Philip (2003). Marketing para turismo (3 edición). Madrid, Prentice Hall.

Gallego, Jesús Felipe (2007). Marketing para hoteles y restaurantes. Madrid,

Paraninfo. Kotler, Philip (2000). Dirección de Marketing (Edición del milenio).

Madrid, Prentice Hall.

Middleton, Víctor T.C. (2001). Marketing in Travel and Tourism (3 edición). Oxford, Butterworth-Heinemann.

Muñoz Oñate, F. (1997). Marketing turístico. Madrid, Centro de Estudios Ramón Areces.

Ojeda García, Carmen Delia; Mármol Siclair, Patricia (2016) Marketing turístico (2 edición). Madrid, Paraninfo.

Revilla Camacho, M.^a A. (2004). Fundamentos del Marketing turístico. Madrid,

Síntesis. Rey Moreno, M. (2017). Marketing turístico: Fundamentos y Dirección.

Madrid, Pirámide. Rufin Moreno, R. (2004). Introducción al Marketing turístico.

Madrid, Síntesis.

Santesmases, E. (2000). Marketing: conceptos y estrategias (4 edición). Madrid, Pirámide. Serra, A. (2011). Marketing Turístico (2ª edición). Madrid, ESIC – Pirámide

FAMÍLIA: Hosteleria i turisme	
CICLE: Tècnic superior en Agències de viatges	GS
MÒDUL PROFESSIONAL: Destinacions turístiques	CODI: codi_MP
HORES TOTALS: 165 hores	HLLD: 33

DESTINACIONS TURÍSTIQUES (165+33 h)				
Unitats Formatives	Hores mín. + HLLD	Durada	Data in.	Data fin.
UF 1: Geografia turística de Catalunya i Espanya	44	44	20/09/18	29/11/17
UF 2: Geografia turística d'Europa i la resta del món	22+10	32	03/12/18	07/02/19
UF 3: Destinacions turístiques de Catalunya i Espanya	44	44	28/02/19	23/04/19
UF 4: Destinacions turístiques internacionals	22+23	45	25/04/19	21/06/19

2.- ESTRATÈGIES METODOLÒGIQUES I ORGANITZACIÓ DEL MP

El mòdul professional de Destinacions Turístiques s'estructura en 4 unitats formatives tot diferenciant aspectes de geografia política, física i humana de les tipologies de destinacions turístiques. Aquests aspectes es treballen amb més profunditat per Catalunya i la Resta de l'Estat Espanyol que a nivell internacional.

Metodològicament es combinen classes expositives, amb classes participatives i diverses activitats (tant proves de continguts com treballs dels alumnes i una sortida de camp) amb l'objectiu de que l'alumne assolixi els resultats d'aprenentatge establerts per la normativa d'una forma eficaç i eficient. Això explica les nombrosos proves de continguts que són acumulatives de manera que es vagin assolint els continguts fonamentals de manera continuada i que permeti la reflexió i l'aplicació d'aquestes continguts d'una manera pràctica.

3.- AVALUACIÓ I QUALIFICACIÓ DEL MP

Per a superar el mòdul professional cal superar les 2 unitats formatives. La qualificació del mòdul professional s'obté segons la següent ponderació:

$$QMP = 0,25Quf1 + 0,24Quf2 + 0,25Quf3 + 0,26.Quf4$$

Es valora l'actitud car no sols es treballar la formació en continguts, sinó molt especialment les competències i les actituds de l'estudiant.

4.- ESPAIS, EQUIPAMENTS I RECURSOS DEL MP

A més de l'aula es precisarà diferents tipus d'espais i equipaments com biblioteca i sala d'informàtica (especialment per al feina dels estudiants). Els recursos necessaris seran: ordinador, projector, pizarra, accés a Internet a l'aula, mapes. Una activitat de la UF 3 serà una sortida de camp que no precisa cap equipament.

5.- PROGRAMACIÓ D'UNITATS FORMATIVES.

UF 1. Geografia turística de Catalunya i Espanya. (44 hores)

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Identifica la geografia turística de Catalunya i Espanya, distingint-ne la divisió administrativa i els aspectos més rellevants del seu relleu, hidrografia i clima.

Criteris d'avaluació

1.1 Identifica el concepte de geografia turística i la seva importància per al coneixement integral de les destinacions.

1.2 Identifica l'organització territorial i administrativa d'Espanya, distingint-ne les comunitats autònomes, províncies i comarques més representatives i els municipis turístics més rellevants, ubicant-los en l'espai geogràfic.

1.3 Identifica i descriu les principals característiques, unitats físiques i accidents geogràfics del relleu.

1.4 Identifica els principals elements característics de la hidrografia i el litoral.

1.5 Identifica i descriu els paisatges característics i la vegetació autòctona.

1.6 Identifica i descriu els principals espais naturals protegits.

1.7 Identifica i descriu les característiques generals del clima.

1.8 Analitza la distribució de la població a Catalunya i en el conjunt de l'Estat espanyol.

1.9 Identifica els principals elements característics de les diferents cultures i pobles en el conjunt de l'Estat espanyol.

1.10 Valora la pluralitat de llengües, cultures, costums, ritus i creences de les comunitats autònomes espanyoles.

1.11 Identifica els materials i fonts per a l'estudi de les destinacions turístiques.

1.12 Interpreta la informació sobre espais naturals i altres recursos del patrimoni natural, corresponent a presumptes itineraris o visites a la zona.

Continguts

1. Identificació de la geografia turística de Catalunya i Espanya:

1.1 Organització territorial i administrativa. Concepte d'autonomia, regió, província, comarca i municipi.

Identificació.

1.2 Relleu: característiques. Unitats físiques. Cartografia i representació.

1.3 Demografia: distribució de la població.

1.4 Relleu costaner i orografia. Hidrografia.

1.5 Climatologia: nocions bàsiques. Els climes.

1.6 Geografia biològica. Nocions bàsiques i terminologia. Relacions amb la zoologia i la botànica.

1.7 Respecte per les diferents creences, llengües i elements diferencials de les comunitats autònomes.

1.8 Aplicacions informàtiques i altres fonts per a l'estudi de la geografia turística.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF 1: Geografia turística de Catalunya i Espanya (44h)						
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge			RA	Continguts	Avaluació	
					CA	Instruments d'Avaluació
A1- Activitats Geografia general			1	1.1/1.3	1.2	<i>Activitat escrita i oral sobre geografia física amb suport TIC</i>
Descripció	Activitat escrita i oral amb suport TIC					
A2—Activitats Geografia Política			1	1.1/1.3	1.2	Activitat escrita i oral amb suport TIC
Descripció	1h	Activitat escrita i oral amb suport TIC				
A3-Activitat Geografia Humana			1	1.1/1.3	1.2	Activitat escrita i oral amb suport TIC
Descripció	1h	Activitat escrita i oral amb suport TIC				
A4- Classes expositives			1	1.1-1.8	1.1-1.12	<i>Classes magistrals i participatives</i>
Descripció	22h	<i>Classes magistrals i participatives on es presentaran els principals continguts conceptuals amb suport informàtic</i>				

UF1

	ACT 1	ACT 2	ACT 3	ACT 4	OBSER	TOTAL
RA1	0,1875	0,1875	0,1875	0,1875	0,25	1

c) Metodologia de la unitat formativa

Es combinaran classes explicatives, classes participatives amb les diverses activitats. Es treballarà amb sistemes audiovisuals i informàtics

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

La qualificació de la UF1 es realitzarà a partir de 8 activitats. En cas de que l'estudiant no assolixi l'aprobat podrà recuperar la UF1 en segona convocatòria tot realitzant un examen que inclourà la matèria de les proves parcials no superades.

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

Es farà servir l'aula amb ordinador, projector i connexió a Internet i mapes.

Bibliografia

AAVV(1990) *Gran Atlas de España*, Planeta, Barcelona

Calabuig, J i Ministrals, M (2008) *Manual de Geografia turística de España* (2ed revisada), Síntesis, Madrid

Franco, T (1996) *Geografía física de España*, UNED, Madrid

Floristán, A (1991) *España, país de contrastes geográficos naturales*, Síntesis, Madrid

Webgrafia

Geografia física de España <http://club.telepolis.com/geografo/regional/esp/esp.html>

Per a practicar mapes : <http://www.xtec.cat/~ealonso/flash/mapasflash.htm>

Observatori de turisme de Catalunya

http://www.gencat.cat/diue/ambits/turisme/observatori_turisme/index.html

Turespaña <http://www.tourspain.es/es/Home/ListadoMenu>

Catalunya Turisme http://www.gencat.cat/turistex_nou/home_cast.htm

webs de las diputacions espanyoles

webs de las ciutats espanyoles

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació:

1. Identifica els principals elements de la geografia turística d'Europa i de la resta del món reconeixent la divisió política dels continents i els seus estats, el relleu, la hidrografia i el clima.

Criteris d'avaluació

1.1 Descriu les funcions de l'Organització Mundial del Turisme (OMT), en el context de la divisió territorial dels països en regions i subregions.

1.2 Identifica les regions i subregions turístiques de l'OMT, ubicant-les en l'espai geogràfic.

1.3 Analitza l'organització política i territorial d'Europa.

1.4 Identifica les principals unitats físiques d'Europa.

1.5 Distingeix els països comunitaris i els no comunitaris, així com els territoris dependents de dins i fora d'Europa, ubicant-los en l'espai geogràfic.

1.6 Descriu els elements i característiques més rellevants i representatius del relleu, la hidrografia i el litoral europeu.

1.7 Descriu les unitats físiques, paisatges i vegetació més rellevants; així com els principals espais naturals protegits i les característiques generals del clima europeu.

1.8 Analitza les característiques més rellevants de les diferents cultures i pobles d'Europa.

1.9 Valora la pluralitat de llengües, cultures, costums, ritus i creences dels diferents estats d'Europa.

1.10 Descriu les principals característiques de relleu, hidrografia, vegetació i clima de la resta de regions i subregions del món.

1.11 Caracteritza els elements més remarcables de la diversitat cultural del món.

Continguts

1. Identificació de la geografia turística d'Europa i de la resta del món:

1.1 L'organització internacional del turisme. L'Organització Mundial del Turisme (OMT). Concepte i funcions. Regions i subregions.

1.2 Organització política i territorial d'Europa. Països comunitaris i no comunitaris. Territoris dependents de dins i fora d'Europa.

1.3 Geografia turística d'Europa: trets distintius del relleu, hidrografia, vegetació, clima i diversitat cultural de les regions i subregions de l'OMT.

1.4 Geografia dels grans parcs i espais protegits a nivell mundial. Parcs nacionals i espais naturals protegits.

1.5 Diversitat cultural europea: cultures, pobles, llengües.

1.6 Geografia humana: nocions bàsiques, terminologia i fenòmens característics.

1.7 Geografia turística de la resta del món: trets distintius del relleu, hidrografia, vegetació, clima i diversitat cultural de les regions i subregions de l'OMT, excepte Europa.

1.8 Actitud de respecte per a les diferents races, creences i elements diferenciadors d'aquests països.

1.9 UNESCO: el patrimoni de la humanitat.

a) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF 2. . Geografia turística d'Europa i la resta del món (32 hores)					
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge		RA	Continguts	Avaluació	
				CA	Instruments d'Avaluació
A1- Activitat Europa política		1	1.2	1.3,1.5	Activitat escrita i oral amb suport TIC
Descripció	1 h Activitat escrita i oral amb suport TIC				
A2-Activitat Europa Física		1	1.3	1.4,1.6,1.7	Activitat escrita i oral amb suport TIC
Descripció	1 h Activitat escrita i oral amb suport TIC				
A3- Activitat Geografia Humana Europa		1	1.5/1.6/1.8	1.8,1.9	Activitat escrita i oral amb suport TIC
Descripció	1 h Activitat escrita i oral amb suport TIC				
A4- Classes participatives		1	1.1-1.9	1.1-1.11	Classes magistrals i participatives on es presentaran els principals continguts conceptuals amb suport informàtic S'evalua amb les diferents activitats
Descripció	19 h <i>Classes magistrals i participatives on es presentaran els principals continguts conceptuals amb suport informàtic</i>				

UF2

	ACT 1	ACT 2	ACT 3	ACT 4	OBSERV	TOTAL
RA1	0,1875	0,1875	0,1875	0,1875	0,25	1

c) Metodologia de la unitat formativa

Es combinaran classes explicatives, classes participatives amb les diverses activitats. Es treballarà amb sistemes audiovisuals i informàtics

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

La qualificació de la UF1 es realitzarà a partir de 5 activitats. En cas de que l'estudiant no assoleixi l'aprobat podrà recuperar la UF1 en segona convocatòria tot realitzant un examen que inclourà la matèria de les proves parcials no superades

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa
Es farà servir l'aula amb ordinador, projector i connexió a Internet i mapes.

Bibliografia

Mesplier, A i Bloc-Durraffour, P (2006) *Geografia del turismo en el Mundo*, Síntesis, Madrid

Barrado, DA i Calabuig, J (2008) *Geografia Mundial del Turismo*, Síntesis, Madrid

Davidson, R (2007) *Viajes y turismo en Europa*, Síntesis, Madrid

AAVV (2004) *Atlas National geographic : Europa I*, National Geographic Society (USA)RBA, Barcelona

AAVV(2002) *Atlas actual de Geografia universal*, Vox, Barcelona

Webgrafia

Geografia física de Europa;

<http://club.telepolis.com/geografo/regional/europa/europa.htm>

Geografia física de Europa: http://es.wikipedia.org/wiki/Geograf%C3%ADa_de_Europa

Geografia física de Amèrica <http://es.wikipedia.org/wiki/Am%C3%A9rica> i

<http://www.slideshare.net/CaBaLLoL/geografa-fsica-de-amrica>

Geografia física d'Àsia <http://enciclopedia.us.es/index.php/Asia>

<http://www.escolar.com/avanzado/geografia032.htm> y i

http://es.wikipedia.org/wiki/Categor%C3%ADa:R%C3%ADos_de_Asia

Geografia física d'Àfrica <http://es.wikipedia.org/wiki/%C3%81frica>

UF 3. . Destinacions turístiques de Catalunya i Espanya (44 hores)

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Identifica les principals destinacions turístiques de Catalunya i Espanya descrivint-ne i valorant-ne els recursos i l'oferta turística.

Criteris d'avaluació

1.1 Ubica destinacions turístiques en el seu espai geogràfic.

1.2 Caracteritza les diferents destinacions turístiques atenent la seva especialització turística.

1.3 Reconeix l'oferta turística més rellevant en cada tipologia de destinacions.

1.4 Identifica els recursos culturals, naturals i d'un altre tipus en les diferents destinacions.

1.5 Selecciona les destinacions més rellevants atenent diversos factors: comercial, per tendència o promocional.

1.6 Identifica la coincidència de tipologies turístiques en una mateixa destinació.

1.7 Utilitza els diferents suports informatius i els diferents mitjans d'accés a la informació.

Continguts

1. Identificació de les principals destinacions turístiques de Catalunya i Espanya.

1.1 Destinacions de sol i platja. Centres turístics litorals.

1.2 Destinacions culturals. Rutes culturals.

1.3 Destinacions urbanes. L'oferta turística a les ciutats.

- 1.4 Destinacions rurals i de natura.
- 1.5 Destinacions d'espais lúdics i de lleure.
- 1.6 Destinacions esportives.
- 1.7 Destinacions de salut i bellesa.
- 1.8 Grans esdeveniments en les destinacions. Principals referències en l'entorn d'aquestes destinacions.
- 1.9 Diferents suports d'accés a la informació.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF 3. . Destinacions turístiques de Catalunya i Espanya (44 hores)					
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge		RA	Continguts	Avaluació	
				CA	Instruments d'Avaluació
A1- Activitat destinacions catalanes		1	1.1	1.1-1.7	Activitat escrita i oral amb suport TIC Treball en grup
<i>Descripció</i>	1 h	Activitat escrita i oral amb suport TIC Treball en grup			
A2- Activitat destinacions culturals		1	1.2	1.1-1.7	Activitat escrita i oral amb suport TIC Treball en grup
<i>Descripció</i>	1 h	Activitat escrita i oral amb suport TIC Treball en grup			
A3-Activitat Patrimoni material i immaterial UNESCO		1	1.3	1.1-1.7	Activitat escrita i oral amb suport TIC Treball en grup
<i>Descripció</i>	1 h	Activitat escrita i oral amb suport TIC Treball en grup			
A4- Gotic mistakes		1	1.3	1.1-1.7	Treball de grup
<i>Descripció</i>	X h	<i>Sortida de camp en la que la professora farà explicacions in situ. Els alumnes hauran de detectar (en un treball lliurat després de l'activitat) les errades comesses tant conceptuals com formals (16)</i>			
A5- Classes participatives		1	1.1-1.9	1.1-1.7	Classes magistrals i participatives on es
			34 h		

Descripció	Classes magistrals i participatives on es presentaran els principals continguts conceptuals amb suport informàtic			presentaran els principals continguts conceptuals amb suport informàtic que s'evaluen amb les diferents activitats
-------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

UF3

	ACT 1	ACT 2	ACT 3	ACT 4	ACT 5	OBSERV	TOTAL
RA1	0,15625	0,15625	0,15625	0,15625	0,15625	0,25	1

c) Metodologia de la unitat formativa

Es combinaran classes explicatives, classes participatives amb les diverses activitats. Es treballarà amb sistemes audiovisuals i informàtics

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

La qualificació de la UF1 es realitzarà a partir de 10 activitats. En cas de que l'estudiant no assolixi l'aprobat podrà recuperar la UF1 en segona convocatòria tot realitzant un examen que inclourà la matèria de les proves parcials no superades

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

Es farà servir l'aula amb ordinador, projector i connexió a Internet i mapes. Es farà una sortida de camp que no precisa de cap recurs específic

Bibliografia

Puertas, X (2007) *Gestión del ocio en el ámbito turístico*, Síntesis, Madrid

Pulido, JI (cord)(2008) *El turismo rural*, Síntesis, Madrid

Crespi, M i Planells, M (2003) *Patrimonio cultural*, Síntesis, Madrid

Gómez; J i González-Quijano, C. (1999) *Rutas e itinerarios turísticos en España*, Síntesis, Madrid

Iñigo, JM (2004) *Guía de las Ciudades Españolas Patrimonio de la Humanidad*, EDIMAT, Madrid

Webgrafia

http://www.gencat.cat/diue/ambits/turisme/observatori_turisme/index.html

Turespaña <http://www.tourspain.es/es/Home/ListadoMenu>

Catalunya Turisme http://www.gencat.cat/turistex_nou/home_cast.htm

webs de las diputacions espanyoles

webs de las ciutats espanyoles

Turisme familiar a Catalunya <http://www.turismedecatalunya.com/familyholidays/>

Red de parques nacionales <http://reddeparquesnacionales.mma.es/parques/index.htm>

Espais protegits de Catalunya:

<http://www20.gencat.cat/portal/site/parcsnaturals/menuitem.a4431e27a43f10b0f22c5b10b0c0e1a0/?vgnnextoid=ae34dd0caa640210VqnVCM1000000b0c1e0aRCRD&vgnnextchannel=ae34dd0caa640210VqnVCM1000000b0c1e0aRCRDç>

FAMÍLIA: Hosteleria i turisme	
CICLE: Tècnic superior en Agències de viatges i gestió d'esdeveniments	GS
MÒDUL PROFESSIONAL: Venda de serveis turístics	CODI: MP 3
HORES TOTALES: 198 hores	HLLD: 33 hores

1.- RELACIÓ D'UNITATS FORMATIVES I NUCLIS FORMATIUS

MP 3:				
Unitats Formatives	Hores mín. + HLLD	Durada	Data in.	Data fin.
UF 1: Venda de serveis en agències de viatges	70+20	90	13/12/2017	23/03/2018

1.- RELACIÓ D'UNITATS FORMATIVES I NUCLIS FORMATIUS

MP 3:				
Unitats Formatives	Hores mín. + HLLD	Durada	Data in.	Data fin.
UF 1: Venda de serveis en agències de viatges	70+20	90	12/12/2018	27/03/2019
UF 2: Venda de serveis aeris. GDS	60+4,5	64,5	20/09/2018	05/12/2018
UF 3: Tècniques de venda en agències de viatges	15+4,5	19,5	28/03/2019	12/04/2019
UF 4: Operacions de tancament i postvenda en aavv	20+4	24	24/04/2019	10/05/2019

2.- ESTRATÈGIES METODOLÒGIQUES I ORGANITZACIÓ DEL MP

Les agències de viatges són empreses turístiques que exerceixen diferents funcions i es dediquen a l'assessorament, intermediació, organització i realització de viatges, així com a la venda de productes turístics entre clients i proveïdors de serveis.

Actualment tenen un repte, el d'incorporar les noves tecnologies de la informació i la comunicació en el desenvolupament de nous models de gestió i comercialització que permetin enfortir la competitivitat existent entre les diferents empreses del sector.

La tecnologia i el turisme són dos dels sectors de major creixement, i avui constitueixen el marc de la globalització de l'economia a nivell mundial. Això genera una gran oportunitat per al desenvolupament de les empreses i les destinacions turístiques. La tendència actual és buscar nous productes que comercialitzar i vendre, buscar nous canals de distribució i oferir alts nivells de qualitat en els serveis prestats.

L'alta qualitat dels serveis és un dels factors clau per assolir l'èxit en l'àmbit del turisme. Les agències de viatges han d'aprendre i saber combinar les seves tècniques de comercialització tradicionals amb les solucions de màrqueting més avançades aportades per les noves tecnologies. Internet serà la seva estratègia global de negoci i permetrà la seva adaptació a l'evolució constant del mercat, aconseguint millorar la seva competitivitat

El primer dia de classe es realitzarà una presentació del Mòdul, en la seva totalitat, en la qual s'explicarà com serà el seu desenvolupament al llarg del curs, detallant el contingut de cada Unitat Formativa. Així mateix, es comentaran aspectes relatius a com es desenvoluparan i avaluaran les diferents unitats.

S'impartiran classes magistrals i explicatives a l'aula de teoria i classes pràctiques a l'aula d'informàtica. L'alumne, pel seu compte, haurà de complementar els conceptes teòrics explicats a classe amb la recerca d'informació relacionada en diferents fonts documentals de la biblioteca del centre i/o via Internet fent ús de les noves tecnologies, bé en el propi centre o a casa.

Es farà ús d'equipament informàtic i audiovisual. Per a la docència diària s'utilitzarà l'ordinador amb projector fix i pantalla de TV de l'aula teòrica i una pissarra amb retoladors.

Al començament de cada classe es realitzarà un breu resum del contingut del tema a tractar.

Per al suport de les classes, tant teòriques com pràctiques, es farà lliurament de fotocòpies amb resums, esquemes gràfics, exercicis i supòsits pràctics que ajudin al reforç dels diferents continguts. Es proporcionaran diferents articles de premsa i revistes especialitzades que seran comentats i discutits a l'aula.

També, s'analitzaran i estudiaran casos concrets i es dissenyaran activitats de treball, individuals o en equip, perquè els alumnes facin ús dels coneixements adquirits.

Les classes magistrals i explicatives estaran recolzades amb diferents presentacions realitzades amb Power Point i s'intentarà promoure l'autoaprenentatge mitjançant el desenvolupament parcial de certs temes per part de l'alumne, així com l'ús de la llengua anglesa per mitjà de la lectura de textos i articles relacionants amb els temes del Mòdul Professional.

S'aplicarà una metodologia activa i participativa fent que els alumnes intervinguin el màxim possible.

3.- AVALUACIÓ I QUALIFICACIÓ DEL MP

L'avaluació es realitzarà al llarg del desenvolupament de tot el Mòdul Professional i es qualificarà amb cada unitat Formativa realitzada. L'avaluació es farà sobre dos tipus d'actuació: avaluació contínua i avaluació final.

A l'avaluació contínua i integradora es tindrà en compte: el seguiment d'activitats de la classe per part dels alumnes, la realització de tasques i activitats proposades, la resolució d'exercicis estipulats per a cada Unitat Formativa, l'elaboració d'apuntes i esquemes propis de l'alumne, la cooperació en els equips de treball proposats, la predisposició, l'actitud personal i l'assistència.

Per cada unitat formativa es realitzarà com a mínim un examen escrit sobre els coneixements adquirits de la mateixa. Les proves escrites valdran el 80% de la nota final de la corresponent Unitat. El 20% restant de la qualificació total s'obtindrà de les avaluacions dels treballs tant individuals com en grup, els exercicis, les activitats, les exposicions a classe, l'actitud positiva i comportament, la predisposició del mateix cap a l'adquisició de coneixements i l'assistència a classe.

L'avaluació del Mòdul no és acumulativa i això implica haver de realitzar exàmens de recuperació o treballs en el cas de suspendre una o diverses de les Unitats Formatives que el componen.

Per superar el Mòdul Professional cal aprovar les quatre unitats del mateix i la seva qualificació s'obtindrà atenent a la següent ponderació:

$$QMP = 0,45.QUF1+0,33.QUF2+0,10.QUF3+0,12.QUF4$$

4.- ESPAIS, EQUIPAMENTS I RECURSOS DEL MP

A l'aula de teoria s'impartiran les classes magistrals i explicatives amb l'ajuda d'un ordinador, un projector fix amb una pantalla i un monitor de TV, on els alumnes podran seguir, de forma clara i senzilla, les explicacions del professor basades en presentacions creades amb Power Point. També es farà servir una pissarra amb retoladors per representar processos i corregir exercicis o supòsits pràctics.

Les classes pràctiques es duran a terme a l'aula d'informàtica 72 consultant diferents pàgines Web i fent ús d'eines i software específic com "AMADEUS SELLING PLATFORM CONNECT" relacionat concretament amb la UF2 (venda de serveis aeris. GDS).

Material audiovisual, articles de premsa, revistes del sector i exercicis d'autoavaluació formaran part del material didàctic a utilitzar.

Es realitzaran activitats de forma individual i conjunta, grups de tres o quatre persones, per promoure i desenvolupar capacitats de treball en equip i d'autoaprenentatge.

El seguiment de les Unitats Formatives haurà de completar-se consultant la bibliografia i les adreces electròniques proposades. Existeix una bibliografia bàsica que es facilitarà als alumnes el primer dia de classe i per a la recerca d'informació podran fer ús de la biblioteca del centre i dels ordinadors de l'aula d'informàtica.

Les tutories serviran per a resoldre dubtes plantejats, realitzar consultes sobre la realització d'exercicis, dirigir i supervisar la laboració dels treballs.

5.- PROGRAMACIÓ D'UNITATS FORMATIVES.

UF 1. Venda de serveis en agències de viatges. (90 hores)

a) Resultats d'aprenentatge, criteris d'avaluació i continguts

1. Relaciona diferents tipus de serveis en agències de viatges analitzant i caracteritzant els elements que el componen.
 - 1.1. Identifica i caracteritza els diferents mitjans de transport susceptibles de ser venuts en les agències de viatges.
 - 1.2. Identifica els principals proveïdors de transport i els productes o serveis que ofereixen.
 - 1.3. Analitza les principals tarifes i les condicions del servei, per a qualsevol mitjà de transport, així com els impostos i taxes que se'ls apliquen
 - 1.4. Interpreta la normativa vigent aplicable al transport de persones en diversos mitjans.
 - 1.5. Identifica i caracteritza els serveis o productes que s'ofereixen i les tarifes que s'apliquen en l'allotjament turístic.
 - 1.6. Interpreta la normativa bàsica de regulació d'allotjaments turístics
 - 1.7. Caracteritza la venda de viatges combinats, així com els principals proveïdors i productes del mercat.
 - 1.8. Caracteritza altres servis susceptibles de ser venuts en les agències de viatges, les seves tarifes, condicions i les relacions que es produeixen amb els seus prestataris i proveïdors.
 - 1.9. Analitza la venda de serveis turístics a través d'internet i la funció de les agències virtuals.
2. Realitza la venda de serveis caracteritzant i aplicant els procediments associats
 - 2.1. Identifica i caracteritza diverses fonts d'informació utilitzades en la venda de serveis i productes en agències de viatges.
 - 2.2. Obté informació sobre serveis, productes i destinacions, identificant les seves característiques, condicions específiques, preus i tarifes, utilitzant suports manuals o sistemes informàtics.
 - 2.3. Identifica les necessitats dels clients reals i potencials, assessorant el client sobre aspectes generals i específics del producte, servei o destinació
 - 2.4. Obté i registra la informació demandada pels clients, realitzant pressupostos i consultant la disponibilitat de productes i serveis amb el suport de mitjans informàtics.
 - 2.5. Selecciona els proveïdors, caracteritzant i aplicant els processos de reserva i confirmació de serveis turístics.
 - 2.6. Calcula els preus de venda per a qualsevol mitjà de transport, producte o servei turístic, tenint en compte els seus marges i despeses de gestió, amb el suport de mitjans informàtics.
 - 2.7. Caracteritza i aplica els processos de reserva i confirmació dels serveis turístics.
 - 2.8. Descríu el procediment en cas de no-confirmació i ofereix altres alternatives.
 - 2.9. Identifica i aplica la normativa vigent.
 - 2.10. Interpreta la convertibilitat en supòsits de compra de divisa en moneda o xecs de viatge identificant la legislació aplicable, determinant el tipus de canvi oficial, l'aplicable i el contravalor final i formalitzant els documents de suport de l'operació.
 - 2.11. Identifica els paràmetres de qualitat del servei d'atenció al client en les agències de viatges.

Continguts

Tipologia de serveis en les agències de viatges

1. Serveis i proveïdors
 - 1.1. Identificació i classificació dels proveïdors.
 - 1.2. Productes i serveis que ofereixen
 - 1.3. Relacions entre les agències de viatges majoristes i detallistes.
 - 1.4. Condicions de col·laboració i termes de retribució.
 - 1.5. Coneixement de les relacions comercials, operatives i contractuals de les agències de viatges amb els proveïdors de serveis turístics segons la normativa reguladora.
 - 1.6. Programes i opuscles
 - 1.7. Principals tour operadors nacionals i internacionals
 2. Intermediació en la venda del transport. Els mitjans de transport: terrestre i aquàtic.
 - 2.1. Concepte, tipologia i caracterització.
 - 2.2. Proveïdors. Productes i serveis que ofereixen.
 - 2.3. Principals tarifes. Tarifes especials, descomptes i subvencions. Impostos i taxes.
 - 2.4. L'equipatge. Condicions del transport.
 - 2.5. Modificacions i anul·lacions de viatges.
 - 2.6. Factors que determinen la selecció del mitjà de transport.
 3. Legislació sobre viatges en trànsit i duanes.
 - 3.1. Normativa vigent del transport
 - 3.2. Drets i deures dels usuaris i transportistes.
 - 3.3. Identificació i interpretació de normes internacionals, comunitàries, estatals i autonòmiques.
 - 3.4. Informació als viatges internacionals sobre requisits d'entrada al país. Tràmits duaners.
 - 3.5. Consolats i ambaixades: funcions i serveis que presten
 - 3.6. Gestió de visats i una altra documentació requerida per als viatgers
 4. Intermediació en la venda de l'allotjament turístic.
 - 4.1. Allotjaments turístics hotelers i extrahotelers. Tipologia i caracterització
 - 4.2. Productes i serveis que ofereixen
 - 4.3. Principals proveïdors d'allotjament: cadenes hoteleres i centrals de reserves. Vies de distribució.
 - 4.4. Tipus d'unitats d'allotjament i modalitats d'estada.
 - 4.5. Normativa legal sobre preus, garanties i reserves.
 - 4.6. Tipologies de tarifes. Preus nets i comissionables. Contingents
 - 4.7. Reserves directes i indirectes.
 - 4.8. Relacions entre les empreses d'allotjament i les agències de viatges majoristes i detallistes. Acords i contractes.
 5. Intermediació en la venda d'altres serveis turístics.
 - 5.1. Caracterització, tarifes i condicions
 - 5.2. Lloguer de vehicles
 - 5.3. Assegurances de viatges: definició, prestacions i normativa internacional aplicable
 - 5.4. Forfait de neu
 - 5.5. Venda d'excursions i entrades d'espectacles
 - 5.6. Canvi de divises
 6. Intermediació en la venda de viatges combinats.
 - 6.1. Principals productes i proveïdors
 7. Venda per Internet
 - 7.1. Agències virtuals
 - 7.2. Pàgines web i portals turístics.
- Venda de serveis.
1. Fonts d'informació per a la venda dels serveis en agències de viatges. Caracterització. Tipologia i ús.
 2. Informació i assessorament de serveis, productes i destins.
 3. Condicions específiques, tarifes
 4. Mitjans d'emmagatzematge i tractament de la informació.
 5. Procediment de reserva de productes/serveis

- 5.1. Sistemes de reserves. Tipus i funcions.
- 5.2. Tècniques de reserva de serveis turístics. Identificació de la demanda contractada pel client. Interpretació de les normes fixades pels proveïdors de serveis. Registre de dades. Suports documentals. Procediment d'us i arxiu: full de reserva. Expedient. Fitxes de clients i altres. Càlcul del pressupost inicial. Consulta de disponibilitat dels productes/serveis dels proveïdors. Selecció dels serveis, productes i proveïdors. Reserva, confirmació i reconfirmació. No confirmació. Alternatives. Càlcul del pressupost final. Concreció de les modalitats de pagament. Formalització de la documentació segons la modalitat de servei. Comprovació de les dades incloses en els documents. Emissió i lliurament de la documentació. Procediment de modificacions i cancel·lació. Sistemes informatitzats de reserves.
- 6. Tècniques de venda aplicables a les ofertes de darrera hora.
- 7. Normativa vigent.
- 8. La qualitat en la venda de serveis en agències de viatges. Concepte.
 - 8.1. Els estàndards de qualitat d'un servei.
 - 8.2. La satisfacció de les expectatives com a concepte de qualitat d'un servei.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF1.- Venda de serveis en agències de viatges (90 h)					
Activitats		RA	Continguts	Avaluació	
d'Ensenyament i Aprenentatge				CA	Instruments d'Avaluació
A1- Actualitat Turística_1		6h	1	1.1	Es valorarà en les proves escrites. És important tant la capacitat d'atenció de l'alumne/a com la capacitat de percebre-se dels petits detalls.
Descripció	<i>Els alumnes hauran de portar a classe catàlegs o qualsevol altre tipus d'informació (en suport de paper o digital) proporcionat per prestataris de serveis, agències de viatges Majoristes i Minoristes que seran comentats a l'aula amb la resta d'alumnes i el professor.</i>	2	1t,2t,4t 5t,6t 1v,2v,3v 6v,8v	1.2 1.5 1.7 1.8 2.1 2.2 2.3	
A2- Classes Magistral_2		80h	1	1.1,1.2,1.3	Dos exàmens escrits per avaluar tots els RA de la Unitat Formativa. Realització en grup, lliurament i exposició a classe d'un itinerari destinat a la promoció turística d'un país, regió o ciutat.
Descripció	<i>El professor amb ajuda de diferents presentacions realitzades en Power Point, transmetrà als alumnes els diferents continguts de la UF.</i>	2	1t,2t,3t,4t 5t,6t,7t 1v,2v,3v,4v 5v,6v,7v,8v	1.4,1.5,1.6 1.7,1.8,1.9 2.1,2.2,2.3 2.4,2.5,2.6 2.7,2.8 2.9,2.10	
A3- Rol Play_3		4h	1	1.1,1.2,1.3	El professor avaluarà l'activitat segons les indicacions donades i el desenvolupament de l'actuació. Es valorarà la capacitat de concentració de l'alumne. Es valorarà l'ús de la llengua anglesa.
Descripció	<i>Els alumnes hauran de representar alguna de les situacions explicades a classe pel professor, de manera que siguin capaços de posar en pràctica els coneixements adquirits fins la data. Aquesta activitat es realitzarà per grups.</i>	2	1t,2t,3t,4t 5t,6t,7t 1v,2v,3v,4v 5v,6v,7v,8v	1.4,1.5,1.6 1.7,1.8,1.9 2.1,2.2,2.3 2.4,2.5,2.6 2.7,2.8 2.9,2.10	

c) Metodologia de la unitat formativa

El primer dia de classe es realitzarà una presentació de la Unitat Formativa explicant com serà el seu desenvolupament en el temps i especificant el seu contingut. Així mateix, es comentarà la forma en que s'avaluarà i aspectes relacionats amb els equipaments i recursos que s'utilitzaran.

S'impartiran classes magistrals i explicatives a l'aula de teoria recolzades en diferents presentacions realitzades amb Power Point. Al començament de cada classe es farà un breu recordatori, clar i concís, dels aspectes més importants tractats en la sessió anterior.

Les activitats de cada unitat Formativa són les classes magistrals, explicatives i participatives, les activitats pràctiques, comentaris, lectures, supòsits pràctics i un treball per aquesta unitat.

Per al suport de les classes es farà lliurament de fotocòpies amb resums, esquemes gràfics i fitxes amb supòsits pràctics de repàs que ajudin al reforç dels diferents continguts. També es lliuraran diferents articles de premsa i revistes especialitzades que seran comentats i discutits a l'aula. Així mateix, s'analitzaran i s'estudiaran casos pràctics i concrets.

Els alumnes realitzaran activitats de forma individual i conjunta, grups de tres o quatre persones, per promoure i desenvolupar capacitats de treball en equip i d'autoaprenentatge.

Les tutories serviran per a resoldre dubtes, dirigir i supervisar els treballs.

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

Es realitzaran dos exàmens parcials sobre els continguts rebuts en les classes magistrals i explicatives per comprovar que l'alumne ha adquirit els coneixements bàsics de la UF1.

Cada prova escrita constarà de 10 preguntes amb resposta múltiple (A, B, C, D) que sumaran 0,5 punts cadascuna i restaran 0,2 punts; 5 preguntes de selecció (V / F) que sumaran 0,5 punts cadascuna i restaran 0,2 punts, i 5 preguntes obertes de resposta breu que sumaran com a màxim 0,5 punts cadascuna. A més, s'haurà de realitzar un treball en grup relacionat amb les agències de viatges (virtuals) i presentar-lo juntament amb l'últim examen. La nota final obtinguda serà la mitjana dels dos exàmens escrits realitzats més la nota del treball .

L'actitud, comportament i l'assistència també seran avaluades. Es tindrà molt en compte i valorarà l'esforç personal i l'evolució positiva de l'alumne.

La recuperació de la UF1, en el cas de resultar suspens, tindria lloc a final de curs (Convocatòria de Juny de les UFs suspenses) en mitjançant la realització d'un o de dos exàmens.

e) Avaluació dels resultats d'Aprenentatge

UF1	Activitat1	Activitat2	Activitat3	Observacions	Total
RA1	Prova escrita (primer parcial) 0,40	Itinerari turístic 0,10		Comportament i actitud 0,02	0,52
RA2	Prova escrita (segon parcial) 0,40		Rol play: situacions 0,05	Comportament i actitud 0,03	0,48
					1

UF 2. . Venda de serveis aeris. GDS (64,5 hores)

a) Resultats d'aprenentatge, criteris d'avaluació i continguts

1. Realitza la venda de serveis de transport aeri mitjançant els sistemes globals de distribució.
 - 1.1. Reconeix els principals sistemes globals de distribució i la seva funcionalitat.
 - 1.2. Identifica els principals elements del transport aeri, classificació i tipologia
 - 1.3. Obté informació sobre serveis o productes, proveïdors, les seves característiques i condicions específiques utilitzant els sistemes globals de distribució.
 - 1.4. Obté informació sobre disponibilitats i informacions de serveis aeris.

- 1.5. Selecciona els proveïdors i aplica els processos de reserva i confirmació de serveis
- 1.6. Realitza modificacions, cancel·lacions i peticions de serveis especials en reserves de serveis aeris.
- 1.7. Identifica les principals tarifes aèries aplicables a un recorregut/itinerari.
- 1.8. Calcula les tarifes, descomptes, bonificacions i taxes aplicables, tant per a trajectes nacionals com internacionals, així com els preus de venda al públic i el seu marge de benefici.
- 1.9. Identifica els elements de billetatge i realitza operacions bàsiques de billetatge i emissió de bitllets.

Continguts

1. Els GDS
 - 1.1. Concepte. Antecedents i situació actual.
 - 1.2. Principals GDS i funcionalitats.
 - 1.3. Productes i serveis comercialitzats als GDS
2. Conceptes generals de transport aeri.
 - 2.1. Els mitjans de transport aeri, classificació i tipus
 - 2.2. Normativa reguladora
 - 2.3. El trajecte: tipus de viatges
3. Accés al sistema. Transaccions bàsiques i accés
 - 3.1. Transaccions informatives bàsiques del sistema
 - 3.2. Transaccions informatives de recerca de serveis, horaris i disponibilitats
4. Elements de la reserva
 - 4.1. Elements obligatoris de la reserva
 - 4.2. Elements opcionals de la reserva
 - 4.3. Recuperació, modificació i cancel·lació de reserves.
 - 4.4. Passatgers freqüents.
5. El sistema de cues
6. Conceptes generals i bàsics de tarifes aèries.
 - 6.1. Tarifes: concepte i tipus. Tarifes publicades, confidencials i especials.
 - 6.2. Descomptes i subvencions.
 - 6.3. Impostos, taxes i despeses de gestió.
 - 6.4. Construcció de tarifes
 - 6.5. L'equipatge
 - 6.6. Condicions de la tarifa. Transaccions bàsiques de recerca de tarifes i cotització de reserves.
7. Conceptes generals i elements mínims en l'emissió de bitllets.
 - 7.1. Documents bàsics del transport aeri i liquidació del BSP
 - 7.2. Transaccions bàsiques de billetatge
 - 7.3. Altres operacions de billetatge

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF2. Venda de serveis aeris. GDS.- (64,5 h)					
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge		RA	Continguts	Avaluació	
				CA	Instruments d'Avaluació
A1- Exposició del Alumnes_1	6h	1	1 2	1.2 1.3 1.5	Exposició, per equips, del Power Point davant la resta d'alumnes. El professor avaluarà l'activitat segons les indicacions donades, el contingut i el desenvolupament de la mateixa.
<i>Descripció</i>	<i>Els alumnes hauran de realitzar i exposar a classe una presentació amb Power Point sobre l'impacte actual de les companyies Low Cost dins del sector aeri a nivell internacional.</i>				

A2- Classes Magistrals_2		52,5h	1	1 2 3 4 5 6 7	1.1 1.2 1.3 1.4 1.5 1.6 1.7 1.8 1.9	Un examen escrit per avaluar tots els RA de la Unitat Formativa. Lliurament de la presentació Power Point en suport paper.
Descripció	<i>El professor amb ajuda de diferents presentacions realitzades en Power Point i l'eina de treball "AMADEUS SELLING PLATFORM CONNECT" transmetrà als alumnes els diferents continguts de la UF.</i>					
A3- Comentari de Reserves_3		6h	1	3 4 5 6 7	1.4 1.5 1.6 1.7 1.8 1.9	Saber identificar de forma correcta tots els elements que formen part d'un PNR generat amb AMADEUS per després poder llegir i interpretar la reserva. Es valorarà en la prova escrita.
Descripció	<i>Els alumnes hauran de comentar "printers" de reserves realitzades a través del sistema de reserves AMADEUS fent ús dels coneixements adquirits per mitjà de les classes teòriques i pràctiques.</i>					

c) Metodologia de la unitat formativa

El primer dia de classe es realitzarà una presentació de la Unitat Formativa explicant com serà el seu desenvolupament en el temps i especificant el seu contingut. Així mateix, es comentarà la forma en que s'avaluarà i aspectes relacionats amb els equipaments i recursos que s'utilitzaran.

S'impartiran classes magistrals i explicatives a l'aula de teoria recolzades en diferents presentacions realitzades amb Power Point i classes pràctiques a l'aula d'informàtica utilitzant ordinadors de sobretaula. A l'inici de cada classe es farà un breu recordatori, clar i concís, dels aspectes més importants tractats en la sessió anterior. A l'inici de cada classe pràctica del sistema de reserves AMADEUS es realitzarà, per part del professor, un breu resum del contingut del tema a tractar i es lliurarà a l'alumne una fitxa tècnica amb les ordres i transaccions que hagin de ser emprades en la classe a impartir.

Les activitats de cada unitat formativa són les classes magistrals, explicatives i participatives, les activitats pràctiques, comentaris, lectures, resolució d'exercicis, supòsits pràctics i un treball per aquesta unitat.

Per al suport de les classes, tant teòriques com pràctiques, es farà lliurament de fotocòpies amb taules de diferent tipologia de dades, resums, esquemes gràfics i fitxes amb exercicis i supòsits pràctics de repàs que ajudin al reforç dels diferents continguts. També es lliuraran diferents articles de premsa i revistes especialitzades que seran comentats i discutits a l'aula. Així mateix, s'analitzaran i s'estudiaran casos pràctics i concrets.

Els alumnes realitzaran activitats de forma individual i conjunta, grups de tres o quatre persones, per promoure i desenvolupar capacitats de treball en equip i d'autoaprenentatge.

Les tutories serviran per a resoldre dubtes, dirigir i supervisar els treballs.

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

Es realitzarà un examen sobre els continguts rebuts en les classes magistrals i explicatives per comprovar que l'alumne ha adquirit els coneixements bàsics de la Unitat Formativa.

Aquesta prova escrita constarà de 10 preguntes amb resposta múltiple (A, B, C, D) que sumaran 0,5 punts i restaran 0,2 punts; 5 preguntes de selecció (V / F) que sumaran 0,5 punts i restaran 0,2 punts, i 5 preguntes obertes de resposta breu que sumaran com a màxim 0,5 punts cadascuna.

L'actitud i l'assistència també seran avaluades. Es tindrà molt en compte i valorarà l'esforç personal i l'evolució positiva de l'alumne.

La recuperació de la UF2, en el cas de resultar suspens, tindria lloc a final de curs (Convocatòria de Juny de les UFs suspenses) en mitjançant la realització d'un examen amb tot el contingut de la unitat.

e) Avaluació dels resultats d'Aprenentatge

	Activitat1	Activitat2	Activitat3	Observacions	Total
RA1	Prova escrita 0,80	Exposició Power Point 0,10	Lliurament Power Point 0,05	Comportament i actitud 0,05	1

UF 3. . Tècniques de venda en agències de viatges (19,5 hores)

a) Resultats d'aprenentatge, criteris d'avaluació i continguts

1. aplica tècniques de venda identificant les seves característiques, els seus procediments i la seva seqüenciació.

1.1 Reconeix diferents tipologies de clients, descrivint els seus hàbits i el seu comportament així com les seves diferents necessitats i motivacions en la compra de serveis turístics.

1.2 identifica els principis bàsics de les tècniques de venda en les agències de viatges.

1.3. Reconeix els processos en les diferents etapes de la venda de serveis o productes.

1.4. Descric el procés per a resoldre sol·licituds de demanda d'informació i reserves i aplica les tècniques de negociació apropiades amb la situació plantejada adoptant una actitud adient.

1.5. Reconeix els mètodes per a la venda telefònica.

1.6. Valora l'aplicació de tècniques de vendes com a instrument de la gestió comercial de les agències de viatge.

1.7. Analitza situacions de conflicte amb els clients, determinant i descrivint els procediments.

Continguts

Aplicació de tècniques de venda

1. El client. Tipologia
 - 1.1. Necessitats i motius de compra
2. Tècniques de venda
 - 2.1. Concepte. Principis bàsics. Etapes.
 - 2.2. El llenguatge del cos. El procés de la comunicació. Barreres. Saber escoltar. Saber preguntar.
 - 2.3. Tensions i prejudicis. Generació de confiança en el client.
 - 2.4. Indagació de necessitats i desigs dels clients. Mètodes.
3. Fases de la venda i tècniques aplicables.
 - 3.1. Anàlisi dels interessos de les dues parts i diagnòstic de la situació.
 - 3.2. Fixació dels objectius de l'operació comercial.
 - 3.3. Identificació de les normes de tractament i de protocol
 - 3.4. Adaptació del llenguatge, estil i contingut
 - 3.5. Intercanvi d'informacions i interacció entre les dues parts
 - 3.6. Generació i presentació de noves alternatives o propostes
 - 3.7. Tancament i acords
 - 3.8. Tècniques per determinar les expectatives dels clients respecte a un servei.
 - 3.9. Presentació del producte/servei. Procés.

4. La negociació.
 - 4.1. Elements bàsics
 - 4.2. Procés, estratègies i tècniques
 - 4.3. Objecions i dubtes
 - 4.4. La planificació
 - 4.4.1. Relació amb clients i proveïdors. Tècniques de comunicació i negociació adequades a cada cas i circumstància.
 - 4.4.2. Negociació de les condicions i el tancament de l'operació comercial amb els clients i els prestataris de serveis.
 - 4.5 Solucions de conflictes entre les parts mitjançant plantejaments adequats.
5. Venda telefònica. Procediment
6. Valoració de la importància de les tècniques de venda en la gestió comercial de les agències de viatges.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF3.- Tècniques de venda en agències de viatges (19,5 h)									
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge		RA	Continguts	Avaluació					
				CA	Instruments d'Avaluació				
A1- Classes Magistrals_1		1	1 2 3 4 5 6	1.1 1.2 1.3 1.4 1.5	Un examen escrit per avaluar els diferents continguts de la Unitat Formativa.				
15h									
Descripció	<i>El professor amb ajuda de diferents presentacions realitzades en Power Point, transmetrà als alumnes els diferents continguts de la UF.</i>								
A2- Rol Play_2						1	1 2 3 4 5 6	1.1 1.2 1.3 1.4 1.5 1.6 1.7	El professor avaluarà l'activitat segons les indicacions donades i el desenvolupament de l'actuació. Es valorarà la capacitat de concentració de l'alumne. Es valorarà l'ús de la llengua anglesa.
4,5h									
Descripció	<i>Els alumnes hauran de representar alguna de les situacions explicades a classe pel professor, de manera que siguin capaços de posar en pràctica els coneixements adquirits. Aquesta activitat es realitzarà per grups.</i>								

c) Metodologia de la unitat formativa

El primer dia de classe es realitzarà una presentació de la Unitat Formativa explicant com serà el seu desenvolupament en el temps i especificant el seu contingut. Així mateix, es comentarà la forma en que s'avaluarà i aspectes relacionats amb els equipaments i recursos que s'utilitzaran.

S'impartiran classes magistrals i explicatives a l'aula de teoria recolzades en diferents presentacions realitzades amb Power Point. A l'inici de cada classe es farà un breu recordatori, clar i concís, dels aspectes més importants tractats en la sessió anterior.

Les activitats de cada unitat Formativa són les classes magistrals, explicatives i participatives, les activitats pràctiques, comentaris, lectures i supòsits pràctics.

Per al suport de les classes es farà lliurament de fotocòpies amb resums, esquemes gràfics i fitxes de repàs que ajudin al reforç dels diferents continguts. També es lliuraran diferents articles de premsa i revistes especialitzades que seran comentats i discutits a l'aula. Així mateix, s'analitzaran i s'estudiaran casos pràctics i concrets.

Els alumnes realitzaran activitats de forma individual i conjunta, grups de tres o quatre persones, per promoure i desenvolupar capacitats de treball en equip i d'autoaprenentatge.

Les tutories serviran per a resoldre dubtes, dirigir i supervisar els treballs.

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

Es realitzarà un examen sobre els continguts rebuts en les classes magistrals i explicatives per comprovar que l'alumne ha adquirit els coneixements bàsics de la Unitat Formativa.

Aquesta prova escrita constarà de 10 preguntes amb resposta múltiple (A, B, C, D) que sumaran 0,5 punts i restaran 0,2 punts; 5 preguntes de selecció (V / F) que sumaran 0,5 punts i restaran 0,2 punts, i 5 preguntes obertes de resposta breu que sumaran com a màxim 0,5 punts cadascuna.

L'actitud i l'assistència també seran avaluades. Es tindrà molt en compte i valorarà l'esforç personal i l'evolució positiva de l'alumne.

La recuperació de la UF3, en el cas de resultar suspens, tindrà lloc a final de curs (Convocatòria de Juny de les UFs suspenses) en mitjançant la realització d'un examen amb tot el contingut de la unitat.

e) Avaluació dels resultats d'Aprenentatge

UF3	Activitat1	Activitat2	Activitat3	Observacions	Total
RA1	Prova Escrita 0,80	Rol play: situacions 0,10		Comportament i actitud 0,10	1

UF 4. Operacions de tancament i postvenda en agències de viatges. (24 hores)

a) Resultats d'aprenentatge, criteris d'avaluació i continguts

1. Realitza operacions de tancament i postvenda descrivint i aplicant els procediments estandarditzats.
 - 1.1. Caracteritza els diferents tipus de documents emesos per les agències per als prestataris dels serveis.
 - 1.2. Segueix el protocol establert per a la complimentació, classificació i arxiu de la documentació i liquidacions de vendes.
 - 1.3. Identifica, interpreta, gestiona i emet la documentació relativa en venda dels serveis o productes turístics, aplicant sistemes informàtics i sistemes globals de distribució.
 - 1.4. Formalitza el procediment de facturació dels serveis amb l'emissió de la documentació relacionada i els justificants de cobraments de serveis.
 - 1.5. Caracteritza diversos sistemes i formes de cobrament de serveis.
 - 1.6. Efectua controls de compte de caixa, realitzant els corresponents arqueigs resolent diferències entre saldos per a registrar operacions de tresoreria i resums periòdics de moviments de caixa.

- 1.7. Reconeix les variables que influeixen en la política de crèdit, tenint en compte els possibles riscos.
- 1.8. Identifica el procediment per a la gestió de cancel·lacions tenint en compte la normativa vigent, comprovant el dret a devolucions, formalitzant les comunicacions als proveïdors i els documents necessaris.
- 1.9. Caracteritza la informació/ instruccions prèvies al viatge o servei.
- 1.10. Identifica els processos relatius a la postvenda i a la fidelització de clients.

Continguts

Operacions de tancament i postvenda

1. Documents per a la prestació de serveis
 - 1.1 Caracterització. Tipologia. Funcions.
 - 1.2 Normes d'emissió i remissió.
 - 1.3 Llistes de clients.
2. Formalització i registre d'expedients
3. Procediment d'emissió.
 - 3.1 Bons, bitllets, passatges aeris, documents de tràmit i títols de transport, localitzadors, taxes, comissions, despeses, càrrecs.
4. Processos administratius derivats de la venda de transport aeri regular
5. Documents de trànsit (STD) i formularis administratius estàndard (SAF)
6. Processos administratius derivats de la venda de transport aquàtic i terrestre, d'allotjament, de productes de tour-operadors, majoristes i d'altres vendes.
 - 6.1 Procediments d'emmagatzematge, reposició, control i arxiu de documents propis i externs.
7. Procediment de facturació.
 - 7.1 Creació, formalització i tramesa de notes de càrrec i crèdit
 - 7.2 Avançaments i dipòsits.
 - 7.3 Facturació.
 - 7.4 Aplicació de despeses de gestió
 - 7.5 Registre d'operacions formalitzades.
 - 7.6 Documents de pagament: identificació, diferenciació, formalització.
 - 7.7 Normativa aplicable
 - 7.8 Circuit intern de la documentació.
 - 7.9 Sistemes i formes de cobrament de serveis.
8. Documents de venda
 - 8.1 Caracterització. Tipologia. Funcions.
9. Aplicacions informàtiques i manuals per al control, arxiu i gestió de les vendes (front-office) i de gestió administrativa d'utilitat en agències de viatges majoristes i minoristes.
10. Mitjans de pagament: al comptat, targetes de crèdit i debit. Condicions per a l'acceptació de xecs i pagarés. El pagament ajornat.
11. Gestió de tresoreria i control de comptes de caixes i bancs.
 - 11.1 Registre de moviments de caixa i formalització dels impresos administratius precomptables i comptables.
 - 11.2 Processos administratius interns en les agències de viatges i altres entitats de distribució turística.
12. Finançament de les operacions: taxes, comissions, despeses, càrrecs.
13. Polítiques de crèdit. Riscos.
14. Cancel·lacions. Procediment. Aplicació de la normativa
15. Normativa reguladora de la compra de moneda estrangera
 - 15.1 Procediment, documentació i registre de les operacions.
16. Informació addicional. Instruccions prèvies al servei/viatge.
 - 16.1 Creació, formalització i tramesa d'informació complementària diversa: descripció de serveis/establiments i informació sobre destinacions, productes i serveis.
17. Processos de postvenda i valoració des d'un punt de vista comercial i de fidelització.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF4.- Operacions de tancament i postvenda en agències de viatges. (24 hores)						
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge			RA	Continguts	Avaluació	
					CA	Instruments d'Avaluació
A1- Classes Magistrals_1		20h	1	1,2,3 4,5,6 7,8,9 10,11,12 13,14,15 16,17	1.1 1.3 1.4 1.5 1.7 1.8 1.9 1.10	Un examen escrit per avaluar els diferents continguts de la Unitat Formativa.
Descripció	<i>El professor amb ajuda de diferents presentacions realitzades en Power Point, transmetrà als alumnes els diferents continguts de la UF.</i>					
A2- Anàlisi de Documents_2		4h	1	1,2,3 4,5,6 7,8,9 10,11,12 13,14,15 16,17	1.1 1.2 1.3 1.4 1.5 1.6	Identificació dels diferents tipus de documents que s'utilitzen en una agència de viatges. Identificació de procediments. Es valorarà en la prova escrita.
Descripció	<i>Els alumnes hauran de conèixer i distingir els diferents formularis i documents de viatge que empren les agències per a procedir a la seva emissió i cobrament, classificació i arxiu.</i>					

c) Metodologia de la unitat formativa

El primer dia de classe es realitzarà una presentació de la Unitat Formativa explicant com serà el seu desenvolupament en el temps i especificant el seu contingut. Així mateix, es comentarà la forma en que s'avaluarà i aspectes relacionats amb els equipaments i recursos que s'utilitzaran.

S'impartiran classes magistrals i explicatives a l'aula de teoria recolzades en diferents presentacions realitzades amb Power Point. A l'inici de cada classe es farà un breu recordatori, clar i concís, dels aspectes més importants tractats en la sessió anterior. .

Les activitats de cada unitat Formativa són les classes magistrals, explicatives i participatives, les activitats pràctiques, comentaris, lectures i supòsits pràctics.

Per al suport de les classes es farà lliurament de fotocòpies amb resums, esquemes gràfics i fitxes de repàs que ajudin al reforç dels diferents continguts. També es lliuraran diferents articles de premsa i revistes especialitzades que seran comentats i discutits a l'aula. Així mateix, s'analitzaran i s'estudiaran casos pràctics i concrets.

Els alumnes realitzaran activitats de forma individual i conjunta, grups de tres o quatre persones, per promoure i desenvolupar capacitats de treball en equip i d'autoaprenentatge.

Les tutories serviran per a resoldre dubtes, dirigir i supervisar els treballs.

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

Es realitzarà un examen sobre els continguts rebuts en les classes magistrals i explicatives per comprovar que l'alumne ha adquirit els coneixements bàsics de la Unitat Formativa.

Aquesta prova escrita constarà de 10 preguntes amb resposta múltiple (A, B, C, D) que sumaran 0,5 punts cadascuna i restaran 0,2 punts; 5 preguntes de selecció (V / F) que sumaran 0,5 punts cadascuna i restaran 0,2 punts, i 5 preguntes obertes de resposta breu que sumaran com a màxim 0,5 punts cadascuna.

L'actitud i l'assistència també seran avaluades. Es tindrà molt en compte i valorarà l'esforç personal i l'evolució positiva de l'alumne.

La recuperació de la UF4, en el cas de resultar suspens, tindria lloc a final de curs (Convocatòria de Juny de les UFs suspenses) en mitjançant la realització d'un examen amb tot el contingut de la unitat.

e) Avaluació dels resultats d'Aprenentatge

UF4	Activitat1	Activitat2	Activitat3	Observacions	Total
RA1	Prova escrita 0,90	Identificació: documents i procediments		Comportament i actitud 0,10	1

f) Espais, equipaments i recursos de les unitats formatives

A l'aula de teoria s'impartiran les classes magistrals i explicatives amb l'ajuda d'un ordinador, un projector fix amb una pantalla i un monitor de TV, on els alumnes podran seguir, de forma clara i senzilla, les explicacions del professor basades en presentacions creades amb Power Point. També es farà servir una pissarra amb retoladors.

Les classes pràctiques es duran a terme a l'aula d'informàtica 72 consultant diferents pàgines Web relacionades amb el temari de la UF1, UF3, UF4 i utilitzant el software "AMADEUS SELLING PLATFORM CONNECT", relacionat amb el temari de la UF2, i consultant diferents pàgines Web relacionades amb els actuals GDS i el transport aeri en general. Es aportaran reserves aèries realitzades amb Amadeus i bitllets aeris, ja volats, de diferents companyies perquè els alumnes es familiaritzin amb la documentació pròpia del sector aeri. Material audiovisual, articles de premsa, revistes del sector, taules amb codis IATA de companyies aèries, ciutats i aeroports nacionals i internacionals i exercicis d'autoavaluació formaran part del material didàctic a utilitzar.

Es prohibeix totalment, emprar telèfons mòbils i altres dispositius electrònics com tablets o portàtils dins de l'aula, així com la realització de qualsevol altra activitat que no estigui relacionada amb el contingut de l'assignatura, com l'ús d'Internet no relacionat amb la matèria que s'estigui explicant.

Bibliografia

ALBERT PIÑOLE, ISABEL (1999). Gestión, Productos y Servicios de las Agencias de Viajes. Ed. Ramón Areces.

ÁLVAREZ GÓMEZ, LAURA CRISTINA (2015). Gestión de Sistemas de Distribución Global GDS. Ed. Paraninfo.

AMEIGEIRAS, CELIA (2014). Comercialización y Venta de Servicios Turísticos. Ed. Síntesis

BLASCO, ALBERT (2001). Turismo y Transporte. Ed. Síntesis.

CASO, ESTRELLA (2000). Informática para Profesionales del Turismo. Ed. Anaya Multimedia.

DE PABLO, ROSANA (2004). Las Nuevas Tecnologías aplicadas al Turismo. Ed. Areces.

DÍAZ FERNÁNDEZ, BEATRIZ (2015). El Diseño de Productos y Servicios Turísticos. Ed. Síntesis.

DORADO, JOSE ANTONIO (2004). Organización y Control de Empresas en Hostelería y Turismo. Ed. Síntesis.

FERNÁNDEZ, CARMEN; BLANCO, ANA (2003). Producción y Venta de Servicios Turísticos en Agencias de Viajes. Ed. Síntesis.

GOMIS, JUAN M. (1996) CRS y Comercialización Turística. Ediciones Turísticas S.A. Barcelona.

GONZÁLEZ COBREROS, M^a ANGELES (2002). Fundamentos Teóricos y Gestión Práctica de las Agencias de Viajes. Ed. Síntesis.

GUEVARA, A; AGUAYO, M; AGUAYO, A y otros autores (2008). Informática Aplicada al Turismo. Ed. Anaya Multimedia-Pirámide.

HEIMANN, JIM; SILVER, ALLISON (2010). 20th Century Travel. Ed. Taschen.

IGLESIAS TOVAR, RAMÓN (2007). Comercialización de Productos y Servicios Turísticos. Ed. Síntesis.

JIMÉNEZ, ABAD; CARLOS, ENRIQUE (2006). Producción y Venta de Servicios Turísticos en Agencias de Viajes. Ed. Síntesis.

LAZA PASCUAL, HERNANDIS LETICIA (2005). Gestión Económico-Administrativa en Agencias de Viajes. Ed. Thomson Paraninfo.

LEIRA LOUREIRO, PAULA (2017). Estructura Actual del Mercado Turístico. Ed. Síntesis

OCAÑA ALBAR, INMACULADA (2014). La Gestión de Eventos y Productos Turísticos. Ed. Síntesis.

PÉREZ, ALBERT (1995). El Libro del Mundo de los Agentes de Viajes. Proveedores y Servicios. Tomo Nro.3. Ed. Laertes

PICO GATO, FÁTIMA (2000). Manual de Reservas Savia-Amadeus. Ed. Opentur

PROCTOR, JON; MACHAT, MIKE; KODERA, CRAIG (2010). From Props To Jets. Commercial Aviation's Transition To The Jet Age 1952-1962. Ed. Specialtypress.

RODRÍGUEZ ZULAICA, AINARA (2015). Asesoramiento, Venta y Comercialización de Productos y Servicios Turísticos. Ed. Paraninfo.

RODRÍGUEZ ZULAICA, AINARA (2015). Planificación, Programación y Operación de Viajes Combinados. Ed. Paraninfo.

SÁEZ, ANTONIA (2014). Introducción a la Estructura del Mercado Turístico. Ed. Síntesis.

Webgrafia

www.acav.net
www.aedave.es
www.aerovia.com
www.agencias-de-viajes.net
www.airliners.net
www.alacat.org
www.amadeus.com
www.amadeus.net
www.booking.com
www.destinia.com
www.editur.es
www.expedia.es
www.geoplaneta.com
www.guiamundialdeaeropuertos.com
www.hispaaviacion.com
www.hosteltur.com
www.iata.org
www.ine.es
www.lastminute.com



www.logitravel.com
www.preferente.com
www.res.amadeus.net
www.revistadeviajesyturismo.com
www.todosobreturismo.com
www.tourspain.es
www.traveler.es
www.viajerospiratas.es
www.viajesydestinos.com
www.voyage-prive.es
www.world-tourism.com

FAMÍLIA: Hosteleria i turisme	
CICLE: Tècnic superior en Agències de viatges i gestió d'esdeveniments	GS
MÒDUL PROFESSIONAL: Venda de serveis turístics	CODI: MP 3
HORES TOTALS: 198 hores	HLLD: 33 hores

1.- RELACIÓ D'UNITATS FORMATIVES I NUCLIS FORMATIUS

MP 3:				
Unitats Formatives	Hores mín. + HLLD	Durada	Data in.	Data fin.
UF 1: Venda de serveis en agències de viatges	70+20	90	12/12/2018	27/03/2019
UF 2: Venda de serveis aeris. GDS	60+4,5	64,5	20/09/2018	05/12/2018
UF 3: Tècniques de venda en agències de viatges	15+4,5	19,5	28/03/2019	12/04/2019
UF 4: Operacions de tancament i postvenda en aavv	20+4	24	24/04/2019	10/05/2019

2.- ESTRATÈGIES METODOLÒGIQUES I ORGANITZACIÓ DEL MP

Les agències de viatges són empreses turístiques que exerceixen diferents funcions i es dediquen a l'assessorament, intermediació, organització i realització de viatges, així com a la venda de productes turístics entre clients i proveïdors de serveis.

Actualment tenen un repte, el d'incorporar les noves tecnologies de la informació i la comunicació en el desenvolupament de nous models de gestió i comercialització que permetin enfortir la competitivitat existent entre les diferents empreses del sector.

La tecnologia i el turisme són dos dels sectors de major creixement, i avui constitueixen el marc de la globalització de l'economia a nivell mundial. Això genera una gran oportunitat per al desenvolupament de les empreses i les destinacions turístiques. La tendència actual és buscar nous productes que comercialitzar i vendre, buscar nous canals de distribució i oferir alts nivells de qualitat en els serveis prestats.

L'alta qualitat dels serveis és un dels factors clau per assolir l'èxit en l'àmbit del turisme. Les agències de viatges han d'aprendre i saber combinar les seves tècniques de comercialització tradicionals amb les solucions de màrqueting més avançades aportades per les noves tecnologies. Internet serà la seva estratègia global de negoci i permetrà la seva adaptació a l'evolució constant del mercat, aconseguint millorar la seva competitivitat

El primer dia de classe es realitzarà una presentació del Mòdul, en la seva totalitat, en la qual s'explicarà com serà el seu desenvolupament al llarg del curs, detallant el contingut de cada Unitat Formativa. Així mateix, es comentaran aspectes relatius a com es desenvoluparan i avaluaran les diferents unitats.

S'impartiran classes magistrals i explicatives a l'aula de teoria i classes pràctiques a l'aula d'informàtica. L'alumne, pel seu compte, haurà de complementar els conceptes teòrics explicats a classe amb la recerca d'informació relacionada en diferents fonts documentals de la biblioteca del centre i/o via Internet fent ús de les noves tecnologies, bé en el propi centre o a casa.

Es farà ús d'equipament informàtic i audiovisual. Per a la docència diària s'utilitzarà l'ordinador amb projector fix i pantalla de TV de l'aula teòrica i una pissarra amb retoladors.

Al començament de cada classe es realitzarà un breu resum del contingut del tema a tractar.

Per al suport de les classes, tant teòriques com pràctiques, es farà lliurament de fotocòpies amb resums, esquemes gràfics, exercicis i supòsits pràctics que ajudin al reforç dels diferents continguts. Es proporcionaran diferents articles de premsa i revistes especialitzades que seran comentats i discutits a l'aula.

També, s'analitzaran i estudiaran casos concrets i es dissenyaran activitats de treball, individuals o en equip, perquè els alumnes facin ús dels coneixements adquirits.

Les classes magistrals i explicatives estaran recolzades amb diferents presentacions realitzades amb Power Point i s'intentarà promoure l'autoaprenentatge mitjançant el desenvolupament parcial de certs temes per part de l'alumne, així com l'ús de la llengua anglesa per mitjà de la lectura de textos i articles relacionants amb els temes del Mòdul Professional.

S'aplicarà una metodologia activa i participativa fent que els alumnes intervinguin el màxim possible.

3.- AVALUACIÓ I QUALIFICACIÓ DEL MP

L'avaluació es realitzarà al llarg del desenvolupament de tot el Mòdul Professional i es qualificarà amb cada unitat Formativa realitzada. L'avaluació es farà sobre dos tipus d'actuació: avaluació contínua i avaluació final.

A l'avaluació contínua i integradora es tindrà en compte: el seguiment d'activitats de la classe per part dels alumnes, la realització de tasques i activitats proposades, la resolució d'exercicis estipulats per a cada Unitat Formativa, l'elaboració d'apunts i esquemes propis de l'alumne, la cooperació en els equips de treball proposats, la predisposició, l'actitud personal i l'assistència.

Per cada unitat formativa es realitzarà com a mínim un examen escrit sobre els coneixements adquirits de la mateixa. Les proves escrites valdran el 80% de la nota final de la corresponent Unitat. El 20% restant de la qualificació total s'obtindrà de les avaluacions dels treballs tant individuals com en grup, els exercicis, les activitats, les exposicions a classe, l'actitud positiva i comportament, la predisposició del mateix cap a l'adquisició de coneixements i l'assistència a classe.

L'avaluació del Mòdul no és acumulativa i això implica haver de realitzar exàmens de recuperació o treballs en el cas de suspendre una o diverses de les Unitats Formatives que el componen.

Per superar el Mòdul Professional cal aprovar les quatre unitats del mateix i la seva qualificació s'obtindrà atenent a la següent ponderació:

$$QMP = 0,45.QUF1+0,33.QUF2+0,10.QUF3+0,12.QUF4$$

4.- ESPAIS, EQUIPAMENTS I RECURSOS DEL MP

A l'aula de teoria s'impartiran les classes magistrals i explicatives amb l'ajuda d'un ordinador, un projector fix amb una pantalla i un monitor de TV, on els alumnes podran seguir, de forma clara i senzilla, les explicacions del professor basades en presentacions creades amb Power Point. També es farà servir una pissarra amb retoladors per representar processos i corregir exercicis o supòsits pràctics.

Les classes pràctiques es duran a terme a l'aula d'informàtica 72 consultant diferents pàgines Web i fent ús d'eines i software específic com "AMADEUS SELLING PLATFORM CONNECT" relacionat concretament amb la UF2 (venda de serveis aeris. GDS).

Material audiovisual, articles de premsa, revistes del sector i exercicis d'autoavaluació formaran part del material didàctic a utilitzar.

Es realitzaran activitats de forma individual i conjunta, grups de tres o quatre persones, per promoure i desenvolupar capacitats de treball en equip i d'autoaprenentatge.

El seguiment de les Unitats Formatives haurà de completar-se consultant la bibliografia i les adreces electròniques proposades. Existeix una bibliografia bàsica que es facilitarà als alumnes el primer dia de classe i per a la recerca d'informació podran fer ús de la biblioteca del centre i dels ordinadors de l'aula d'informàtica.

Les tutories serviran per a resoldre dubtes plantejats, realitzar consultes sobre la realització d'exercicis, dirigir i supervisar la laboració dels treballs.

5.- PROGRAMACIÓ D'UNITATS FORMATIVES.

UF 1. Venda de serveis en agències de viatges. (90 hores)

a) Resultats d'aprenentatge, criteris d'avaluació i continguts

3. Relaciona diferents tipus de serveis en agències de viatges analitzant i caracteritzant els elements que el componen.
 - 3.1. Identifica i caracteritza els diferents mitjans de transport susceptibles de ser venuts en les agències de viatges.
 - 3.2. Identifica els principals proveïdors de transport i els productes o serveis que ofereixen.
 - 3.3. Analitza les principals tarifes i les condicions del servei, per a qualsevol mitjà de transport, així com els impostos i taxes que se'ls apliquen
 - 3.4. Interpreta la normativa vigent aplicable al transport de persones en diversos mitjans.
 - 3.5. Identifica i caracteritza els serveis o productes que s'ofereixen i les tarifes que s'apliquen en l'allotjament turístic.
 - 3.6. Interpreta la normativa bàsica de regulació d'allotjaments turístics
 - 3.7. Caracteritza la venda de viatges combinats, així com els principals proveïdors i productes del mercat.
 - 3.8. Caracteritza altres servis susceptibles de ser venuts en les agències de viatges, les seves tarifes, condicions i les relacions que es produeixen amb els seus prestataris i proveïdors.
 - 3.9. Analitza la venda de serveis turístics a través d'internet i la funció de les agències virtuals.

4. Realitza la venda de serveis caracteritzant i aplicant els procediments associats
 - 4.1. Identifica i caracteritza diverses fonts d'informació utilitzades en la venda de serveis i productes en agències de viatges.
 - 4.2. Obté informació sobre serveis, productes i destinacions, identificant les seves característiques, condicions específiques, preus i tarifes, utilitzant suports manuals o sistemes informàtics.
 - 4.3. Identifica les necessitats dels clients reals i potencials, assessorant el client sobre aspectes generals i específics del producte, servei o destinació
 - 4.4. Obté i registra la informació demandada pels clients, realitzant pressupostos i consultant la disponibilitat de productes i serveis amb el suport de mitjans informàtics.
 - 4.5. Selecciona els proveïdors, caracteritzant i aplicant els processos de reserva i confirmació de serveis turístics.
 - 4.6. Calcula els preus de venda per a qualsevol mitjà de transport, producte o servei turístic, tenint en compte els seus marges i despeses de gestió, amb el suport de mitjans informàtics.
 - 4.7. Caracteritza i aplica els processos de reserva i confirmació dels serveis turístics.
 - 4.8. Descriu el procediment en cas de no-confirmació i ofereix altres alternatives.
 - 4.9. Identifica i aplica la normativa vigent.
 - 4.10. Interpreta la convertibilitat en supòsits de compra de divisa en moneda o xecs de viatge identificant la legislació aplicable, determinant el tipus de canvi oficial, l'aplicable i el contravalor final i formalitzant els documents de suport de l'operació.
 - 4.11. Identifica els paràmetres de qualitat del servei d'atenció al client en les agències de viatges.

Continguts

Tipologia de serveis en les agències de viatges

8. Serveis i proveïdors
 - 8.1. Identificació i classificació dels proveïdors.
 - 8.2. Productes i serveis que ofereixen
 - 8.3. Relacions entre les agències de viatges majoristes i detallistes.

- 8.4. Condicions de col·laboració i termes de retribució.
 - 8.5. Coneixement de les relacions comercials, operatives i contractuals de les agències de viatges amb els proveïdors de serveis turístics segons la normativa reguladora.
 - 8.6. Programes i opuscles
 - 8.7. Principals tour operadors nacionals i internacionals
 - 9. Intermediació en la venda del transport. Els mitjans de transport: terrestre i aquàtic.
 - 9.1. Concepte, tipologia i caracterització.
 - 9.2. Proveïdors. Productes i serveis que oferten.
 - 9.3. Principals tarifes. Tarifes especials, descomptes i subvencions. Impostos i taxes.
 - 9.4. L'equipatge. Condicions del transport.
 - 9.5. Modificacions i anul·lacions de viatges.
 - 9.6. Factors que determinen la selecció del mitjà de transport.
 - 10. Legislació sobre viatges en trànsit i duanes.
 - 10.1. Normativa vigent del transport
 - 10.2. Drets i deures dels usuaris i transportistes.
 - 10.3. Identificació i interpretació de normes internacionals, comunitàries, estatals i autonòmiques.
 - 10.4. Informació als viatges internacionals sobre requisits d'entrada al país. Tràmits duaners.
 - 10.5. Consolats i ambaixades: funcions i serveis que presten
 - 10.6. Gestió de visats i una altra documentació requerida per als viatgers
 - 11. Intermediació en la venda de l'allotjament turístic.
 - 11.1. Allotjaments turístics hotelers i extrahotelers. Tipologia i caracterització
 - 11.2. Productes i serveis que ofereixen
 - 11.3. Principals proveïdors d'allotjament: cadenes hoteleres i centrals de reserves. Vies de distribució.
 - 11.4. Tipus d'unitats d'allotjament i modalitats d'estada.
 - 11.5. Normativa legal sobre preus, garanties i reserves.
 - 11.6. Tipologies de tarifes. Preus nets i comissionables. Contingents
 - 11.7. Reserves directes i indirectes.
 - 11.8. Relacions entre les empreses d'allotjament i les agències de viatges majoristes i detallistes. Acords i contractes.
 - 12. Intermediació en la venda d'altres serveis turístics.
 - 12.1. Caracterització, tarifes i condicions
 - 12.2. Lloguer de vehicles
 - 12.3. Assegurances de viatges: definició, prestacions i normativa internacional aplicable
 - 12.4. Forfait de neu
 - 12.5. Venda d'excursions i entrades d'espectacles
 - 12.6. Canvi de divises
 - 13. Intermediació en la venda de viatges combinats.
 - 13.1. Principals productes i proveïdors
 - 14. Venda per Internet
 - 14.1. Agències virtuals
 - 14.2. Pàgines web i portals turístics.
- Venda de serveis.
- 9. Fonts d'informació per a la venda dels serveis en agències de viatges. Caracterització. Tipologia i ús.
 - 10. Informació i assessorament de serveis, productes i destins.
 - 11. Condicions específiques, tarifes
 - 12. Mitjans d'emmagatzematge i tractament de la informació.
 - 13. Procediment de reserva de productes/serveis
 - 13.1. Sistemes de reserves. Tipus i funcions.
 - 13.2. Tècniques de reserva de serveis turístics. Identificació de la demanda contractada pel client. Interpretació de les normes fixades pels proveïdors de serveis. Registre de dades. Suports documentals. Procediment d'ús i arxiu: full de reserva. Expedient. Fitxes de clients i altres. Càlcul del pressupost inicial. Consulta de disponibilitat dels productes/serveis dels proveïdors. Selecció dels serveis, productes i proveïdors. Reserva, confirmació i reconfirmació. No confirmació. Alternatives. Càlcul

del pressupost final. Concreció de les modalitats de pagament. Formalització de la documentació segons la modalitat de servei. Comprovació de les dades incloses en els documents. Emissió i lliurament de la documentació. Procediment de modificacions i cancel·lació. Sistemes informatitzats de reserves.

14. Tècniques de venda aplicables a les ofertes de darrera hora.
15. Normativa vigent.
16. La qualitat en la venda de serveis en agències de viatges. Concepte.
 - 16.1. Els estàndards de qualitat d'un servei.
 - 16.2. La satisfacció de les expectatives com a concepte de qualitat d'un servei.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF1.- Venda de serveis en agències de viatges (90 h)					
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge		RA	Continguts	Avaluació	
				CA	Instruments d'Avaluació
A1- Actualitat Turística_1		1 2	1t,2t,4t 5t,6t 1v,2v,3v 6v,8v	1.1 1.2 1.5 1.7 1.8 2.1 2.2 2.3	Es valorarà en les proves escrites. És important tant la capacitat d'atenció de l'alumne/a com la capacitat de percebre dels petits detalls.
Descripció	6h <i>Els alumnes hauran de portar a classe catàlegs o qualsevol altre tipus d'informació (en suport de paper o digital) proporcionat per prestataris de serveis, agències de viatges Majoristes i Minoristes que seran comentats a l'aula amb la resta d'alumnes i el professor.</i>				
A2- Classes Magistral_2		1 2	1t,2t,3t,4t 5t,6t,7t 1v,2v,3v,4v 5v,6v,7v,8v	1.1,1.2,1.3 1.4,1.5,1.6 1.7,1.8,1.9 2.1,2.2,2.3 2.4,2.5,2.6 2.7,2.8 2.9,2.10	Dos exàmens escrits per avaluar tots els RA de la Unitat Formativa. Realització en grup, lliurament i exposició a classe d'un itinerari destinat a la promoció turística d'un país, regió o ciutat.
Descripció	80h <i>El professor amb ajuda de diferents presentacions realitzades en Power Point, transmetrà als alumnes els diferents continguts de la UF.</i>				
A3- Rol Play_3		1 2	1t,2t,3t,4t 5t,6t,7t 1v,2v,3v,4v 5v,6v,7v,8v	1.1,1.2,1.3 1.4,1.5,1.6 1.7,1.8,1.9 2.1,2.2,2.3 2.4,2.5,2.6 2.7,2.8 2.9,2.10	El professor avaluarà l'activitat segons les indicacions donades i el desenvolupament de l'actuació. Es valorarà la capacitat de concentració de l'alumne. Es valorarà l'ús de la llengua anglesa.
Descripció	4h <i>Els alumnes hauran de representar alguna de les situacions explicades a classe pel professor, de manera que siguin capaços de posar en pràctica els coneixements adquirits fins la data. Aquesta activitat es realitzarà per grups.</i>				

c) Metodologia de la unitat formativa

El primer dia de classe es realitzarà una presentació de la Unitat Formativa explicant com serà el seu desenvolupament en el temps i especificant el seu contingut. Així mateix, es comentarà la forma en que s'avaluarà i aspectes relacionats amb els equipaments i recursos que s'utilitzaran.

S'impartiran classes magistrals i explicatives a l'aula de teoria recolzades en diferents presentacions realitzades amb Power Point. Al començament de cada classe es farà un breu recordatori, clar i concís, dels aspectes més importants tractats en la sessió anterior.

Les activitats de cada unitat Formativa són les classes magistrals, explicatives i participatives, les activitats pràctiques, comentaris, lectures, supòsits pràctics i un treball per aquesta unitat. Per al suport de les classes es farà lliurament de fotocòpies amb resums, esquemes gràfics i fitxes amb supòsits pràctics de repàs que ajudin al reforç dels diferents continguts. També es lliuraran diferents articles de premsa i revistes especialitzades que seran comentats i discutits a l'aula. Així mateix, s'analitzaran i s'estudiaran casos pràctics i concrets.

Els alumnes realitzaran activitats de forma individual i conjunta, grups de tres o quatre persones, per promoure i desenvolupar capacitats de treball en equip i d'autoaprenentatge.

Les tutories serviran per a resoldre dubtes, dirigir i supervisar els treballs.

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

Es realitzaran dos exàmens parcials sobre els continguts rebuts en les classes magistrals i explicatives per comprovar que l'alumne ha adquirit els coneixements bàsics de la UF1.

Cada prova escrita constarà de 10 preguntes amb resposta múltiple (A, B, C, D) que sumaran 0,5 punts cadascuna i restaran 0,2 punts; 5 preguntes de selecció (V / F) que sumaran 0,5 punts cadascuna i restaran 0,2 punts, i 5 preguntes obertes de resposta breu que sumaran com a màxim 0,5 punts cadascuna. A més, s'haurà de realitzar un treball en grup relacionat amb les agències de viatges (virtuals) i presentar-lo juntament amb l'últim examen. La nota final obtinguda serà la mitjana dels dos exàmens escrits realitzats mes la nota del treball .

L'actitud, comportament i l'assistència també seran avaluades. Es tindrà molt en compte i valorarà l'esforç personal i l'evolució positiva de l'alumne.

La recuperació de la UF1, en el cas de resultar suspens, tindrà lloc a final de curs (Convocatòria de Juny de les UFs suspenses) en mitjançant la realització d'un o de dos exàmens.

e) Avaluació dels resultats d'Aprenentatge

UF1	Activitat1	Activitat2	Activitat3	Observacions	Total
RA1	Prova escrita (primer parcial) 0,40	Itinerari turístic 0,10		Comportament i actitud 0,02	0,52
RA2	Prova escrita (segon parcial) 0,40		Rol play: situacions 0,05	Comportament i actitud 0,03	0,48
					1

UF 2. . Venda de serveis aeris. GDS (64,5 hores)

a) Resultats d'aprenentatge, criteris d'avaluació i continguts

2. Realitza la venda de serveis de transport aeri mitjançant els sistemes globals de distribució.
 - 2.1. Reconeix els principals sistemes globals de distribució i la seva funcionalitat.
 - 2.2. Identifica els principals elements del transport aeri, classificació i tipologia
 - 2.3. Obté informació sobre serveis o productes, proveïdors, les seves característiques i condicions específiques utilitzant els sistemes globals de distribució.
 - 2.4. Obté informació sobre disponibilitats i informacions de serveis aeris.
 - 2.5. Selecciona els proveïdors i aplica els processos de reserva i confirmació de serveis
 - 2.6. Realitza modificacions, cancel·lacions i peticions de serveis especials en reserves de serveis aeris.
 - 2.7. Identifica les principals tarifes aèries aplicables a un recorregut/itinerari.
 - 2.8. Calcula les tarifes, descomptes, bonificacions i taxes aplicables, tant per a trajectes nacionals com internacionals, així com els preus de venda al públic i el seu marge de benefici.

2.9. Identifica els elements de billetatge i realitza operacions bàsiques de billetatge i emissió de bitllets.

Continguts

8. Els GDS
 - 8.1. Concepte. Antecedents i situació actual.
 - 8.2. Principals GDS i funcionalitats.
 - 8.3. Productes i serveis comercialitzats als GDS
9. Conceptes generals de transport aeri.
 - 9.1. Els mitjans de transport aeri, classificació i tipus
 - 9.2. Normativa reguladora
 - 9.3. El trajecte: tipus de viatges
10. Accés al sistema. Transaccions bàsiques i accés
 - 10.1. Transaccions informatives bàsiques del sistema
 - 10.2. Transaccions informatives de recerca de serveis, horaris i disponibilitats
11. Elements de la reserva
 - 11.1. Elements obligatoris de la reserva
 - 11.2. Elements opcionals de la reserva
 - 11.3. Recuperació, modificació i cancel·lació de reserves.
 - 11.4. Passatgers freqüents.
12. El sistema de cues
13. Conceptes generals i bàsics de tarifes aèries.
 - 13.1. Tarifes: concepte i tipus. Tarifes publicades, confidencials i especials.
 - 13.2. Descomptes i subvencions.
 - 13.3. Impostos, taxes i despeses de gestió.
 - 13.4. Construcció de tarifes
 - 13.5. L'equipatge
 - 13.6. Condicions de la tarifa. Transaccions bàsiques de recerca de tarifes i cotització de reserves.
14. Conceptes generals i elements mínims en l'emissió de bitllets.
 - 14.1. Documents bàsics del transport aeri i liquidació del BSP
 - 14.2. Transaccions bàsiques de billetatge
 - 14.3. Altres operacions de billetatge

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF2. Venda de serveis aeris. GDS.- (64,5 h)					
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge		RA	Continguts	Avaluació	
				CA	Instruments d'Avaluació
A1- Exposició del Alumnes_1 6h		1	1 2	1.2 1.3 1.5	Exposició, per equips, del Power Point davant la resta d'alumnes. El professor avaluarà l'activitat segons les indicacions donades, el contingut i el desenvolupament de la mateixa.
Descripció	<i>Els alumnes hauran de realitzar i exposar a classe una presentació amb Power Point sobre l'impacte actual de les companyies Low Cost dins del sector aeri a nivell internacional.</i>				
A2- Classes Magistrals_2 52,5h		1	1	1.1 1.2	

Descripció	<i>El professor amb ajuda de diferents presentacions realitzades en Power Point i l'eina de treball "AMADEUS SELLING PLATFORM CONNECT" transmetrà als alumnes els diferents continguts de la UF.</i>		2	1.3	Un examen escrit per avaluar tots els RA de la Unitat Formativa. Lliurament de la presentació Power Point en suport paper.
			3	1.4	
			4	1.5	
			5	1.6	
			6	1.7	
			7	1.8	
				1.9	
A3- Comentari de Reserves_3		6h	1	3	Saber identificar de forma correcta tots els elements que formen part d'un PNR generat amb AMADEUS per després poder llegir i interpretar la reserva. Es valorarà en la prova escrita.
Descripció	<i>Els alumnes hauran de comentar "printers" de reserves realitzades a través del sistema de reserves AMADEUS fent ús dels coneixements adquirits per mitjà de les classes teòriques i pràctiques.</i>		4	1.4	
			5	1.5	
			6	1.6	
			7	1.7	
				1.8	
				1.9	

c) Metodologia de la unitat formativa

El primer dia de classe es realitzarà una presentació de la Unitat Formativa explicant com serà el seu desenvolupament en el temps i especificant el seu contingut. Així mateix, es comentarà la forma en que s'avaluarà i aspectes relacionats amb els equipaments i recursos que s'utilitzaran.

S'impartiran classes magistrals i explicatives a l'aula de teoria recolzades en diferents presentacions realitzades amb Power Point i classes pràctiques a l'aula d'informàtica utilitzant ordinadors de sobretaula. A l'inici de cada classe es farà un breu recordatori, clar i concís, dels aspectes més importants tractats en la sessió anterior. A l'inici de cada classe pràctica del sistema de reserves AMADEUS es realitzarà, per part del professor, un breu resum del contingut del tema a tractar i es lliurarà a l'alumne una fitxa tècnica amb les ordres i transaccions que hagin de ser emprades en la classe a impartir.

Les activitats de cada unitat Formativa són les classes magistrals, explicatives i participatives, les activitats pràctiques, comentaris, lectures, resolució d'exercicis, supòsits pràctics i un treball per aquesta unitat.

Per al suport de les classes, tant teòriques com pràctiques, es farà lliurament de fotocòpies amb taules de diferent tipologia de dades, resums, esquemes gràfics i fitxes amb exercicis i supòsits pràctics de repàs que ajudin al reforç dels diferents continguts. També es lliuraran diferents articles de premsa i revistes especialitzades que seran comentats i discutits a l'aula. Així mateix, s'analitzaran i s'estudiaran casos pràctics i concrets.

Els alumnes realitzaran activitats de forma individual i conjunta, grups de tres o quatre persones, per promoure i desenvolupar capacitats de treball en equip i d'autoaprenentatge.

Les tutories serviran per a resoldre dubtes, dirigir i supervisar els treballs.

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

Es realitzarà un examen sobre els continguts rebuts en les classes magistrals i explicatives per comprovar que l'alumne ha adquirit els coneixements bàsics de la Unitat Formativa.

Aquesta prova escrita constarà de 10 preguntes amb resposta múltiple (A, B, C, D) que sumaran 0,5 punts i restaran 0,2 punts; 5 preguntes de selecció (V / F) que sumaran 0,5 punts i restaran 0,2 punts, i 5 preguntes obertes de resposta breu que sumaran com a màxim 0,5 punts cadascuna.

L'actitud i l'assistència també seran avaluades. Es tindrà molt en compte i valorarà l'esforç personal i l'evolució positiva de l'alumne.

La recuperació de la UF2, en el cas de resultar suspens, tindria lloc a final de curs (Convocatòria de Juny de les UFs suspenses) en mitjançant la realització d'un examen amb tot el contingut de la unitat.

e) Avaluació dels resultats d'Aprenentatge

	Activitat1	Activitat2	Activitat3	Observacions	Total
RA1	Prova escrita 0,80	Exposició Power Point 0,10	Lliurament Power Point 0,05	Comportament i actitud 0,05	1

UF 3. . Tècniques de venda en agències de viatges (19,5 hores)

a) Resultats d'aprenentatge, criteris d'avaluació i continguts

1. aplica tècniques de venda identificant les seves característiques, els seus procediments i la seva seqüenciació.

1.1 Reconeix diferents tipologies de clients, descrivint els seus hàbits i el seu comportament així com les seves diferents necessitats i motivacions en la compra de serveis turístics.

1.2 identifica els principis bàsics de les tècniques de venda en les agències de viatges.

1.3. Reconeix els processos en les diferents etapes de la venda de serveis o productes.

1.4. Descric el procés per a resoldre sol·licituds de demanda d'informació i reserves i aplica les tècniques de negociació apropiades amb la situació plantejada adoptant una actitud adient.

1.5. Reconeix els mètodes per a la venda telefònica.

1.6. Valora l'aplicació de tècniques de vendes com a instrument de la gestió comercial de les agències de viatge.

1.7. Analitza situacions de conflicte amb els clients, determinant i descrivint els procediments.

Continguts

Aplicació de tècniques de venda

7. El client. Tipologia

7.1. Necessitats i motius de compra

8. Tècniques de venda

8.1. Concepte. Principis bàsics. Etapes.

8.2. El llenguatge del cos. El procés de la comunicació. Barreres. Saber escoltar. Saber preguntar.

8.3. Tensions i prejudicis. Generació de confiança en el client.

8.4. Indagació de necessitats i desigs dels clients. Mètodes.

9. Fases de la venda i tècniques aplicables.

9.1. Anàlisi dels interessos de les dues parts i diagnòstic de la situació.

9.2. Fixació dels objectius de l'operació comercial.

9.3. Identificació de les normes de tractament i de protocol

9.4. Adaptació del llenguatge, estil i contingut

9.5. Intercanvi d'informacions i interacció entre les dues parts

9.6. Generació i presentació de noves alternatives o propostes

9.7. Tancament i acords

9.8. Tècniques per determinar les expectatives dels clients respecte a un servei.

9.9. Presentació del producte/servei. Procés.

10. La negociació.

10.1. Elements bàsics

10.2. Procés, estratègies i tècniques

- 10.3. Objeccions i dubtes
- 10.4. La planificació
 - 10.4.1. Relació amb clients i proveïdors. Tècniques de comunicació i negociació adequades a cada cas i circumstància.
 - 10.4.2. Negociació de les condicions i el tancament de l'operació comercial amb els clients i els prestataris de serveis.
- 4.5 Solucions de conflictes entre les parts mitjançant plantejaments adequats.
- 11. Venda telefònica. Procediment
- 12. Valoració de la importància de les tècniques de venda en la gestió comercial de les agències de viatges.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF3.- Tècniques de venda en agències de viatges (19,5 h)										
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge		RA	Continguts	Avaluació						
				CA	Instruments d'Avaluació					
A1- Classes Magistral_1		1	1 2 3 4 5 6	1.1 1.2 1.3 1.4 1.5	Un examen escrit per avaluar els diferents continguts de la Unitat Formativa.					
Descripció	15h					<i>El professor amb ajuda de diferents presentacions realitzades en Power Point, transmetrà als alumnes els diferents continguts de la UF.</i>				
A2- Rol Play_2						1	1 2 3 4 5 6	1.1 1.2 1.3 1.4 1.5 1.6 1.7	El professor avaluarà l'activitat segons les indicacions donades i el desenvolupament de l'actuació. Es valorarà la capacitat de concentració de l'alumne. Es valorarà l'ús de la llengua anglesa.	
Descripció	4,5h									<i>Els alumnes hauran de representar alguna de les situacions explicades a classe pel professor, de manera que siguin capaços de posar en pràctica els coneixements adquirits. Aquesta activitat es realitzarà per grups.</i>

c) Metodologia de la unitat formativa

El primer dia de classe es realitzarà una presentació de la Unitat Formativa explicant com serà el seu desenvolupament en el temps i especificant el seu contingut. Així mateix, es comentarà la forma en que s'avaluarà i aspectes relacionats amb els equipaments i recursos que s'utilitzaran.

S'impartiran classes magistrals i explicatives a l'aula de teoria recolzades en diferents presentacions realitzades amb Power Point. A l'inici de cada classe es farà un breu recordatori, clar i concís, dels aspectes més importants tractats en la sessió anterior.

Les activitats de cada unitat Formativa són les classes magistrals, explicatives i participatives, les activitats pràctiques, comentaris, lectures i supòsits pràctics.

Per al suport de les classes es farà lliurament de fotocòpies amb resums, esquemes gràfics i fitxes de repàs que ajudin al reforç dels diferents continguts. També es lliuraran diferents articles de premsa i revistes especialitzades que seran comentats i discutits a l'aula. Així mateix, s'analitzaran i s'estudiaran casos pràctics i concrets.

Els alumnes realitzaran activitats de forma individual i conjunta, grups de tres o quatre persones, per promoure i desenvolupar capacitats de treball en equip i d'autoaprenentatge.

Les tutories serviran per a resoldre dubtes, dirigir i supervisar els treballs.

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

Es realitzarà un examen sobre els continguts rebuts en les classes magistrals i explicatives per comprovar que l'alumne ha adquirit els coneixements bàsics de la Unitat Formativa.

Aquesta prova escrita constarà de 10 preguntes amb resposta múltiple (A, B, C, D) que sumaran 0,5 punts i restaran 0,2 punts; 5 preguntes de selecció (V / F) que sumaran 0,5 punts i restaran 0,2 punts, i 5 preguntes obertes de resposta breu que sumaran com a màxim 0,5 punts cadascuna.

L'actitud i l'assistència també seran avaluades. Es tindrà molt en compte i valorarà l'esforç personal i l'evolució positiva de l'alumne.

La recuperació de la UF3, en el cas de resultar suspens, tindrà lloc a final de curs (Convocatòria de Juny de les UFs suspenses) en mitjançant la realització d'un examen amb tot el contingut de la unitat.

e) Avaluació dels resultats d'Aprenentatge

UF3	Activitat1	Activitat2	Activitat3	Observacions	Total
RA1	Prova Escrita 0,80	Rol play: situacions 0,10		Comportament i actitud 0,10	1

UF 4. Operacions de tancament i postvenda en agències de viatges. (24 hores)

a) Resultats d'aprenentatge, criteris d'avaluació i continguts

2. Realitza operacions de tancament i postvenda descrivint i aplicant els procediments estandarditzats.
 - 2.1. Caracteritza els diferents tipus de documents emesos per les agències per als prestataris dels serveis.
 - 2.2. Segueix el protocol establert per a la complimentació, classificació i arxiu de la documentació i liquidacions de vendes.
 - 2.3. Identifica, interpreta, gestiona i emet la documentació relativa en venda dels serveis o productes turístics, aplicant sistemes informàtics i sistemes globals de distribució.
 - 2.4. Formalitza el procediment de facturació dels serveis amb l'emissió de la documentació relacionada i els justificants de cobraments de serveis.
 - 2.5. Caracteritza diversos sistemes i formes de cobrament de serveis.
 - 2.6. Efectua controls de compte de caixa, realitzant els corresponents arqueigs resolent diferències entre saldos per a registrar operacions de tresoreria i resums periòdics de moviments de caixa.
 - 2.7. Reconeix les variables que influeixen en la política de crèdit, tenint en compte els possibles riscos.

- 2.8. Identifica el procediment per a la gestió de cancel·lacions tenint en compte la normativa vigent, comprovant el dret a devolucions, formalitzant les comunicacions als proveïdors i els documents necessaris.
- 2.9. Caracteritza la informació/ instruccions prèvies al viatge o servei.
- 2.10. Identifica els processos relatius a la postvenda i a la fidelització de clients.

Continguts

Operacions de tancament i postvenda

- 18. Documents per a la prestació de serveis
 - 18.1 Caracterització. Tipologia. Funcions.
 - 18.2 Normes d'emissió i remissió.
 - 18.3 Llistes de clients.
- 19. Formalització i registre d'expedients
- 20. Procediment d'emissió.
 - 20.1 Bons, bitllets, passatges aeris, documents de tràmit i títols de transport, localitzadors, taxes, comissions, despeses, càrrecs.
- 21. Processos administratius derivats de la venda de transport aeri regular
- 22. Documents de trànsit (STD) i formularis administratius estàndard (SAF)
- 23. Processos administratius derivats de la venda de transport aquàtic i terrestre, d'allotjament, de productes de tour-operadors, majoristes i d'altres vendes.
 - 23.1 Procediments d'emmagatzematge, reposició, control i arxiu de documents propis i externs.
- 24. Procediment de facturació.
 - 24.1 Creació, formalització i tramesa de notes de càrrec i crèdit
 - 24.2 Avançaments i dipòsits.
 - 24.3 Facturació.
 - 24.4 Aplicació de despeses de gestió
 - 24.5 Registre d'operacions formalitzades.
 - 24.6 Documents de pagament: identificació, diferenciació, formalització.
 - 24.7 Normativa aplicable
 - 24.8 Circuit intern de la documentació.
 - 24.9 Sistemes i formes de cobrament de serveis.
- 25. Documents de venda
 - 25.1 Caracterització. Tipologia. Funcions.
- 26. Aplicacions informàtiques i manuals per al control, arxiu i gestió de les vendes (front-office) i de gestió administrativa d'utilitat en agències de viatges majoristes i minoristes.
- 27. Mitjans de pagament: al comptat, targetes de crèdit i debit. Condicions per a l'acceptació de xecs i pagarés. El pagament ajornat.
- 28. Gestió de tresoreria i control de comptes de caixes i bancs.
 - 28.1 Registre de moviments de caixa i formalització dels impresos administratius precomptables i comptables.
 - 28.2 Processos administratius interns en les agències de viatges i altres entitats de distribució turística.
- 29. Finançament de les operacions: taxes, comissions, despeses, càrrecs.
- 30. Polítiques de crèdit. Riscos.
- 31. Cancel·lacions. Procediment. Aplicació de la normativa
- 32. Normativa reguladora de la compra de moneda estrangera
 - 32.1 Procediment, documentació i registre de les operacions.
- 33. Informació addicional. Instruccions prèvies al servei/viatge.
 - 33.1 Creació, formalització i tramesa d'informació complementària diversa: descripció de serveis/establiments i informació sobre destinacions, productes i serveis.
- 34. Processos de postvenda i valoració des d'un punt de vista comercial i de fidelització.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF4.- Operacions de tancament i postvenda en agències de viatges. (24 hores)

Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge		RA	Continguts	Avaluació	
				CA	Instruments d'Avaluació
A1- Classes Magistrals_1 20h		1	1,2,3 4,5,6 7,8,9 10,11,12 13,14,15 16,17	1.1 1.3 1.4 1.5 1.7 1.8 1.9 1.10	Un examen escrit per avaluar els diferents continguts de la Unitat Formativa.
Descripció	<i>El professor amb ajuda de diferents presentacions realitzades en Power Point, transmetrà als alumnes els diferents continguts de la UF.</i>				
A2- Anàlisi de Documents_2 4h		1	1,2,3 4,5,6 7,8,9 10,11,12 13,14,15 16,17	1.1 1.2 1.3 1.4 1.5 1.6	Identificació dels diferents tipus de documents que s'utilitzen en una agència de viatges. Identificació de procediments. Es valorarà en la prova escrita.
Descripció	<i>Els alumnes hauran de conèixer i distingir els diferents formularis i documents de viatge que empen les agències per a procedir a la seva emissió i cobrament, classificació i arxiu.</i>				

c) Metodologia de la unitat formativa

El primer dia de classe es realitzarà una presentació de la Unitat Formativa explicant com serà el seu desenvolupament en el temps i especificant el seu contingut. Així mateix, es comentarà la forma en que s'avaluarà i aspectes relacionats amb els equipaments i recursos que s'utilitzaran.

S'impartiran classes magistrals i explicatives a l'aula de teoria recolzades en diferents presentacions realitzades amb Power Point. A l'inici de cada classe es farà un breu recordatori, clar i concís, dels aspectes més importants tractats en la sessió anterior. .

Les activitats de cada unitat Formativa són les classes magistrals, explicatives i participatives, les activitats pràctiques, comentaris, lectures i supòsits pràctics.

Per al suport de les classes es farà lliurament de fotocòpies amb resums, esquemes gràfics i fitxes de repàs que ajudin al reforç dels diferents continguts. També es lliuraran diferents articles de premsa i revistes especialitzades que seran comentats i discutits a l'aula. Així mateix, s'analitzaran i s'estudiaran casos pràctics i concrets.

Els alumnes realitzaran activitats de forma individual i conjunta, grups de tres o quatre persones, per promoure i desenvolupar capacitats de treball en equip i d'autoaprenentatge.

Les tutories serviran per a resoldre dubtes, dirigir i supervisar els treballs.

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

Es realitzarà un examen sobre els continguts rebuts en les classes magistrals i explicatives per comprovar que l'alumne ha adquirit els coneixements bàsics de la Unitat Formativa.

Aquesta prova escrita constarà de 10 preguntes amb resposta múltiple (A, B, C, D) que sumaran 0,5 punts cadascuna i restaran 0,2 punts; 5 preguntes de selecció (V / F) que sumaran 0,5 punts cadascuna i restaran 0,2 punts, i 5 preguntes obertes de resposta breu que sumaran com a màxim 0,5 punts cadascuna.

L'actitud i l'assistència també seran avaluades. Es tindrà molt en compte i valorarà l'esforç personal i l'evolució positiva de l'alumne.

La recuperació de la UF4, en el cas de resultar suspens, tindria lloc a final de curs (Convocatòria de Juny de les UFs suspenses) en mitjançant la realització d'un examen amb tot el contingut de la unitat.

e) Avaluació dels resultats d'Aprenentatge

UF4	Activitat1	Activitat2	Activitat3	Observacions	Total
RA1	Prova escrita 0,90	Identificació: documents i procediments		Comportament i actitud 0,10	1

f) Espais, equipaments i recursos de les unitats formatives

A l'aula de teoria s'impartiran les classes magistrals i explicatives amb l'ajuda d'un ordinador, un projector fix amb una pantalla i un monitor de TV, on els alumnes podran seguir, de forma clara i senzilla, les explicacions del professor basades en presentacions creades amb Power Point. També es farà servir una pissarra amb retoladors.

Les classes pràctiques es duran a terme a l'aula d'informàtica 72 consultant diferents pàgines Web relacionades amb el temari de la UF1, UF3, UF4 i utilitzant el software "AMADEUS SELLING PLATFORM CONNECT", relacionat amb el temari de la UF2, i consultant diferents pàgines Web relacionades amb els actuals GDS i el transport aeri en general. Es aportaran reserves aèries realitzades amb Amadeus i bitllets aeris, ja volats, de diferents companyies perquè els alumnes es familiaritzin amb la documentació pròpia del sector aeri. Material audiovisual, articles de premsa, revistes del sector, taules amb codis IATA de companyies aèries, ciutats i aeroports nacionals i internacionals i exercicis d'autoavaluació formaran part del material didàctic a utilitzar.

Es prohibeix totalment, emprar telèfons mòbils i altres dispositius electrònics com tablets o portàtils dins de l'aula, així com la realització de qualsevol altra activitat que no estigui relacionada amb el contingut de l'assignatura, com l'ús d'Internet no relacionat amb la matèria que s'estigui explicant.

Bibliografia

ALBERT PIÑOLE, ISABEL (1999). Gestión, Productos y Servicios de las Agencias de Viajes. Ed. Ramón Areces.

ÁLVAREZ GÓMEZ, LAURA CRISTINA (2015). Gestión de Sistemas de Distribución Global GDS. Ed. Paraninfo.

AMEIGEIRAS, CELIA (2014). Comercialización y Venta de Servicios Turísticos. Ed. Síntesis

BLASCO, ALBERT (2001). Turismo y Transporte. Ed. Síntesis.

CASO, ESTRELLA (2000). Informática para Profesionales del Turismo. Ed. Anaya Multimedia.

DE PABLO, ROSANA (2004). Las Nuevas Tecnologías aplicadas al Turismo. Ed. Areces.

DÍAZ FERNÁNDEZ, BEATRIZ (2015). El Diseño de Productos y Servicios Turísticos. Ed. Síntesis.

DORADO, JOSE ANTONIO (2004). Organización y Control de Empresas en Hostelería y Turismo. Ed. Síntesis.

FERNÁNDEZ, CARMEN; BLANCO, ANA (2003). Producción y Venta de Servicios Turísticos en Agencias de Viajes. Ed. Síntesis.

GOMIS, JUAN M. (1996) CRS y Comercialización Turística. Ediciones Turísticas S.A. Barcelona.

GONZÁLEZ COBREROS, M^a ANGELES (2002). Fundamentos Teóricos y Gestión Práctica de las Agencias de Viajes. Ed. Síntesis.

GUEVARA, A; AGUAYO, M; AGUAYO, A y otros autores (2008). Informática Aplicada al Turismo. Ed. Anaya Multimedia-Pirámide.

HEIMANN, JIM; SILVER, ALLISON (2010). 20th Century Travel. Ed. Taschen.

IGLESIAS TOVAR, RAMÓN (2007). Comercialización de Productos y Servicios Turísticos. Ed. Síntesis.

JIMÉNEZ, ABAD; CARLOS, ENRIQUE (2006). Producción y Venta de Servicios Turísticos en Agencias de Viajes. Ed. Síntesis.

LAZA PASCUAL, HERNANDIS LETICIA (2005). Gestión Económico-Administrativa en Agencias de Viajes. Ed. Thomson Paraninfo.

LEIRA LOUREIRO, PAULA (2017). Estructura Actual del Mercado Turístico. Ed. Síntesis

OCAÑA ALBAR, INMACULADA (2014). La Gestión de Eventos y Productos Turísticos. Ed. Síntesis.

PÉREZ, ALBERT (1995). El Libro del Mundo de los Agentes de Viajes. Proveedores y Servicios. Tomo Nro.3. Ed. Laertes

PICO GATO, FÁTIMA (2000). Manual de Reservas Savia-Amadeus. Ed. Opentur

PROCTOR, JON; MACHAT, MIKE; KODERA, CRAIG (2010). From Props To Jets. Commercial Aviation's Transition To The Jet Age 1952-1962. Ed. Specialtypress.

RODRÍGUEZ ZULAICA, AINARA (2015). Asesoramiento, Venta y Comercialización de Productos y Servicios Turísticos. Ed. Paraninfo.

RODRÍGUEZ ZULAICA, AINARA (2015). Planificación, Programación y Operación de Viajes Combinados. Ed. Paraninfo.

SÁEZ, ANTONIA (2014). Introducción a la Estructura del Mercado Turístico. Ed. Síntesis.

Webgrafia

www.acav.net
www.aedave.es
www.aerovia.com
www.agencias-de-viajes.net
www.airliners.net
www.alacat.org
www.amadeus.com
www.amadeus.net
www.booking.com
www.destinia.com
www.editur.es
www.expedia.es
www.geoplaneta.com
www.guiamundialdeaeropuertos.com
www.hispaaviacion.com
www.hosteltur.com
www.iata.org
www.ine.es
www.lastminute.com

www.logitravel.com
 www.preferente.com
 www.res.amadeus.net
 www.revistadeviajesyturismo.com
 www.todosobreturismo.com
 www.tourspain.es
 www.traveler.es
 www.viajerospiratas.es
 www.viajesydestinos.com
 www.voyage-prive.es
 www.world-tourism.com

FAMÍLIA: Hosteleria i turisme	
CICLE: Tècnic Superior en Agències de Viatges i Gestió d'Esdeveniments	GS
MÒDUL PROFESSIONAL: Protocol i relacions públiques	CODI: codi_MP
HORES TOTALES: 132 hores	HLLD: 0

1.- RELACIÓ D'UNITATS FORMATIVES I NUCLIS FORMATIUS

MP				
Unitats Formatives	Hores mín. + HLLD	Durada	Data in.	Data fin.
UF 1: Protocol institucional, empresarial i social	66	66	19/09/2018	26/02/2019
UF 2: Comunicació i atenció als clients	46	46	23/04/2019	04/06/2019
UF 3: Les relacions públiques en l'àmbit turístic	20	20	27/02/2019	10/04/2019

2.- ESTRATÈGIES METODOLÒGIQUES I ORGANITZACIÓ DEL MP

Classes magistrals amb el suport de presentacions per ordinador, pissarra, vídeos... on es destacaran els aspectes teòrics més importants del mòdul a assolir per l'alumne/a. Al inici de les classes magistral hi haurà un recordatori de manera breu, clara i dinàmica dels aspectes més importants de la classe anterior mitjançant el mètode de la retroalimentació amb l'objectiu ubicar els alumnes en el tema a tractar.

Estudi de casos concrets mitjançant la descripció d'una situació real a fi i efecte que els alumnes l'analitzin i discuteixin el cas en equip amb l'objectiu de exemplificar els aspectes teòrics, posar en pràctica els coneixements adquirits i acostar els alumnes a la realitat. La situació serà presentada mitjançant material escrit, audiovisual o informàtic.

Desenvolupament total o parcial de temes per part dels alumnes on s'analitza una idea a través de la recerca d'informació via Internet, articles de premsa o revistes especialitzades i consulta de bibliografia a la biblioteca del centre amb l'objectiu d'afavorir la capacitat d'autonomia dels alumnes, el treball en equip i l'auto aprenentatge.

Classes pràctiques on l'alumne/a mitjançant exercicis resoldrà problemes i situacions habituals en l'exercici del protocol, les relacions públiques i l'atenció al client (rol play).

Pluja d'idees o *brainstorming* a partir dels coneixements previs dels alumnes per tal de "construir" coneixements.

Tutories reactives on es respondrà a una demanda d'informació de l'alumne/a.

3.- AVALUACIÓ I QUALIFICACIÓ DEL MP

Per a superar el mòdul professional cal superar les 3 unitats formatives. La qualificació del mòdul professional s'obté segons la següent ponderació: QMP = 0,50.Quf1+0,35.Quf2+0,15.Quf3.

4.- ESPAIS, EQUIPAMENTS I RECURSOS DEL MP

Les classes magistrals es duren a terme a l'aula teòrica del centre. Per a la recerca d'informació els alumnes podran fer ús del fons documental de la biblioteca del centre així com de l'aula d'informàtica.

S'utilitzarà equipament informàtic i audiovisual (ordinadors de sobretaula, connexió a Internet/Wi-Fi, impressores, fotocopiadores, pantalla de televisió amb reproductor de vídeo/DVD...). Per a la docència es farà ús d'un ordinador amb projector fix i pissarra amb rotuladors. Així mateix, s'utilitzarà material propi del protocol i les relacions públiques tals com plats, copes, coberts, banderes, documentació corporativa... per a la realització d'exercicis pràctics en una aula addicional assignada per el centre en funció de les necessitats.

Material audiovisual, articles de premsa i revistes especialitzades, test d'autoavaluació de coneixements,... formaran part del material didàctic emprat a l'aula.

5.- PROGRAMACIÓ D'UNITATS FORMATIVES.

UF 1. Protocol institucional, empresarial i social (66 hores)

a) Resultats d'aprenentatge, criteris d'avaluació i continguts

1. Aplica el protocol institucional analitzant els diferents sistemes d'organització i utilitzant la normativa de protocol i precedències oficials.

Criteris d'avaluació:

1.1. Caracteritza el concepte de protocol, els seus elements i les diferents tipologies existents.

1.2. Determina els criteris per establir la presidència en els actes oficials.

1.3. Analitza els diferents sistemes d'ordenació dels convidats en funció del tipus d'acte a organitzar.

1.4. Reconeix la normativa de protocol i de precedències oficials de l'Estat i d'altres institucions.

1.5. Realitza els programes protocol·laris en funció de l'esdeveniment a desenvolupar.

1.6. Analitza el disseny i planificació d'actes protocol·laris.

1.7. Dissenya diferents tipus d'invitacions en relació amb diferents tipus d'actes.

1.1. Determina l'ordenació de banderes dins dels actes protocol·laris.

2. **Aplica el protocol empresarial descrivint els diferents elements de disseny i d'organització segons la naturalesa, el tipus d'acte i el públic a qui va dirigit.**

Criteris d'avaluació:

- 2.1. **Analitza la naturalesa i el tipus d'actes a organitzar (congressos, convencions, reunions, fòrums i altres).**
- 2.2. **Identifica el públic a qui va dirigit.**
- 2.3. **Identifica els elements d'organització i de disseny d'actes protocol·laris empresarials (presidència, convidats, dia, hora, lloc, etc.).**
- 2.4. **Verifica la correcta aplicació del protocol durant el desenvolupament de l'acte.**
- 2.5. **Enumera la documentació necessària segons l'acte per al seu correcte desenvolupament.**
- 2.6. **Elabora el programa i el cronograma de l'acte a organitzar.**
- 2.7. **Calcula el pressupost econòmic de l'acte a organitzar.**

3. **Aplica el protocol social identificant-ne les formes segons les diferents situacions socials.**

Criteris d'avaluació:

- 3.1. **Identifica els elements del protocol social.**
- 3.2. **Relaciona l'etiqueta social que cal aplicar als actes socials en funció de la seva tipologia.**
- 3.3. **Reconeix el protocol a seguir a la taula així com els diferents usos i costums socials relacionats.**

Continguts:

1. Aplicació del protocol institucional:

- 1.1. **El protocol: concepte, origen, tipus i utilitat. Vocabulari bàsic.**
- 1.2. **Protocol institucional: elements.**
 - 1.2.1. **La Corona. La Casa Reial i la jerarquia nobiliària a Espanya .**
 - 1.2.2. **Normes de col·locació de presidències i banderes. Tractaments, honors i himnes.**
 - 1.2.3. **Normativa en matèria de protocol i precedències oficials de l'Estat i de les comunitats autònomes. La llei de la dreta.**
 - 1.2.4. **Anàlisi i aplicació de les tècniques de protocol i presentació personal més habituals.**

2. Aplicació del protocol empresarial:

- 2.1. **Objectius i tipus d'actes protocol·laris empresarials.**
- 2.2. **Sistemes d'organització de convidats: precedències internes. Tècnica del "pentinat".**
- 2.3. **Organització d'actes públics. Presidències. Autoritats. Escenaris. Símbols i regals d'empresa. Comunicació dels actes d'empresa.**

3. Projectió d'actes protocol·laris i actes públics:

- 3.1. **Identificació del públic objectiu i adequació de l'acte.**
- 3.2. **Disseny, planificació i elaboració del programa i del cronograma de l'acte a organitzar, tenint en compte el protocol a aplicar.**
- 3.3. **Pressupost econòmic de l'acte a organitzar.**
- 3.4. **Comunicació escrita d'actes protocol·laris. Les invitacions i les confirmacions, les targetes de visita, les cartes, la correspondència professional. Llistat de convidats i d'assistents.**

4. Aplicació del protocol social:

- 4.1. **L'etiqueta social. La imatge personal. Les formes en el tracte social. El saber ser i saber estar.**
- 4.2. **El protocol a la taula, usos i costums. Productes i formes de servei.**

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF 1. Protocol institucional, empresarial i social (66 hores)					
Activitats		RA	Continguts	Avaluació	
d'Ensenyament i Aprenentatge				CA	Instruments d'Avaluació
A1- Classes magistrals		36 h			
Descripció	<i>Explicació magistral amb power point dels conceptes teòrics més importants inclosos dins el protocol institucional, empresarial i social.</i>	1 2 3	1.1 1.2 2.1 2.2 2.3 4.1 4.2	1.1 1.2 1.4 2.1 3.1 3.3	Prova escrita on s'avaluaran els coneixements teòrics del protocol institucional, empresarial i social.
A2- Elaboració de treball		6 h			
Descripció	<i>L'alumne/a organitzarà un acte protocol·lari social i elaborarà tota la documentació necessària per el seu correcte desenvolupament.</i>	2	2.2 2.3 2.4 2.5 2.6 2.7	3.1 3.2 3.3 3.4	Treball escrit individual i presentació oral a l'aula on s'avaluarà la capacitat d'organització d'un acte social.
A3- Resolució d'exercicis		5 h			
Descripció	<i>L'alumne/a haurà de dissenyar diferents tipus d'actes protocol·laris en funció de l'esdeveniment a desenvolupar.</i>	1	3.4	1.5 1.6 1.7	Es valorarà la creativitat de l'alumne/a i el disseny de l'acte.
A4- Resolució d'exercicis		5 h			
Descripció	<i>L'alumne/a establirà les precedències, ordenació de convidats i banderes a partir de supòsits aportats per la professora.</i>	1 1	1.2.2 1.2.3	1.3 1.1	Es valorarà la comprensió de la part teòrica i la seva aplicació pràctica en supòsits que apropen l'alumne/a a la vida real.
A5- Anàlisi/estudi de casos		6 h			
Descripció	<i>Visualització del vídeos i posterior comentari grupal.</i>	1 2	1.2.4	1.3 1.4 2.4	Es valorarà la capacitat d'atenció de l'alumne/a i la capacitat de percebre dels petits detalls.

A6- Classes participatives		8 h				
Descripció	<i>Classes participatives d'aplicació dels conceptes teòrics més importants inclosos dins el protocol institucional, empresarial i social.</i>	1 2 3	1.2 2.2 2.3 4.1 4.2	1 2 3		Es valorarà la comprensió de la part teòrica i la seva aplicació pràctica en supòsits que apropen l'alumne/a a la vida real.

c) Metodologia de la unitat formativa

El professor realitzarà una avaluació diagnòstica per tal de conèixer les condicions de les que parteix cada alumne/a (el que sap, el que no sap i el que creu saber). Durant el procés formatiu comprovarà si l'alumne/a assoleix els objectius i prendrà les accions correctores si fos necessari. Es tindran en compte les necessitats dels alumnes atenen les diferències individuals en tutories. D'altra banda, l'alumnat haurà de participar activament a les classes i mostrar en tot moment una actitud positiva i de respecte.

Les activitats es duran a terme mitjançant classes magistral amb el suport de *power point*, visualització de material audiovisual per tal d'apropar a l'alumne/a a la realitat, classes participatives i de resolució d'exercicis i elaboració de treballs.

Els alumnes realitzaran activitats de manera individual i d'altres en grups de 3 o 4 persones per tal d'afavorir la seva capacitat d'autonomia, el treball en equip i l'autoaprenentatge.

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

Per superar la unitat formativa l'alumne/a haurà de passar una prova escrita on s'avaluaran totes les RA (RA1-RA2-RA3). La prova constarà de preguntes amb resposta múltiple (si la opció escollida es correcta sumarà un punt i restarà, en cas erroni, 0,25 punts), preguntes de selecció (sumaran un punt i restaran 0,50) i preguntes obertes que sumaran entre un i diversos punts. No serà obligatori contestar a totes les preguntes de la prova escrita. Per superar la prova caldrà obtenir, com a mínim, un cinc.

La nota final de la unitat formativa s'obtindrà a partir del següent càlcul: la prova escrita representarà el 75% de la nota final i el 25% l'organització de l'acte social de manera individual i la seva presentació a l'aula. Per tal de poder realitzar la nota final de la unitat formativa caldrà tenir la prova escrita aprovada amb un cinc. Cal dir que la nota final de la unitat formativa, un cop realitzat aquest càlcul, pot augmentar o disminuir en funció de l'assistència obligatòria a les classes magistrals així com el comportament i participació a l'aula (2,5 punts de fluctuació).

Resultats d'aprenentatge	Activitat 1	Activitat 2	Activitat 3	Observacions
RA1	Prova escrita	Anàlisi i estudi de casos pràctics a l'aula	Exercicis pràctics a l'aula	Assistència i comportament a l'aula

		No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF	(presidències, precedències, banderes...) No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF	No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF
RA2	Prova escrita	Anàlisi i estudi de casos pràctics a l'aula No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF	Exercicis pràctics a l'aula (protocol empresarial. Ordenació convidats) No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF	Assistència i comportament a l'aula No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF
RA3	Prova escrita	Treball escrit individual i presentació oral a l'aula (organització acte social)	Exercicis pràctics a l'aula No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF	Assistència i comportament a l'aula No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF
TOTAL = 1	0,75	0,25		

El comportament a l'aula serà avaluat tenint en compte els següents paràmetres: està prohibit menjar/mastegar xicle durant les classes magistrals; no es permet l'ús del mòbil durant les classes magistrals; no s'admetran faltes de respecte vers els companys o el professor/a; no està permès l'ús de l'ordinador en les classes magistrals (si en el cas de treballs grupals, recerca d'informació...) així com qualsevol altre acte que pugui posar en perill el correcte desenvolupament de les classes. L' incompliment d'un o varis d'aquests

aspectes donarà lloc a una disminució de la nota final de la unitat formativa i, en cas reiteratiu, a l'expulsió de l'aula.

La recuperació de la unitat formativa es durà a terme en segona convocatòria (del 03/06/2019 al 14/06/2019) mitjançant, únicament, una prova escrita que constarà de preguntes amb resposta múltiple (si la opció escollida es correcta sumarà un punt i restarà, en cas erroni, 0,25 punts), preguntes de selecció (sumaran un punt i restaran 0,50) i preguntes obertes que sumaran entre un i diversos punts. No serà obligatori contestar a totes les preguntes de la prova escrita. Per superar la prova caldrà obtenir, com a mínim, un 5. Així mateix, la nota màxima que es podrà obtenir en segona convocatòria serà de 5.

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

Les classes magistrals es duran a terme a l'aula teòrica del centre. Per a les activitats de recerca, els alumnes podran fer ús del fons documental de la biblioteca del centre així com de l'aula d'informàtica. Per a la realització d'exercicis pràctics es farà ús d'una aula addicional assignada per el centre en funció de les necessitats.

S'utilitzarà equipament informàtic i audiovisual (ordinadors de sobretaula, connexió a Internet/Wi-Fi, impressores, fotocopiadores, pantalla de televisió amb reproductor de vídeo/DVD...).

Per a la docència es farà ús d'un ordinador amb projector fix i pissarra amb rotuladors. Així mateix, s'utilitzarà material propi del protocol i les relacions públiques tals com plats, copes, coberts, banderes, documentació corporativa... per a la realització d'exercicis pràctics.

Material audiovisual, articles de premsa i revistes especialitzades, test d'autoavaluació de coneixements,... formaran part del material didàctic emprat a l'aula.

Bibliografia

La historia del Protocolo. **Editorial UOC. Autora: M^a Teresa Otero Alvarado.**

Protocolo y relaciones públicas. **Editorial Paraninfo. Autora: M^a Soledad Muñoz Boda.**

Legislación de protocolo. **Editorial Dykinson. Autor: Francisco López-Nieto.**

Servicio de atención al cliente en restauración. **Editorial Síntesis. Autores: Jordi Bachs i Roser Vives.**

Protocolo social y empresarial. **Editores asociados. Autora: Beatriz Estébanez.**

Las buenas maneras. **Editorial Pirámide. Autor: Edward Cyster y Francesca Young.**

Guía de estilo, protocolo y etiqueta en la empresa. **Editorial Especial Directivos. Autora: Pilar Benito Sacristán.**

Manual de protocolo. **Editorial Ariel. Autor: Francisco López Nieto.**

El gran libro del protocolo. **Temas de Hoy. Autor: José Antonio de Urbina.**

Identidad visual corporativa: la imagen de nuestro tiempo. **Editorial Síntesis. Autor: Javier González Solas.**

La imagen corporativa. **Editorial GG Diseño-Gustavo Gili, S.L. Autor: Norberto Chaves.**

Identidad corporativa del brief a la solución final. **Editorial Gustavo Gili. Autor: varios participantes.**

Protocolo oficial. **Editorial Protocolo. Autor: Carlos Fuente Lafuente.**

Webgrafia

www.protocolo.org

www.revistaprotocolo.com

UF 2. Comunicació i atenció als clients (46 hores)

a) Resultats d'aprenentatge, criteris d'avaluació i continguts

1. Estableix comunicació amb el client relacionant les tècniques emprades amb el tipus d'usuari.

Criteris d'avaluació:

- 1.1 Identifica els processos i els canals de comunicació propis del sector turístic.
- 1.2 Analitza els objectius d'una atenció correcta als clients.
- 1.3 Diferencia les modalitats d'atenció als clients.
- 1.4 Caracteritza les tècniques d'atenció al client.
- 1.5 Caracteritza els diferents tipus de clients.
- 1.6 Aplica tècniques de comunicació verbal i no verbal amb els clients.
- 1.7 Aplica les accions del contacte directe i no directe.
- 1.8 Demuestra les actituds i aptituds adequades en els processos d'atenció al clients.
- 1.9 Defineix les tècniques de dinamització i interacció grupals.

2. Manté actituds de correcta atenció al client analitzant la importància de superar les expectatives dels clients amb relació al tracte rebut.

Criteris d'avaluació:

- 2.1 Analitza les expectatives dels diferents tipus de client.
- 2.2 Aconsegueix una actitud d'empatia.
- 2.3 Valora la importància d'una actitud de simpatia.
- 2.4 Manté una actitud professional de respecte i discreció amb clients, superiors jeràrquics i companys.
- 2.5 Fa ús d'estratègies de comunicació no sexistes.

3. Gestiona les queixes, les reclamacions i els suggeriments descrivint les fases establertes de resolució associades a una correcta satisfacció del client.

Criteris d'avaluació:

- 3.1 Defineix i analitza els conceptes formals i no formals de queixes, reclamacions i suggeriments.
- 3.2 Coneix els principals motius de queixes dels clients en les empreses d'hoteleria i turisme.
- 3.3 Identifica els diferents canals de comunicació de les queixes, reclamacions o suggeriments i la seva jerarquitza dins de l'organització.
- 3.4 Valora la importància de les queixes, de les reclamacions i dels suggeriments com a element de millora contínua.
- 3.5 Estableix les fases a seguir en la gestió de queixes i de reclamacions per aconseguir la satisfacció del client dins del seu àmbit de competència.
- 3.6 Acompleix la normativa legal vigent en matèria de reclamacions de clients en establiments d'empreses turístiques.
- 3.7 Identifica els punts clau que hauria de contenir un manual corporatiu d'atenció al client i gestió de queixes i de reclamacions.

Continguts:

1. Comunicació amb els clients:

1.1. La comunicació en el sector turístic: tipus, canals, eficàcia i mètodes.

Comunicació interna i externa.

1.2. Anàlisi del procés de comunicació i les seves barreres.

1.3. Identificació de les característiques dels interlocutors.

1.4. Interpretació del missatge.

1.5. Comunicació no sexista.

2. Tècniques d'expressió:

2.1.1. Comunicació verbal i comunicació no verbal. L'expressió corporal. Control del "feed-back" .

3. Processos d'atenció al client:

3.1 Variables i modalitats de l'atenció al client. Contacte directe i no directe .La comunicació telefònica, presencial i escrita.

3.2 Punts clau d'una bona atenció al client segons la fase de contacte d'aquest amb l'empresa.

2. Actituds d'atenció al client:

1. Actitud de servei al client. Habilitats socials aplicades: tracte, relació, actituds i estil.

2. Actitud de respecte cap a clients, superiors, personal dependent i companys.

3. Actitud professional.

4. El valor de la discreció dins de l'àmbit laboral. El protocol i la confidencialitat: normes i clients vip.

3. Gestió de queixes, de reclamacions i de suggeriments:

3.1 Queixes, reclamacions i suggeriments: concepte.

3.2 Principals motius de queixes del client de les empreses d'hoteleria i turisme.

3.3 Recollida de queixes, reclamacions o suggeriments.

3.4 Fases de la gestió de queixes i reclamacions. Resolució d'interferències comunicatives.

3.5 Normativa legal vigent en matèria de reclamacions de clients. Tramitació dels fulls de reclamació.

3.6 Protecció al consumidor: reclamacions i legislació vigent d'empreses turístiques.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF 2. Comunicació i atenció al client (46 hores)					
Activitats		RA	Continguts	Avaluació	
d'Ensenyament i Aprenentatge				CA	Instruments d'Avaluació
A1- Classes magistrals		30 h			
Descripció	<i>Explicació magistral amb power point dels conceptes teòrics més importants inclosos dins la comunicació i atenció al client.</i>	1 2 3	1 2 3 4	1 2 3	Prova escrita on s'avaluaran els coneixements teòrics de la comunicació i atenció al client.
A2- Rol play reclamacions		5 h			Es valorarà la comunicació verbal i no

Descripció	Estudi de casos concrets de resolució de conflictes amb clients. Posteriorment repartiment de papers, proposta de queixa o reclamació del client i selecció d'una alternativa adient.	1 2 3	3.3 3.4	3.5	verbal i la capacitat de resolució de conflictes en l'àmbit professional.
A3- Rol play tipologies client		5 h			
Descripció	Estudi de tipologies de clients. Posteriorment repartiment de papers i proposta de tracte segons les necessitats del client.	1	1.3 1.4 1.5	1.4 1.5 1.6 1.7 1.8	Es valorarà la comunicació verbal i no verbal, la empatia i assertivitat vers el client...
A4- Anàlisi/estudi de casos		6 h			
Descripció	Visualització de vídeos i comentari grupal.	1	2	1.4 1.6 2.1	Es valorarà la capacitat d'atenció de l'alumne/a i la capacitat de percebre-se de petits detalls.

c) Metodologia de la unitat formativa

El professor realitzarà una avaluació diagnòstica per tal de conèixer les condicions de les que parteix cada alumne/a (el que sap, el que no sap i el que creu saber). Durant el procés formatiu comprovarà si l'alumne/a aconsegueix els objectius i prendrà les accions correctores si fos necessari. Es tindran en compte les necessitats dels alumnes atenent les diferències individuals en tutories. D'altra banda, l'alumnat haurà de participar activament a les classes i mostrar en tot moment una actitud positiva.

Les activitats es duran a terme mitjançant classes magistral amb el suport de *power point* i classes pràctiques on a partir d'un supòsit es realitzaran simulacions d'atenció al client.

Els alumnes realitzaran activitats de manera individual i d'altres en grups de 3 o 4 persones per tal d'afavorir la seva capacitat d'autonomia, el treball en equip i l'autoaprenentatge.

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

Per superar la unitat formativa l'alumne/a haurà de passar una prova escrita on s'avaluaran totes les RA (RA1-RA2-RA3). La prova constarà de preguntes amb resposta múltiple (si la opció escollida es correcta sumarà un punt i restarà, en cas erroni, 0,25 punts), preguntes de selecció (sumaran un punt i restaran 0,50) i preguntes obertes que sumaran entre un i diversos punts. No serà obligatori contestar a totes les preguntes de la prova escrita. Per superar la prova caldrà obtenir, com a mínim, un cinc.

La nota final de la unitat formativa s'obté a partir del següent càlcul: la prova escrita representarà el 100% de la nota final. Per tal de poder realitzar la nota final de la unitat formativa caldrà tenir la prova escrita aprovada amb un cinc. Cal dir que la nota final de la

unitat formativa, un cop realitzat aquest càlcul, pot augmentar o disminuir en funció de l'assistència obligatòria a les classes magistrals així com el comportament i participació a l'aula (2,5 punts de fluctuació).

Resultats d'aprenentatge	Activitat 1	Activitat 2	Observacions
RA1	Prova escrita	<p>Rol Play (atenció al client. Comunicació verbal i no verbal)</p> <p>No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF</p>	<p>Assistència i comportament a l'aula</p> <p>No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF</p>
RA2	Prova escrita	<p>Rol Play (tipologies de clients)</p> <p>No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF</p>	<p>Assistència i comportament a l'aula</p> <p>No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF</p>
RA3	Prova escrita	<p>Rol Play (queixes, reclamacions, suggeriments)</p> <p>No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF</p>	<p>Assistència i comportament a l'aula</p> <p>No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF</p>
TOTAL = 1	1		

El comportament a l'aula serà avaluat tenint en compte els següents paràmetres: està prohibit menjar/mastegar xicle durant les classes magistrals; no es permet l'ús del mòbil

durant les classes magistrals; no s'admetran faltes de respecte vers els companys o el professor/a; no està permès l'ús de l'ordinador en les classes magistrals (si en el cas de treballs grupals, recerca d'informació...) així com qualsevol altre acte que pugui posar en perill el correcte desenvolupament de les classes. L'incompliment d'un o varis d'aquests aspectes donarà lloc a una disminució de la nota final de la unitat formativa i, en cas reiteratiu, a l'expulsió de l'aula.

La recuperació de la unitat formativa es durà a terme en segona convocatòria (del 03/06/2019 al 14/06/2019) mitjançant, únicament, una prova escrita que constarà de preguntes amb resposta múltiple (si la opció escollida es correcta sumarà un punt i restarà, en cas erroni, 0,25 punts), preguntes de selecció (sumaran un punt i restaran 0,50) i preguntes obertes que sumaran entre un i diversos punts. No serà obligatori contestar a totes les preguntes de la prova escrita. Per superar la prova caldrà obtindre, com a mínim, un 5. Així mateix, la nota màxima que es podrà obtindre en segona convocatòria serà de 5.

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

Les classes magistrals es duran a terme a l'aula teòrica del centre. Per a la recerca d'informació els alumnes podran fer ús del fons documental de la biblioteca del centre així com de l'aula d'informàtica.

S'utilitzarà equipament informàtic i audiovisual (ordinadors de sobretaula, connexió a Internet/Wi-Fi, impressores, fotocopiadores, pantalla de televisió amb reproductor de vídeo/DVD...).

Per a la docència es farà ús d'un ordinador amb projector fix i pissarra amb rotuladors.

Bibliografia

Atención al cliente en hostelería. Editorial Paraninfo. Pilar Tascón Aznar, Santiago Díaz-Hellín Sepúlveda, Raymond T. Sparrowe i Kye-Sug Chon.

Recepción y atención al cliente. Editorial Thomson Paraninfo. Socorro López Garcia.

UF 3. Les relacions públiques en l'àmbit turístic (20 hores)

a) Resultats d'aprenentatge, criteris d'avaluació i continguts

1. Aplica els fonaments i elements de les relacions públiques en l'àmbit turístic seleccionant i aplicant les tècniques associades.

Criteris d'avaluació:

- 1.1. Defineix els fonaments i principis de les relacions públiques.
- 1.2. Reconeix i valora els diferents recursos de les relacions públiques.
- 1.3. Identifica i classifica el concepte d'imatge corporativa i els seus components.
- 1.4. Valora la importància de la imatge corporativa.
- 1.5. Identifica i relaciona els elements d'identitat corporativa en empreses i en institucions turístiques.
- 1.6. Identifica les principals marques d'entitats públiques i privades del sector turístic.
- 1.7. Reconeix diferents tipus d'imatge projectades per empreses i institucions turístiques.
- 1.8. Valora la importància de la imatge, la identitat corporativa, la comunicació i les relacions públiques en les empreses i institucions turístiques.
- 1.9. Disseny un manual protocol·lari i de comunicació.
- 1.10. Selecciona diferents mitjans de comunicació depenent del producte a comunicar.

Continguts:

1. Aplicació dels fonaments i els elements de les relacions públiques en l'àmbit turístic:
 - 1.1. Definició, fonaments i principis. Aplicació i valoració en l'àmbit turístic empresarial i institucional.
 - 1.2. Recursos de les relacions públiques: relacions amb els mitjans de comunicació.
 - 1.3. La imatge corporativa. Elements i tipus d'imatge: imatge real i projectada. La imatge corporativa i la identitat empresarial. El valor de la imatge corporativa.
 - 1.3.4. La imatge del turisme espanyol. Principals marques del sector.
 - 1.4. Manual protocol·lari i de comunicació d'una empresa.

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

UF 3. Les relacions públiques en l'àmbit turístic (20 hores)						
Activitats d'Ensenyament i Aprenentatge			RA	Continguts	Avaluació	
					CA	Instruments d'Avaluació
A1- Classes magistrals			8 h			
<i>Descripció</i>	<i>Explicació magistral amb power point dels conceptes teòrics més importants inclosos dins les relacions públiques en l'àmbit turístic.</i>		1	1.1 1.2 1.3 1.4	1.1 1.3 1.5	Prova escrita on s'avaluaran els coneixements teòrics de les relacions públiques en l'àmbit turístic.
A2- Elaboració de treball			6 h			
<i>Descripció</i>	<i>Els alumnes hauran d'escollir una empresa de nova creació dins el sector turístic i dissenyar la identitat corporativa, imatge corporativa i públic intern i extern de l'empresa amb detall de les activitats de les relacions públiques.</i>		1	1.3	1.3 1.4 1.5 1.8	Treball escrit individual on s'avaluarà la capacitat d'organització d'un relacions públiques.
A2- Resolució d'exercicis			6 h			
<i>Descripció</i>	<i>Els alumnes hauran de redactar una nota de premsa, una circular per convocar una reunió urgent a l'empresa, organitzar la visita d'un Fam Trip a l'hotel...</i>		1	1.2 1.4	1.2 1.9 1.10	Es valorarà la comprensió de la part teòrica i la seva aplicació pràctica en supòsits que apropen l'alumne/a a la vida real.

c) Metodologia de la unitat formativa

El professor realitzarà una avaluació diagnòstica per tal de conèixer les condicions de les que parteix cada alumne/a (el que sap, el que no sap i el que creu saber). Durant el procés formatiu comprovarà si l'alumne/a assoleix els objectius i prendrà les accions correctores si fos necessari. Es tindran en compte les necessitats dels alumnes atenen les diferències individuals en tutories. D'altra banda, l'alumnat haurà de participar activament a les classes i mostrar en tot moment una actitud positiva.

Les activitats es duran a terme mitjançant classes magistral amb el suport de *power point*, estudi de casos concrets mitjançant la descripció d'una situació real, desenvolupament total de temes per part dels alumnes on s'analitza una idea a través de la recerca d'informació via Internet, articles de premsa o revistes especialitzades i consulta de bibliografia a la biblioteca del centre.

Els alumnes realitzaran activitats de manera individual i d'altres en grups de 3 o 4 persones per tal d'afavorir la seva capacitat d'autonomia, el treball en equip i l'autoaprenentatge.

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

Per superar la unitat formativa l'alumne/a haurà de passar una prova escrita on s'avaluarà la RA. La prova constarà de preguntes amb resposta múltiple (si la opció escollida es correcta sumarà un punt i restarà, en cas erroni, 0,25 punts), preguntes de selecció (sumaran un punt i restaran 0,50) i preguntes obertes que sumaran entre un i diversos punts. No serà obligatori contestar a totes les preguntes de la prova escrita. Per superar la prova caldrà obtenir, com a mínim, un cinc.

La nota final de la unitat formativa s'obté a partir del següent càlcul: la prova escrita representarà el 75% de la nota final i el 25% l'elaboració de la identitat corporativa – identitat visual- d'una empresa del sector turístic de manera individual i la seva presentació a l'aula. Per tal de poder realitzar la nota final de la unitat formativa caldrà tenir la prova escrita aprovada amb un cinc. Cal dir que la nota final de la unitat formativa, un cop realitzat aquest càlcul, pot augmentar o disminuir en funció de l'assistència obligatòria a les classes magistrals així com el comportament i participació a l'aula (2,5 punts de fluctuació).

Resultats d'aprenentatge	Activitat 1	Activitat 2	Activitat 3	Observacions
RA1	Prova escrita	Treball escrit i presentació oral a l'aula (identitat corporativa)	Exercicis pràctics a l'aula (RRPP...) No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF	Assistència i comportament a l'aula No avaluable però es tindrà en compte per arrodonir a l'alça o a la baixa la nota final de la UF
TOTAL = 1	0,75	0,25		

--	--	--	--	--

El comportament a l'aula serà avaluat tenint en compte els següents paràmetres: està prohibit menjar/mastegar xicle durant les classes magistrals; no es permet l'ús del mòbil durant les classes magistrals; no s'admetran faltes de respecte vers els companys o el professor/a; no està permès l'ús de l'ordinador en les classes magistrals (si en el cas de treballs grupals, recerca d'informació...) així com qualsevol altre acte que pugui posar en perill el correcte desenvolupament de les classes. L' incompliment d'un o varis d'aquests aspectes donarà lloc a una disminució de la nota final de la unitat formativa i, en cas reiteratiu, a l'expulsió de l'aula.

La recuperació de la unitat formativa es durà a terme en segona convocatòria (del 03/06/2019 al 14/06/2019) mitjançant, únicament, una prova escrita que constarà de preguntes amb resposta múltiple (si la opció escollida es correcta sumarà un punt i restarà, en cas erroni, 0,25 punts), preguntes de selecció (sumaran un punt i restaran 0,50) i preguntes obertes que sumaran entre un i diversos punts. No serà obligatori contestar a totes les preguntes de la prova escrita. Per superar la prova caldrà obtindre, com a mínim, un 5. Així mateix, la nota màxima que es podrà obtindre en segona convocatòria serà de 5.

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

Les classes magistrals es duran a terme a l'aula teòrica del centre. Per a la recerca d'informació els alumnes podran fer ús del fons documental de la biblioteca del centre així com de l'aula d'informàtica.

S'utilitzarà equipament informàtic i audiovisual (ordinadors de sobretaula, connexió a Internet/Wi-Fi, impressores, fotocopiadores, pantalla de televisió amb reproductor de vídeo/DVD...).

Per a la docència es farà ús d'un ordinador amb projector fix i pissarra amb rotuladors.

Bibliografia

Protocolo y relaciones públicas. **Editorial Paraninfo. M^a Soledad Muñoz Boda.**

Eventos de empresa. **Editorial Deusto. Raimond Torrents Fernández.**

La comunicación en los eventos. **Editorial Protocolo. Diego Zala Martínez.**

La comunicación en el protocolo. **Editorial Protocolo. Julio César Herrero i Juan Luis Fuente Lafuente.**

Webgrafia

www.protocolo.org

www.rppnet.com

www.imagencorporativa.net

FAMÍLIA: Hosteleria i turisme	
CICLE: Tècnic superior en Agències de viatges i gestió d'esdeveniments	GS
MÒDUL PROFESSIONAL: Mòdul 9: Anglès	CODI: codi_MP
HORES TOTALS: 132 hores	HLLD: 0 hores

1.- RELACIÓ D'UNITATS FORMATIVES I NUCLIS FORMATIUS

MP 9: Anglès (132+0 h)				
Unitats Formatives	Hores mín. + HLLD	Durada	Data in.	Data fin.
UF 1: Anglès	132 + 0	132	19/09/18	21/06/19

2.- ESTRATÈGIES METODOLÒGIQUES I ORGANITZACIÓ DEL MP

El mòdul d'Anglès està dissenyat per als alumnes que ja posseeixen un coneixement intermedi d'aquest idioma. S'empra un enfocament *nocional-funcional que permet que els alumnes estenguin i millorin els seus coneixements en el context de la indústria turística. Basant-se en temes específics i habilitats professionals pertinents, el curs també incorpora un complet temari gramatical així com vocabulari i un treball sistemàtic en expressió oral, comprensió oral, lectura i escriptura. S'introdueixen i practiquen les habilitats lingüístiques necessàries per atendre als clients de parla anglesa i per mantenir una negociació amb anglo-parlants en el context de la indústria turística.

3.- AVALUACIÓ I QUALIFICACIÓ DEL MP

Pel que fa a l'avaluació, l'assignatura es compon d'una única UF.

La nota final es calcula mitjançant la següent fórmula:

$$QMP = 1,00 * UF1$$

4.- ESPAIS, EQUIPAMENTS I RECURSOS DEL MP

Les classes es portaran a terme a l'aula assignada pel centre. També s'utilitzarà puntualment l'aula dotada d'equipament informàtic. A més, s'utilitzaran els recursos audiovisuals instal·lats a l'aula: ordinador, projector, altaveus i pissarres.

5.- PROGRAMACIÓ D'UNITATS FORMATIVES.

UF 1. Anglès (132 hores)

a) Resultats d'aprenentatge, criteris d'avaluació

1. Reconeix informació professional i quotidiana del sector turístic continguda en tot tipus de discursos orals emesos per qualsevol mitjà de comunicació en llengua estàndard, interpretant-ne amb precisió el contingut del missatge.

Criteris d'avaluació

- 1.1 **Identifica la idea principal del missatge.**
- 1.2 **Reconeix la finalitat de missatges auditius pronunciats en llengua estàndard identificant l'estat d'ànim i el to dels parlants.**
- 1.3 **Extreu informació d'enregistraments en llengua estàndard relacionada amb la vida professional i quotidiana.**
- 1.4 **Identifica els punts de vista i les actituds dels parlants.**
- 1.5 **Identifica les idees principals de declaracions i missatges sobre temes concrets i abstractes, en llengua estàndard i amb un ritme normal.**
- 1.6 **Comprèn amb tot detall el que se li diu en llengua estàndard, fins i tot en un ambient amb soroll de fons.**
- 1.7 **Extreu les idees principals de conferències, xerrades, informes i altres presentacions professionals.**
- 1.8 **Pren consciència de la importància de comprendre globalment un missatge sense entendre'n tots els elements.**

2. Interpreta informació professional del sector turístic continguda en textos escrits complexos, analitzant-ne de forma comprensiva els continguts.

Criteris d'avaluació

- 2.1 **Llegeix amb un alt grau d'independència, adaptant l'estil i la velocitat de la lectura a diferents textos i finalitats.**
- 2.2 **Interpreta, amb detall, textos extensos i de relativa complexitat, relacionats amb l'àmbit professional.**
- 2.3 **Relaciona el text amb l'àmbit del sector a què es refereix.**
- 2.4 **Identifica amb rapidesa el contingut i la importància de notícies, articles i informes sobre una àmplia sèrie de temes professionals i decideix si és oportuna una anàlisi més profunda.**
- 2.5 **Tradueix textos complexos utilitzant material de suport si cal.**
- 2.6 **Interpreta missatges tècnics rebuts per mitjans diversos: correu postal, fax, correu electrònic, entre d'altres.**
- 2.7 **Interpreta instruccions extenses i complexes relacionades amb l'àmbit professional.**
- 2.8 **Selecciona materials de consulta i diccionaris tècnics i utilitza suports de traducció tècnics i eines de traducció assistida o automatitzada de textos.**

3. Emet missatges orals clars i ben estructurats, habituals en el sector turístic, analitzant-ne el contingut de la situació i adaptant-se al registre lingüístic dels interlocutors.

Criteris d'avaluació

- 3.1 **Identifica els registres emprats per a l'emissió del missatge.**
- 3.2 **S'expressa amb fluïdesa, precisió i eficàcia sobre una àmplia sèrie de temes professionals o quotidians, marcant amb claredat la relació entre les idees.**
- 3.3 **Comunica espontàniament, adoptant un nivell de formalitat adequat a les circumstàncies.**
- 3.4 **Utilitza normes de protocol en presentacions formals i informals.**
- 3.5 **Utilitza correctament la terminologia de la professió.**

- 3.6 Expressa i defensa punts de vista amb claredat, proporcionant explicacions i arguments adequats.
- 3.7 Descriu un procés de treball de la seva competència i en fa la seqüència corresponent.
- 3.8 Argumenta amb detall l'elecció d'una determinada opció o el procediment de treball escollit.
- 3.9 Sol·licita la reformulació del discurs o part del discurs quan cal.
- 3.10 Aplica fórmules d'interacció adients en situacions professionals variades.

4. Elabora documents i informes propis de l'àmbit professional del sector turístic o de la vida quotidiana, utilitzant els registres adequats a cada situació.

Criteris d'avaluació

- 4.1 Redacta textos clars i detallats sobre una varietat de temes relacionats amb l'àmbit professional, sintetitzant i avaluant informació i arguments procedents de diverses fonts.
- 4.2 Organitza la informació amb correcció, precisió, coherència i cohesió, sol·licitant i/o facilitant informació de tipus general o detallada.
- 4.3 Redacta informes, destacant-ne els aspectes significatius i oferint-ne detalls rellevants que serveixin de suport.
- 4.4 Emplena documentació específica de l'àmbit professional.
- 4.5 Aplica les fórmules establertes i el vocabulari específic en la realització de documents.
- 4.6 Resumeix articles, notícies o informacions de l'àmbit professional, utilitzant un vocabulari ampli per evitar la repetició freqüent.
- 4.7 Extreu la informació essencial de manuals d'instruccions tècnics i d'altres documents escrits habituals en la professió.
- 4.8 Utilitza les fórmules de cortesia pròpies del document a elaborar.

5. Aplica actituds i comportaments professionals del sector turístic en situacions de comunicació, seguint les convencions internacionals.

Criteris d'avaluació

- 5.1 Defineix els trets més significatius dels costums i usos del sector professional en l'ús de la llengua estrangera.
- 5.2 Descriu els protocols i les normes de relació social propis del país on s'utilitza la llengua estrangera.
- 5.3 Identifica els valors i les creences propis de la comunitat on es parla la llengua estrangera.
- 5.4 Identifica els aspectes socioprofessionals propis del sector en qualsevol tipus de text i/o conversa.
- 5.5 Aplica els protocols i les normes de relació social propis del país on es parla la llengua estrangera.
- 5.6 Reconeix els marcadors lingüístics de la procedència regional.

Continguts

1. Comprensió de missatges orals:

- 1.1 Reconeixement de missatges professionals del sector i quotidians. Missatges directes, telefònics, radiofònics, enregistrats.**
- 1.2 Terminologia específica del sector dels serveis turístics.**
- 1.3 Idees principals i secundàries.**
- 1.4 Diferents accents de la llengua oral.**

- 2. Interpretació de missatges escrits:**
 - 2.1 Comprensió de missatges, textos, articles professionals i quotidians.**
 - 2.2 Suports convencionals: correu postal, fax, burofax, entre d'altres, i suports telemàtics: correu electrònic, telefonia mòbil, agenda electrònica, entre d'altres.**
 - 2.3 Terminologia específica dels serveis turístics.**

- 3. Producció de missatges orals:**
 - 3.1 Registres emprats en l'emissió de missatges orals. Terminologia específica del sector turístic.**
 - 3.2 Manteniment i seguiment del discurs oral: utilització del torn de paraula, manteniment i cessió. Suport, demostració de la comprensió, petició d'aclariment i altres.**
 - 3.3 Expressió fònica, entonació i ritme.**
 - 3.4 Entonació com a recurs de cohesió del text oral: ús dels patrons d'entonació.**
 - 3.5 Marcadors lingüístics de protocol en l'àmbit professional i social, normes de cortesia i diferències de registre.**

- 4. Emissió de textos escrits:**
 - 4.1 Compleció de documents professionals del sector i de la vida quotidiana.**
 - 4.2 Elaboració de textos professionals del sector i de la vida quotidiana.**
 - 4.3 Adequació del text al context comunicatiu.**
 - 4.4 Registre.**
 - 4.5 Selecció lèxica, selecció d'estructures sintàctiques i selecció de contingut rellevant.**
 - 4.6 Coherència en el desenvolupament del text.**

- 5. Coneixement de l'entorn sociocultural i professional:**
 - 5.1 Identificació i interpretació dels elements culturals més significatius dels països on s'utilitza la llengua anglesa.**
 - 5.2 Valoració de les normes socioculturals i protocol·làries en les relacions internacionals.**
 - 5.3 Ús dels recursos formals i funcionals en situacions que requereixen un comportament socioprofessional per tal de projectar una bona imatge de l'empresa.**
 - 5.4 Reconeixement de la llengua estrangera per aprofundir en coneixements que resultin d'interès al llarg de la vida personal i professional.**
 - 5.5 Ús de registres adequats segons el context de la comunicació, l'interlocutor i la intenció dels interlocutors.**

b) Activitats d'ensenyament i aprenentatge

NF1.- Anglès (132 h)			
Activitats			Avaluació

d'Ensenyament i Aprenentatge		RA	Continguts	CA	Instruments d'Avaluació
A1- Practical lectures		1 - 5	1 - 5	5	Continguts inclosos al exàmens de cada trimestre.
Descripció	<i>El professor explica els conceptes lingüístics donant exemples de la seva utilització per part de la comunitat de parla anglesa en el context indicat.</i>				
A2 – Interactive classes		1 - 5	1 – 5	5	Continguts inclosos al exàmens de cada trimestre.
Descripció	<i>El professor interactua amb els alumnes amb la finalitat d'explicar i aclarir conceptes lingüístics, socioculturals i professionals.</i>				
A3 – Exercise completion		1 - 4	4	4	Continguts inclosos al exàmens de cada trimestre i tasques a fer a casa com deures.
Descripció	<i>Els alumnes practiquen els corresponents exercicis gramaticals i lingüístics, a més de documents relacionats amb el món del turisme.</i>				
A4 – Speaking activities		3 & 5	3	3, 5.5	Presentacions i role plays fets a llarg del curs.
Descripció	<i>Pràctiques d'activitats orals sobre temes relacionats amb el sector del turisme.</i>				
A5 – Listening comprehension activities		1 & 5	1	1, 5.5	Activitat de compressió oral que forma part dels exàmens trimestrals.
Descripció	<i>Els alumnes practiquen diversos tipus d'exercicis de compressió oral.</i>				
A6 – Reading Comprehension activities		2 & 5	2	2	Activitat de compressió escrita que forma part dels exàmens trimestrals.
Descripció	<i>Els alumnes practiquen diversos tipus d'exercicis de comprensió escrita.</i>				

A7 – Pronunciation		6 h			
Descripció	Es faran diferents tipus d'exercicis per millorar la pronunciació.		3 & 5	3	1
					Apreciació de la pronunciació del alumne a les activitat d'expressió oral realitzades a llarg del curs.

c) Metodologia de la unitat formativa

La metodologia que s'utilitzarà serà la unió de varies activitats: classes magistrals (practical lectures), classes interactives, realització d'exercicis variats, activitats de producció oral, activitats comprensió oral i escrita. S'incentivarà la participació dels alumnes i els treballs en grup.

d) Instruments d'avaluació i recuperació de la unitat formativa

Per la avaluació continuada s'utilitzarà la següent equació:

Nota Trimestre 1 (T1) = Examen Trimestral 1 (ET1) x 0,4 + Gramàtica Trimestre 1 (GT1) x 0.2 + Expressió Oral Trimestre 1 (OT1) x 0,2 + Expressió Escrita Trimestre 1 (EET1) x 0,2

Nota Trimestre 2 (T2) = Examen Trimestral 2 (ET2) x 0,4 + Gramàtica Trimestre 2 (GT2) x 0.2 + Expressió Oral Trimestre 2 (OT2) x 0,2 + Expressió Escrita Trimestre 2 (EET2) x 0,2

Nota Trimestre 3 (T3) = Examen Trimestral 3 (ET3) x 0,4 + Gramàtica Trimestre 3 (GT3) x 0.2 + Expressió Oral Trimestre 3 (OT3) x 0,2 + Expressió Escrita Trimestre 3 (EET3) x 0,2

Nota final Curso (□) = (T1 + T2 + T3) / 3

En la recuperació final el alumne realitzarà un examen final en el que s'avaluaran els cinc resultats d'aprenentatge.

e) Espais, equipaments i recursos de la unitat formativa

Les classes es duran a terme a l'aula que el centre determini. S'utilitzarà equipament informàtic i audiovisual (ordinadors de sobretaula, connexió a Internet/Wi-Fi, impressores, fotocopiadores, pantalla de televisió amb reproductor de vídeo/DVD...). Per a la docència es farà ús d'un ordinador amb projector fix, altaveus i pissarra amb retoladors.

Bibliografia

Peter Strutt. *English for International Tourism. Intermediate*. Pearson. 2033.

Mann, Malcom & Taylore-Knowles, Steve. *Destination B3*. MacMillan.

Mann, Malcom & Taylore-Knowles, Steve. *Destination B2*. MacMillan. 2008

Webgrafia

<http://www.english-hilfen.de/en/>

<http://www.myenglishpages.com/>

<http://www.better-english.com/>

<http://www.englishpage.com/>