

Datos estruturais:

Tipo estrutura.

Nº de plantas sobre e baixo rasante.

Superficie útil ou construída (por plantas).

Número de saídas ao exterior.

Número de escaleras exteriores.

Sectorización de incendios.

Información relevante sobre la estrutura e/ou edificio:

Localización das claves de corte de subministracións enerxéticas (gas, electricidade, gasoil ...).

Medio:

Información sobre o medio (urbano, rural, proximidade a ríos, a rutas polas cales transitan vehículos con mercadorías perigosas, a industrias, a zonas forestais, edificio illado ou medianil con outras actividades. Tipo de actividades do medio e os seus títulos).

Vulnerables existentes no contorno.

Accesibilidade:

Datos e información relevante sobre o acceso.

Características dos accesos de vehículos as fachadas do establecemento.

Número de fachadas accesibles a bombeiros.

Focos de perigo e vulnerables:

Tipo de risco máis significativo que emana do edificio.

Tipo e cantidade de produtos perigosos que se almacenan e/ou procesan.

Vulnerables.

Instalacións técnicas de protección contra incendios. Dispón de:

Detección e alarma de incendios. Data de revisión da instalación.

Pulsadores de alarma de incendios. Data de revisión da instalación.

Extintores de incendios. Data de revisión da instalación.

Iluminación de emerxencia. Data de revisión da instalación.

Sinalización. Data de revisión da instalación.

Grupo electrógeno e sistema de alimentación ininterrompida, SAI. Data de revisión da instalación.

Equipo de bombeo e alxibe ou depósito de auga. Data de revisión da instalación.

## CONSELLERÍA DE EDUCACIÓN E ORDENACIÓN UNIVERSITARIA

*Decreto 172/2010, do 23 de setembro, polo que se establece o currículo do ciclo formativo de grao superior correspondente ao título de técnico superior en axencias de viaxes e xestión de eventos.*

O Estatuto de autonomía de Galicia, no seu artigo 31, determina que é competencia plena da Comunidade Autónoma de Galicia a regulación e a administración do ensino en toda a súa extensión, niveis e graos, nas súas modalidades e especialidades, sen prexuízo do disposto no artigo 27 da Constitución e nas leis orgánicas que, conforme o punto primeiro do seu artigo 81, a desenvolvan.

A Lei orgánica 5/2002, do 19 de xuño, das cualificacións e da formación profesional, ten por obxecto a ordenación dun sistema integral de formación profesional, cualificacións e acreditación que responda con eficacia e transparencia ás demandas sociais e económicas a través das modalidades formativas.

A dita lei establece que a Administración xeral do Estado, de conformidade co que se dispón no artigo 149.1º, 30ª e 7ª da Constitución española, e logo da consulta ao Consello Xeral de Formación Profesional, determinará os títulos de formación profesional e os certificados de profesionalidade que constituirán as ofertas de formación profesional referidas ao Catálogo Nacional de Cualificacións Profesionais, creado polo Real decreto 1128/2003, do 5 de setembro, e modificado polo Real decreto 1416/2005, do 25 de novembro, cuxos contidos poderán ampliar as administracións educativas no ámbito das súas competencias.

Establece, así mesmo, que os títulos de formación profesional e os certificados de profesionalidade terán carácter oficial e validez en todo o territorio do Estado e serán expedidos polas administracións competentes, a educativa e a laboral, respectivamente.

A Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, establece no seu capítulo III que se entende por currículo o conxunto de obxectivos, competencias básicas, contidos, métodos pedagóxicos e criterios de avaliación de cada unha das ensinanzas reguladas pola citada lei.

No seu capítulo V establece as directrices xerais da formación profesional inicial e dispón que o Goberno, logo da consulta ás comunidades autónomas, establecerá as titulacións correspondentes aos estudos de formación profesional, así como os aspectos básicos do currículo de cada unha delas.

O Real decreto 1538/2006, do 15 de decembro, polo que se establece a ordenación xeral da formación profesional do sistema educativo, estableceu no seu capítulo II a estrutura dos títulos de formación profesional, tomando como base o Catálogo Nacional de Cualificacións Profesionais, as directrices fixadas pola Unión Europea e outros aspectos de interese social.

No seu capítulo IV, dedicado á definición do currículo polas administracións educativas en desenvolvemento do artigo 6.º da Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, establece que as administracións educativas, no ámbito das súas competencias, establecerán os currículos correspondentes ampliando e contextualizando os contidos dos títulos á realidade socioeconómica do territorio da súa competencia e respectando o seu perfil profesional.

O Decreto 114/2010, do 1 de xullo, polo que se establece a ordenación xeral da formación profesional do sistema educativo de Galicia, determina nos seus capítulos III e IV, dedicados ao currículo e a organización das ensinanzas, a estrutura que deben seguir os currículos e os módulos profesionais dos ciclos formativos na Comunidade Autónoma de Galicia.

Publicado o Real decreto 1254/2009, do 24 de xullo, polo que se establece o título de técnico superior en axencias de viaxes e xestión de eventos e as súas correspondentes ensinanzas mínimas, e de acordo co seu artigo 10.2º, correspóndelle á Consellería de Educación e Ordenación Universitaria establecer o currículo correspondente no ámbito da Comunidade Autónoma de Galicia.

Consonte o anterior, este decreto desenvolve o currículo do ciclo formativo de formación profesional de técnico superior en axencias de viaxes e xestión de eventos. Este currículo adapta a nova titulación ao campo profesional e de traballo da realidade socioeconómica galega e ás necesidades de cualificación do sector produtivo canto a especialización e polivalencia, e posibilita unha inserción laboral inmediata e unha proxección profesional futura.

Para estes efectos, e de acordo co establecido no citado Decreto 114/2010, do 1 de xullo, determínase a identificación do título, o seu perfil profesional, o ámbito profesional, a perspectiva do título no sector ou nos sectores, as ensinanzas do ciclo formativo, a correspondencia dos módulos profesionais coas unidades de competencia para a súa acreditación, validación ou exención, así como os parámetros do contexto formativo para cada módulo profesional no que se refire a espazos, equipamentos, titulacións e especialidades do profesorado, e as súas equivalencias para efectos de docencia.

Así mesmo, determínanse os accesos a outros estudos, as modalidades e as materias de bacharelato que facilitan a conexión co ciclo formativo, as validacións, exencións e equivalencias, e a información sobre os requisitos necesarios segundo a lexislación vixente para o exercicio profesional, cando proceda.

O currículo que se establece neste decreto desenvólvese tendo en conta o perfil profesional do título a través dos obxectivos xerais que o alumnado debe alcanzar ao finalizar o ciclo formativo e os obxectivos propios de cada módulo profesional, expresados a través dunha serie de resultados de aprendizaxe, entendidos como as competencias que deben adquirir os alumnos e as alumnas nun contexto de aprendizaxe, que lles permitirán conseguir os logros pro-

fesionais necesarios para desenvolver as súas funcións con éxito no mundo laboral.

Asociado a cada resultado de aprendizaxe establécese unha serie de contidos de tipo conceptual, procedemental e actitudinal redactados de xeito integrado, que proporcionarán o soporte de información e destreza precisos para lograr as competencias profesionais, persoais e sociais propias do perfil do título.

Neste sentido, a inclusión do módulo de formación en centros de traballo posibilita que o alumnado complete a formación adquirida no centro educativo mediante a realización dun conxunto de actividades de produción e/ou de servizos en situacións reais de traballo no contorno produtivo do centro, de acordo coas exixencias derivadas do Sistema Nacional de Cualificacións e Formación Profesional.

O módulo de proxecto que se inclúe neste ciclo formativo permitirá integrar de forma global os aspectos máis salientables das competencias profesionais, persoais e sociais características do título que se abordaron no resto dos módulos profesionais, con aspectos relativos ao exercicio profesional e á xestión empresarial.

A formación relativa á prevención de riscos laborais dentro do módulo de formación e orientación laboral aumenta a empregabilidade do alumnado que supere estas ensinanzas e facilita a súa incorporación ao mundo do traballo, ao capacitálo para levar a cabo responsabilidades profesionais equivalentes ás que precisan as actividades de nivel básico en prevención de riscos laborais, establecidas no Real decreto 39/1997, do 17 de xaneiro, polo que se aproba o regulamento dos servizos de prevención.

De acordo co artigo 10 do citado Decreto 114/2010, do 1 de xullo, establécese a división de determinados módulos profesionais en unidades formativas de menor duración, coa finalidade de facilitar a formación ao longo da vida, respectando, en todo caso, a necesaria coherencia da formación asociada a cada unha delas.

De conformidade co exposto, por proposta do conselleiro de Educación e Ordenación Universitaria, no exercicio da facultade outorgada polo artigo 34 da Lei 1/1983, do 22 de febreiro, reguladora da Xunta e da súa Presidencia, modificada polas leis 11/1988, do 20 de outubro, 2/2007, do 28 de marzo, e 12/2007, do 27 de xullo, conforme os ditames do Consello Galego de Formación Profesional e do Consello Escolar de Galicia, e logo de deliberación do Consello da Xunta de Galicia, na súa reunión do día vinte e tres de setembro de dous mil dez,

## DISPOÑO:

### CAPÍTULO I DISPOSICIÓN XERAIS

#### Artigo 1º.-*Obxecto.*

Este decreto establece o currículo que será de aplicación na Comunidade Autónoma de Galicia

para as ensinanzas de formación profesional relativas ao título de técnico superior en axencias de viaxes e xestión de eventos, determinado polo Real decreto 1254/2009, do 24 de xullo.

## CAPÍTULO II

### IDENTIFICACIÓN DO TÍTULO, PERFIL PROFESIONAL, ÁMBITO PROFESIONAL E PROSPECTIVA DO TÍTULO NO SECTOR OU NOS SECTORES

#### Artigo 2º.-*Identificación.*

O título de técnico superior en axencias de viaxes e xestión de eventos identifícase polos seguintes elementos:

-Denominación: axencias de viaxes e xestión de eventos.

-Nivel: formación profesional de grao superior.

-Duración: 2.000 horas.

-Familia profesional: hostalaría e turismo.

-Referente europeo: CINE-5b (Clasificación internacional normalizada da educación).

#### Artigo 3º.-*Perfil profesional do título.*

O perfil profesional do título de técnico superior en axencias de viaxes e xestión de eventos determínase pola súa competencia xeral, polas súas competencias profesionais, persoais e sociais, así como pola relación de cualificacións e, de ser o caso, unidades de competencia do Catálogo Nacional de Cualificacións Profesionais incluídas no título.

#### Artigo 4º.-*Competencia xeral.*

A competencia xeral deste título consiste en programar e realizar viaxes combinadas e calquera tipo de eventos, e vender servizos turísticos en axencias de viaxes e a través doutras unidades de distribución, propondo accións para o desenvolvemento dos seus programas de márketing e asegurando a satisfacción da clientela.

#### Artigo 5º.-*Competencias profesionais, persoais e sociais.*

As competencias profesionais, persoais e sociais deste título son as que se relacionan a seguir:

a) Analizar o mercado turístico para coñecer as necesidades da poboación consumidora, as estratexias da competencia e a evolución do sector, co obxecto de atopar oportunidades de negocio.

b) Programar e ofertar viaxes combinadas e outros servizos turísticos complexos adaptados en calidade, tempo e prezos ás demandas da clientela.

c) Programar e ofrecer servizos para congresos, convencións, feiras e outros eventos, adaptados ás expectativas e ás necesidades da clientela.

d) Seleccionar os provedores, segundo a súa relación entre calidade e prezo, e calculando os custos e o beneficio, para fixar o prezo final da oferta.

e) Propor programas de promoción e comunicación e canles de distribución para dar a coñecer a oferta da empresa ao mercado, e controlar a súa efectividade.

f) Asesorar a clientela e proporlle alternativas de servizos turísticos e análogos, interpretando as súas solicitudes e calibrando as súas necesidades, para cubrir as súas expectativas.

g) Reservar os dereitos de uso de servizos e produtos turísticos, calculando as tarifas de aplicación, e emitir os bonos e os documentos de confirmación.

h) Establecer estruturas organizativas e administrar departamentos de axencias de viaxes, para aproveitar convenientemente os recursos humanos e materiais, e controlar os resultados.

i) Aplicar asiduamente as ferramentas das tecnoloxías da información e da comunicación propias do sector no desempeño das tarefas, e manter unha continua actualización nelas.

j) Pór en funcionamento un servizo posvenda aparelado á oferta e atender a clientela para dar resposta ás súas solicitudes e ás súas reclamacións, asegurando a súa satisfacción e a calidade dos servizos.

k) Motivar o persoal a cargo e delegar funcións e tarefas, promovendo a participación e o respecto, as actitudes de tolerancia e os principios de igualdade de oportunidades.

l) Manter o espírito empresarial para a xeración do propio emprego.

m) Desenvolver tarefas de administración para cumprir os requisitos legais, económicos e empresariais, incluíndo operacións de facturación, cobramentos e pagamentos, para así poder liquidar economicamente con clientes e provedores.

#### Artigo 6º.-*Relación de cualificacións e unidades de competencia do Catálogo Nacional de Cualificacións Profesionais incluídas no título.*

1. Cualificacións profesionais completas incluídas neste título:

a) Venda de servizos e produtos turísticos, HOT095\_3 (Real decreto 295/2004, do 20 de febreiro), que abrangue as seguintes unidades de competencia:

-UC0266\_3: vender servizos turísticos e viaxes.

-UC0267\_2: desenvolver a xestión económico-administrativa de axencias de viaxes.

-UC0268\_3: xestionar unidades de información e distribución turísticas.

-UC1057\_2: comunicarse en inglés, cun nivel de usuario independente, nas actividades turísticas.

b) Creación e xestión de viaxes combinadas e eventos, HOT330\_3 (Real decreto 1700/2007, do 14 de decembro), que abrangue as seguintes unidades de competencia:

-UC1055\_3: elaborar e operar viaxes combinadas, excursións e traslados.

-UC1056\_3: xestionar eventos.

-UC1057\_2: comunicarse en inglés, cun nivel de usuario independente, nas actividades turísticas.

-UC0268\_3: xestionar unidades de información e distribución turísticas.

## 2. Cualificacións profesionais incompletas:

a) Promoción turística local e información a visitantes, HOT0336\_3 (Real decreto 1700/2007, do 14 de decembro).

-UC0268\_3: xestionar unidades de información e distribución turísticas.

-UC1057\_2: comunicarse en inglés, cun nivel de usuario independente, nas actividades turísticas.

-UC1074\_3: xestionar información turística.

b) Guía de turistas e visitantes, HOT335\_3 (Real decreto 1700/2007, do 14 de decembro).

-UC1069\_3: interpretar o patrimonio e os bens de interese cultural do ámbito de actuación a turistas e visitantes.

-UC1070\_3: interpretar espazos naturais e outros bens de interese natural do ámbito de actuación a turistas e visitantes.

-UC1072\_3: comunicarse en inglés, cun nivel de usuario competente, nos servizos turísticos de guía e animación.

-UC1073\_3: comunicarse nunha lingua estranxeira distinta do inglés, cun nivel de usuario competente, nos servizos turísticos de guía e animación.

### Artigo 7º.-Ámbito profesional.

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

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

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

-Xefe/a de oficina de axencia de viaxes.

-Xefe/a de departamento en axencia de viaxes.

-Axente de viaxes.

-Consultor/a de viaxes.

-Organizador/a de eventos.

-Vendedor/a de servizos de viaxe e viaxes programadas.

-Promotor/a comercial de viaxes e servizos turísticos.

-Empregado/a do departamento de reservas (*booking*).

Artigo 8º.-*Prospectiva do título no sector ou nos sectores.*

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

2. As axencias de viaxe son basicamente, por definición, valor engadido, ao pór en relación provedores e clientes. Para iso deben ofrecer un servizo de calidade, que non pode limitarse á venda de billetes, cada vez máis accesible para o consumidor final (páxinas web de provedores, axencias en liña, etc.). Cómpre afondar no que constitúe o eixe básico da axencia, explotando o elemento de seguridade e confianza que achega o axente que se encarga de buscar a mellor alternativa, o máis adaptado aos gustos da clientela e coa mellor garantía. Este é o elemento diferencial respecto doutras canles alternativas á axencia. As axencias deben centrarse no seu feito diferenciador como especialistas en viaxes e asesoramento para discernir entre a gran variedade de produtos e servizos turísticos dispoñibles, asegurando a calidade.

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

## CAPÍTULO III

### ENSINANZAS DO CICLO FORMATIVO E PARÁMETROS BÁSICOS DE CONTEXTO

#### Artigo 9º.-*Obxectivos xerais.*

Os obxectivos xerais deste ciclo formativo son os seguintes:

a) Identificar e seleccionar información sobre os consumidores, a competencia e a evolución do sector, aplicando as técnicas de investigación apropiadas para recoñecer as oportunidades de negocio.

b) Analizar información sobre provedores de servizos, estándares de calidade, prezos de mercado e

demanda de clientes, aplicando procedementos establecidos e consonte a normativa, programar e ofrecer viaxes combinadas e outros servizos turísticos complexos.

c) Analizar información sobre o mercado de reunións e demanda de clientes, e determinar os recursos propios e alleos, así como as necesidades de coordinación, para programar e ofrecer servizos para congresos, convencións, feiras e outros eventos.

d) Valorar variables económicas e de calidade, aplicando diferentes métodos para seleccionar provedores.

e) Analizar ferramentas e estratexias de márketing recoñecendo as súas fases e as súas aplicacións, para propor programas de promoción, comunicación e distribución.

f) Seleccionar servizos turísticos e análogos, identificando as necesidades, as motivacións e as expectativas das persoas consumidoras, para asesorar e proporlle a mellor alternativa á clientela, empregando polo menos dous idiomas estranxeiros.

g) Identificar tarifas de diferentes servizos e provedores, cotizando e/ou calculando o importe consonte a normativa, para reservar os dereitos de uso de servizos e produtos turísticos.

h) Caracterizar a documentación propia das axencias de viaxes e dos provedores de servizos, aplicando diversos procedementos para emitir a documentación oportuna relativa a viaxes e a outros servizos.

i) Analizar recursos humanos e materiais caracterizando postos e funcións do persoal e do equipo, para establecer estruturas organizativas e administrar departamentos de axencias de viaxes.

j) Analizar os procesos de facturación e liquidación con clientes e provedores, identificando os requisitos legais, económicos e empresariais, para desenvolver as tarefas de administración nas axencias de viaxes e a xestión de eventos.

k) Caracterizar aplicacións informáticas e de xestión, así como as TIC, e recoñecer a súa utilidade para incrementar a eficacia dos servizos prestados.

l) Caracterizar os procedementos dos servizos e as actuacións posvenda, e seleccionar as técnicas máis adecuadas para aplicar protocolos de calidade.

m) Analizar as actitudes positivas e valorar a participación, o respecto, a tolerancia e a igualdade de oportunidades entre as persoas, para motivar o persoal a cargo.

n) Recoñecer e identificar posibilidades de negocio, analizando o mercado e estudando a viabilidade dos proxectos, para manter o espírito empresarial.

o) Analizar e valorar a participación, o respecto, a tolerancia e a igualdade de oportunidades, para facer efectivo o principio de igualdade entre homes e mulleres.

#### Artigo 10º.-*Módulos profesionais.*

Os módulos profesionais deste ciclo formativo, que se desenvolven no anexo I deste decreto, son os que se relacionan a seguir:

-MP0171. Estrutura do mercado turístico.

-MP0172. Protocolo e relacións públicas.

-MP0173. Márketing turístico.

-MP0179. Inglés.

-MP0180. Segunda lingua estranxeira.

-MP0383. Destinos turísticos.

-MP0384. Recursos turísticos.

-MP0397. Xestión de produtos turísticos.

-MP0398. Venda de servizos turísticos.

-MP0399. Dirección de entidades de intermediación turística.

-MP0400. Proxecto de axencias de viaxes e xestión de eventos.

-MP0401. Formación e orientación laboral.

-MP0402. Empresa e iniciativa emprendedora.

-MP0403. Formación en centros de traballo.

#### Artigo 11º.-*Espazos e equipamentos.*

1. Os espazos e os equipamentos mínimos necesarios para o desenvolvemento das ensinanzas deste ciclo formativo son os establecidos no anexo II deste decreto.

2. Os espazos formativos establecidos respectarán a normativa sobre prevención de riscos laborais, a normativa sobre seguridade e saúde no posto de traballo e cantas outras normas sexan de aplicación.

3. Os espazos formativos establecidos poden ser ocupados por diferentes grupos de alumnado que curse o mesmo ou outros ciclos formativos ou etapas educativas.

4. Non cómpre que os espazos formativos identificados se diferencien mediante cerramentos.

5. A cantidade e as características dos equipamentos que se inclúen en cada espazo deberá estar en función do número de alumnos e alumnas, e serán os necesarios e suficientes para garantir a calidade do ensino e a adquisición dos resultados de aprendizaxe.

6. O equipamento disporá da instalación necesaria para o seu correcto funcionamento, cumprirá as normas de seguridade e prevención de riscos e cantas outras sexan de aplicación, e respectaranse os espazos ou as superficies de seguridade que exixan as máquinas en funcionamento.

#### Artigo 12º.-*Profesorado.*

1. A docencia dos módulos profesionais que constitúen as ensinanzas deste ciclo formativo correspóndese-

lle ao profesorado do corpo de catedráticos de ensino secundario, do corpo de profesorado de ensino secundario e do corpo de profesorado técnico de formación profesional, segundo proceda, das especialidades establecidas no anexo III A) deste decreto.

2. As titulacións requiridas para acceder aos corpos docentes citados son, con carácter xeral, as establecidas no artigo 13 do Real decreto 276/2007, do 23 de febreiro, polo que se aproba o regulamento de ingreso, accesos e adquisición de novas especialidades nos corpos docentes a que se refire a Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, e se regula o réxime transitorio de ingreso a que se refire a disposición transitoria décimo sétima da dita lei. As titulacións equivalentes ás anteriores para efectos de docencia para as especialidades do profesorado son as recollidas no anexo III B) deste decreto.

3. As titulacións requiridas para a impartición dos módulos profesionais que formen o título, para o profesorado dos centros de titularidade privada ou de titularidade pública doutras administracións distintas das educativas, concrétnanse no anexo III C) deste decreto.

A Consellería de Educación e Ordenación Universitaria establecerá un procedemento de habilitación para exercer a docencia, en que se exixirá o cumprimento dalgún dos seguintes requisitos:

-Que as ensinanzas conducentes ás titulacións citadas engloben os obxectivos dos módulos profesionais.

-Que se acredite mediante certificación unha experiencia laboral de, polo menos, tres anos no sector vinculado á familia profesional, realizando actividades produtivas en empresas relacionadas implicitamente cos resultados de aprendizaxe.

#### CAPÍTULO IV

##### ACCESOS E VINCULACIÓN A OUTROS ESTUDOS, E CORRESPONDENCIA DE MÓDULOS PROFESIONAIS COAS UNIDADES DE COMPETENCIA

Artigo 13º.-*Preferencias para o acceso a este ciclo formativo en relación coas modalidades e as materias de bacharelato cursadas.*

Terá preferencia para acceder a este ciclo formativo o alumnado que cursase a modalidade de bacharelato de humanidades e ciencias sociais.

Artigo 14º.-*Acceso a outros estudos e validacións.*

1. O título de técnico superior en axencias de viaxes e xestión de eventos permite o acceso directo para cursar calquera outro ciclo formativo de grao superior, nas condicións de acceso que se establezan.

2. Este título permite o acceso directo ás ensinanzas conducentes aos títulos universitarios de grao nas condicións de admisión que se establezan.

3. Para os efectos de facilitar o réxime de validacións entre este título e as ensinanzas universitarias

de grao, asígnanse 120 créditos ECTS distribuídos entre os módulos profesionais deste ciclo formativo.

Artigo 15º.-*Validacións e exencións.*

1. As validacións de módulos profesionais dos títulos de formación profesional establecidos ao abeiro da Lei orgánica 1/1990, do 3 de outubro, de ordenación xeral do sistema educativo, cos módulos profesionais dos títulos establecidos ao abeiro da Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, establécense no anexo IV deste decreto.

2. Serán obxecto de validación os módulos profesionais comúns a varios ciclos formativos, de igual denominación, duración, contidos, obxectivos expresados como resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación, establecidos nos reais decretos polos que se fixan as ensinanzas mínimas dos títulos de formación profesional. Malia o anterior, e consonte o artigo 45.2º do Real decreto 1538/2006, do 15 de decembro, quen superase o módulo profesional de formación e orientación laboral, ou o módulo profesional de empresa e iniciativa emprendedora en calquera dos ciclos formativos correspondentes aos títulos establecidos ao abeiro da Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, terá validados os ditos módulos en calquera outro ciclo formativo establecido ao abeiro da mesma lei.

3. O módulo profesional de formación e orientación laboral de calquera título de formación profesional poderá ser obxecto de validación sempre que se cumpran os requisitos establecidos no artigo 45.3º do Real decreto 1538/2006, do 15 de decembro, que se acredite polo menos un ano de experiencia laboral e se posúa o certificado de técnico en prevención de riscos laborais, nivel básico, expedido consonte o disposto no Real decreto 39/1997, do 17 de xaneiro, polo que se aproba o regulamento dos servizos de prevención.

4. De acordo co establecido no artigo 49 do Real decreto 1538/2006, do 15 de decembro, poderá determinarse a exención total ou parcial do módulo profesional de formación en centros de traballo pola súa correspondencia coa experiencia laboral, sempre que se acredite unha experiencia relacionada con este ciclo formativo nos termos previstos no dito artigo.

Artigo 16º.-*Correspondencia dos módulos profesionais coas unidades de competencia para a súa acreditación, validación ou exención.*

1. A correspondencia das unidades de competencia cos módulos profesionais que forman as ensinanzas deste título para a súa validación ou exención queda determinada no anexo V A) deste decreto.

2. A correspondencia dos módulos profesionais que forman as ensinanzas deste título coas unidades de competencia para a súa acreditación queda determinada no anexo V B) deste decreto.

## CAPÍTULO V

## ORGANIZACIÓN DA IMPARTICIÓN

Artigo 17º.-*Distribución horaria.*

Os módulos profesionais deste ciclo formativo organizaranse polo réxime ordinario segundo se establece no anexo VI deste decreto.

Artigo 18º.-*Unidades formativas.*

1. Consonte o artigo 10 do Decreto 114/2010, do 1 de xullo, polo que se establece a ordenación xeral da formación profesional no sistema educativo de Galicia, e coa finalidade de facilitar a formación ao longo da vida e servir de referente para a súa impartición, establécese no anexo VII a división de determinados módulos profesionais en unidades formativas de menor duración.

2. A Consellería de Educación e Ordenación Universitaria determinará os efectos académicos da división dos módulos profesionais en unidades formativas.

Artigo 19º.-*Módulo de proxecto.*

1. O módulo de proxecto incluído no currículo deste ciclo formativo ten por finalidade a integración efectiva dos aspectos máis salientables das competencias profesionais, persoais e sociais características do título que se abordaron no resto dos módulos profesionais, xunto con aspectos relativos ao exercicio profesional e á xestión empresarial. Organizárase sobre a base da titoría individual e colectiva. A atribución docente será a cargo do profesorado que imparta docencia no ciclo formativo.

2. Desenvolverase logo da avaliación positiva de todos os módulos profesionais de formación no centro educativo, coincidindo coa realización dunha parte do módulo profesional de formación en centros de traballo e avaliarase unha vez cursado este, co obxecto de posibilitar a incorporación das competencias adquiridas nel.

*Disposicións adicionais**Primeira.-Oferta nas modalidades semipresencial e a distancia deste título.*

A impartición das ensinanzas dos módulos profesionais deste ciclo formativo nas modalidades semipresencial ou a distancia, que se ofrecerán unicamente polo réxime para as persoas adultas, requirirá a autorización previa da Consellería de Educación e Ordenación Universitaria, conforme o procedemento que se estableza.

*Segunda.-Titulacións equivalentes e vinculación coas capacitacións profesionais.*

1. Os títulos que se relacionan a seguir terán os mesmos efectos profesionais e académicos que o título de técnico superior en axencias de viaxes e xestión de eventos, establecido no Real decreto 1254/2009, do 24 de xullo, cuxo currículo para Galicia se desenvolve neste decreto:

-Título de técnico especialista en axencias de viaxe, da Lei 14/1970, do 4 de agosto, xeral de educación e financiamento da reforma educativa, rama hostalaría e turismo.

-Título de técnico superior en axencias de viaxes, establecido polo Real decreto 2215/1993, do 17 de decembro, cuxo currículo para Galicia foi establecido polo Decreto 299/1999, do 14 de outubro.

2. A formación establecida neste decreto no módulo profesional de formación e orientación laboral capacita para levar a cabo responsabilidades profesionais equivalentes ás que precisan as actividades de nivel básico en prevención de riscos laborais, establecidas no Real decreto 39/1997, do 17 de xaneiro, polo que se aproba o regulamento dos servizos de prevención.

3. Os resultados de aprendizaxe, os criterios de avaliación e os contidos dos módulos profesionais de inglés e de segunda lingua estranxeira comprenden todo o relacionado co establecido nas unidades de competencia UC1072\_3 e UC1073\_3, respectivamente, como ferramenta útil para facilitar o exercicio profesional, e inclúen tamén outras competencias lingüísticas propias do título académico. Esta circunstancia queda reflectida no anexo V.

*Terceira.-Regulación do exercicio da profesión.*

1. De conformidade co establecido no Real decreto 1538/2006, do 15 de decembro, polo que se establece a ordenación xeral da formación profesional do sistema educativo, os elementos recollidos neste decreto non constitúen regulación do exercicio de ningunha profesión titulada.

2. Así mesmo, as equivalencias de titulacións académicas establecidas no punto 1 da disposición adicional segunda deste decreto entenderanse sen prexuízo do cumprimento das disposicións que habilitan para o exercicio das profesións reguladas.

*Cuarta.-Accesibilidade universal nas ensinanzas deste título.*

1. A Consellería de Educación e Ordenación Universitaria garantirá que o alumnado poida acceder e cursar este ciclo formativo nas condicións establecidas na disposición derradeira décima da Lei 51/2003, do 2 de decembro, de igualdade de oportunidades, non discriminación e accesibilidade universal das persoas con discapacidade.

2. As programacións didácticas que desenvolvan o currículo establecido neste decreto deberán ter en conta o principio de «deseño para todos». Para tal efecto, recollerás as medidas necesarias co fin de que o alumnado poida conseguir a competencia xeral do título, expresada a través das competencias profesionais, persoais e sociais, así como os resultados de aprendizaxe de cada un dos módulos profesionais.

En calquera caso, estas medidas non poderán afectar de forma significativa a consecución dos

resultados de aprendizaxe previstos para cada un dos módulos profesionais.

*Quinta.-Autorización a centros privados para a impartición das ensinanzas reguladas neste decreto.*

A autorización a centros privados para a impartición das ensinanzas deste ciclo formativo exixirá que desde o inicio do curso escolar se cumpran os requisitos de profesorado, espazos e equipamentos regulados neste decreto.

*Sexta.-Desenvolvemento do currículo.*

1. O currículo establecido neste decreto require un posterior desenvolvemento a través das programacións didácticas elaboradas polo equipo docente do ciclo formativo, consonte o establecido no artigo 34 do Decreto 114/2010, do 1 de xullo, polo que se establece a ordenación xeral da formación profesional do sistema educativo de Galicia. Estas programacións concretarán e adaptarán o currículo ao ámbito socioeconómico do centro, tomando como referencia o perfil profesional do ciclo formativo a través dos seus obxectivos xerais e dos resultados de aprendizaxe establecidos para cada módulo profesional.

2. Os centros educativos desenvolverán este currículo de acordo co establecido no artigo 9 do Decreto 79/2010, do 20 de maio, para o plurilingüismo no ensino non universitario de Galicia.

#### *Disposición transitoria*

*Única.-Centros privados con autorización para impartir ciclos formativos de formación profesional.*

A autorización concedida aos centros educativos de titularidade privada para impartir as ensinanzas a que se fai referencia no Decreto 299/1999, do 14 de outubro, polo que se establece o currículo do ciclo formativo de grao superior correspondente ao título de técnico superior en axencias de viaxes, enténdese referida ás ensinanzas reguladas neste decreto.

#### *Disposición derogatoria*

*Única.-Derrogación de normas.*

Queda derogado o Decreto 299/1999, do 14 de outubro, polo que se establece o currículo do ciclo formativo de grao superior correspondente ao título de técnico superior en axencias de viaxes, e todas as disposicións de igual ou inferior rango que se opoñan ao disposto neste decreto, sen prexuízo da disposición derradeira primeira.

#### *Disposicións derradeiras*

*Primeira.-Implantación das ensinanzas recollidas neste decreto.*

1. No curso 2010-2011 implantarase o primeiro curso polo réxime ordinario e deixará de impartirse o primeiro curso das ensinanzas a que se fai referencia no Decreto 299/1999, do 14 de outubro, polo que se establece o currículo do ciclo formativo de grao

superior correspondente ao título de técnico superior en axencias de viaxes.

2. No curso 2011-2012 implantarase o segundo curso polo réxime ordinario e deixará de impartirse o segundo curso das ensinanzas a que se fai referencia no Decreto 299/1999, do 14 de outubro, polo que se establece o currículo do ciclo formativo de grao superior correspondente ao título de técnico superior en axencias de viaxes.

3. No curso 2010-2011 implantaranse as ensinanzas reguladas neste decreto polo réxime para as persoas adultas.

*Segunda.-Desenvolvemento normativo.*

1. Autorízase a persoa titular da Consellería de Educación e Ordenación Universitaria para ditar as disposicións que sexan necesarias para a execución e o desenvolvemento do establecido neste decreto.

2. Autorízase a persoa titular da Consellería de Educación e Ordenación Universitaria a modificar o anexo II B), relativo a equipamentos, cando por razóns de obsolescencia ou actualización tecnolóxica así se xustifique.

*Terceira.-Entrada en vigor.*

Este decreto entrará en vigor ao día seguinte da súa publicación no *Diario Oficial de Galicia*.

Santiago de Compostela, vinte e tres de setembro de dous mil dez.

Alberto Núñez Feijóo  
Presidente

Jesús Vázquez Abad  
Conselleiro de Educación e Ordenación  
Universitaria

#### **1. ANEXO I** **Módulos profesionais**

1.1. Módulo profesional: estrutura do mercado turístico.

\*Equivalencia en créditos ECTS: 8.

\*Código: MP0171.

\*Duración: 133 horas.

1.1.1. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación.

\*RA1. Contextualiza o sector turístico, a súa evolución histórica e a súa situación actual, e analiza as súas implicacións como actividade socioeconómica.

-CA1.1. Defínense os elementos básicos que caracterizan o sector turístico.

-CA1.2. Analizouse a evolución do turismo.

-CA1.3. Identificáronse e caracterizáronse as institucións públicas e privadas relacionadas co sector turístico.



-CA1.4. Valorouse a importancia da actividade turística respecto ao desenvolvemento económico e social do núcleo turístico.

-CA1.5. Identificáronse os encontros estatais e internacionais en materia de turismo e a súa importancia para o sector.

-CA1.6. Recoñeceuuse o uso das novas tecnoloxías no sector turístico e o seu impacto como elemento dinamizador.

-CA1.7. Valorouse a importancia da profesionalidade no ámbito da profesión turística.

\*RA2. Identifica as tipoloxías turísticas en relación coa demanda e a súa previsible evolución.

-CA2.1. Definíronse as tipoloxías turísticas en relación coas súas características básicas.

-CA2.2. Localizáronse as tipoloxías turísticas pola súa distribución xeográfica.

-CA2.3. Relacionáronse os factores que inflúen na localización espacial segundo o tipo de turismo da zona.

-CA2.4. Analizáronse as tendencias das tipoloxías turísticas estatais.

-CA2.5. Analizáronse as tendencias das tipoloxías turísticas internacionais.

-CA2.6. Describíronse as vantaxes e os inconvenientes do desenvolvemento turístico dunha zona.

-CA2.7. Valoráronse os factores que inflúen na demanda, a incidencia que se pode ter sobre eles e a súa distribución.

\*RA3. Analiza a oferta turística e caracteriza os seus principais compoñentes, así como as canles de intermediación e de distribución.

-CA3.1. Identificouse o mercado turístico e as súas características.

-CA3.2. Definiuse a oferta turística xunto cos seus elementos e a súa estrutura básica.

-CA3.3. Caracterizáronse as canles de intermediación turística, así como os novos sistemas de distribución.

-CA3.4. Diferenciáronse as empresas de aloxamentos turísticos segundo a súa tipoloxía e as súas características básicas.

-CA3.5. Identificáronse os medios de transporte de carácter turístico e os servizos ligados a eles.

-CA3.6. Caracterizouse a oferta complementaria.

-CA3.7. Describíronse as peculiaridades do núcleo turístico.

-CA3.8. Valorouse a importancia do turismo na economía do núcleo turístico.

\*RA4. Caracteriza a demanda turística en relación cos factores e os elementos que a motivan, así como as súas tendencias actuais.

-CA4.1. Conceptualizáronse e determináronse os factores da demanda turística.

-CA4.2. Clasificouse a clientela pola súa tipoloxía e a súa nacionalidade.

-CA4.3. Describíronse os elementos externos que inflúen na elasticidade da demanda.

-CA4.4. Caracterizáronse as principais motivacións da demanda turística.

-CA4.5. Analizouse a metodoloxía de compra segundo o tipo de clientela.

-CA4.6. Caracterizouse a estacionalización da demanda e as técnicas de desestacionalización.

-CA4.7. Investigáronse as tendencias actuais da demanda, así como os mercados emerxentes.

-CA4.8. Valorouse a importancia de coñecer a clientela como elemento dinamizador da demanda turística.

1.1.2. Contidos básicos.

BC1. Contextualización do sector turístico.

\*Conceptos básicos do turismo: turismo, turista, visitante, excursionista, etc.

\*Evolución do turismo.

\*Principais eventos locais, autonómicos, estatais e internacionais en materia de turismo.

\*Entidades públicas e privadas de ámbito local, autonómico, estatal e internacional relacionadas co sector turístico.

\*Valoración da actividade turística no desenvolvemento dun núcleo de poboación.

\*Valoración das novas tecnoloxías como fontes de información e promoción turística.

\*Valoración da persoa profesional do turismo no ámbito da súa profesión.

BC2. Identificación das tipoloxías turísticas e das súas tendencias.

\*Modalidades do turismo.

\*Tipoloxías turísticas (sol e praia, cultural, deportivo, rural, de grandes eventos, etc.) e as súas características (factores que inflúen na súa localización espacial).

\*Localización xeográfica das principais tipoloxías turísticas.

\*Tendencias das tipoloxías turísticas estatais e internacionais.

\*Impactos económicos, sociais, culturais e ambientais do turismo a nivel local, autonómico, estatal e internacional.

\*Factores que interveñen na demanda e incidencia que se pode exercer sobre eles.

## BC3. Análise da oferta turística.

\*O mercado turístico e as súas características.

\*Oferta turística: elementos e estruturas.

\*Intermediación turística. Canles de distribución.

\*Empresas de aloxamentos turísticos.

\*Medios de transporte turísticos.

\*Oferta complementaria. Empresas de restauración turística. Servizos diversos.

\*Núcleo turístico: características. Recursos turísticos.

\*Importancia económica do turismo para o núcleo turístico.

\*A oferta turística en Galicia.

## BC4. Caracterización da demanda turística.

\*Demanda turística: definición e caracterización.

\*Factores que interveñen na súa determinación.

\*Elementos externos que inflúen na elasticidade da demanda turística.

\*Clientela: tipoloxía, características e comportamentos de compra.

\*Motivacións da demanda turística.

\*Estacionalidade da demanda. Accións de desestacionalización.

\*Tendencias actuais da demanda turística.

\*Valoración da importancia de coñecer a clientela como elemento dinamizador da demanda.

## 1.1.3. Orientacións pedagóxicas.

Este módulo profesional contén a formación necesaria para situar o alumnado no contexto do mercado do turismo, ao dotalo de coñecementos básicos da súa estrutura a nivel local, autonómico, estatal e internacional. Deste xeito, fáiselle comprender a importancia deste sector para o desenvolvemento económico dunha área determinada.

Este módulo abrangue aspectos como:

-Introdución ao mundo do turismo.

-Tipoloxías turísticas e a súa distribución espacial.

-Principais características da oferta.

-Elementos básicos da demanda.

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos xerais a), b), c) e f) do ciclo formativo e as competencias a), b), c) e f).

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo versarán sobre:

-Aplicación das novas tecnoloxías e dos programas informáticos de xestión da información.

-Investigación do mercado turístico, xa que este é cambiante e precisa unha constante actualización das tendencias da demanda e das da oferta.

-Análise e caracterización dos elementos básicos do mercado turístico.

-Funcionamento básico dos sectores e das empresas que configuran a oferta.

-Caracterización e elementos que condicionan a demanda do mercado turístico.

1.2. Módulo profesional: protocolo e relacións públicas.

\*Equivalencia en créditos ECTS: 8.

\*Código: MP0172.

\*Duración: 105 horas.

1.2.1. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación.

\*RA1. Aplica o protocolo institucional, analiza os sistemas de organización e utiliza a normativa de protocolo e de precedencias oficiais.

-CA1.1. Defíníronse os elementos que conforman o protocolo institucional.

-CA1.2. Determináronse os criterios para establecer a presidencia nos actos oficiais.

-CA1.3. Caracterizáronse os sistemas de ordenación das persoas invitadas en función do tipo de acto que se organice.

-CA1.4. Recoñeceuse a normativa de protocolo e de precedencias oficiais da Xunta de Galicia e do Estado.

-CA1.5. Realizáronse os programas protocolarios en función do acontecemento que se desenvolva.

-CA1.6. Caracterizouse o deseño e a planificación de actos protocolarios.

-CA1.7. Deseñáronse invitacións en relación coa tipoloxía dos actos.

-CA1.8. Determinouse a ordenación de bandeiras dentro dos actos protocolarios.

\*RA2. Aplica o protocolo empresarial e describe os elementos de deseño e organización segundo a natureza, o tipo de acto e o público a que se dirixa.

-CA2.1. Caracterizouse a natureza e a tipoloxía dos actos que se organizan.

-CA2.2. Deseñouse un manual protocolario e de comunicación.

-CA2.3. Identificouse o público a que se dirixen os actos.

-CA2.4. Identificáronse os elementos de organización e deseño de actos protocolarios empresariais (presidencia, persoas invitadas, día, hora, lugar, etc).

-CA2.5. Verificouse a correcta aplicación do protocolo durante o desenvolvemento do acto.

-CA2.6. Enumerouse a documentación necesaria segundo o acto, para o seu correcto desenvolvemento.

-CA2.7. Elaborouse o programa e o cronograma do acto.

-CA2.8. Calculouse o orzamento do acto.

\*RA3. Aplica os fundamentos e os elementos das relacións públicas no ámbito turístico, así como as técnicas asociadas seleccionadas.

-CA3.1. Definíronse os fundamentos e os principios das relacións públicas.

-CA3.2. Identificáronse e caracterizáronse os elementos de identidade corporativa en empresas e institucións turísticas.

-CA3.3. Identificáronse as principais marcas de entidades públicas e privadas do sector turístico.

-CA3.4. Identificouse o concepto de imaxe corporativa e os seus compoñentes.

-CA3.5. Recoñecéronse os tipos de imaxe proxectada por empresas e institucións turísticas.

-CA3.6. Identificáronse os procesos e as canles de comunicación.

-CA3.7. Aplicáronse técnicas de expresión verbal e non verbal.

-CA3.8. Recoñecéronse e valoráronse os recursos das relacións públicas.

-CA3.9. Seleccionáronse medios de comunicación en función do produto.

-CA3.10. Valorouse a importancia da imaxe, da identidade corporativa, da comunicación e das relacións públicas nas empresas e nas institucións turísticas.

-CA3.11. Recoñeceuse e caracterizouse a imaxe do turismo galego e español.

\*RA4. Establece comunicación coa clientela utilizando técnicas e adaptándoas.

-CA4.1. Analizáronse os obxectivos dunha correcta atención á clientela.

-CA4.2. Caracterizáronse as técnicas de atención á clientela.

-CA4.3. Diferenciáronse as modalidades de atención á clientela.

-CA4.4. Aplicáronse as accións do contacto directo e non directo.

-CA4.5. Utilizáronse as técnicas de comunicación coa clientela.

-CA4.6. Caracterizáronse os tipos de clientela.

-CA4.7. Demostráronse as actitudes e as aptitudes nos procesos de atención á clientela.

-CA4.8. Definíronse as técnicas de dinamización e interacción de grupos.

\*RA5. Xestiona as queixas, as reclamacións e as suxestións, e describe as fases establecidas de resolución asociadas a unha correcta satisfacción da clientela.

-CA5.1. Definíronse e analizáronse os conceptos formais e non formais de queixas, reclamacións e suxestións.

-CA5.2. Recoñecéronse os principais motivos de queixas da clientela nas empresas de hostalaría e turismo.

-CA5.3. Identificáronse as canles de comunicación das queixas, das reclamacións e das suxestións, e a súa xerarquización dentro da organización.

-CA5.4. Valorouse a importancia das queixas, das reclamacións e das suxestións como elemento de mellora continua.

-CA5.5. Establecéronse as fases para seguir na xestión de queixas e reclamacións, para conseguir a satisfacción da clientela dentro do seu ámbito de competencia.

-CA5.6. Cumpriuse a normativa en materia de reclamacións da clientela en establecementos de empresas turísticas.

-CA5.7. Deseñáronse os puntos clave que debe conter un manual corporativo de atención á clientela e de xestión de queixas e reclamacións.

\*RA6. Mantén actitudes de atención á clientela e analiza a importancia de superar as expectativas desta con relación ao trato recibido.

-CA6.1. Analizáronse as expectativas de cada tipo de clientela.

-CA6.2. Conseguiuse unha actitude de empatía.

-CA6.3. Valorouse a importancia dunha actitude de simpatía.

-CA6.4. Valorouse unha actitude de respecto cara á clientela e cara aos membros da empresa ou institución.

-CA6.5. Conseguiuse alcanzar unha actitude profesional.

-CA6.6. Seguiuse unha actitude de discreción.

-CA6.7. Valorouse a importancia da imaxe corporativa.

1.2.2. Contidos básicos.

BC1. Aplicación do protocolo institucional.

\*Protocolo institucional: definición e elementos.

\*Sistemas de organización de persoas invitadas.

\*Tipos de presidencias.

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

\*Proxección de actos protocolarios.

\*Deseño de invitacións.

\*Colocación e ordenación de bandeiras dentro dos actos protocolarios.

BC2. Aplicación do protocolo empresarial.

\*Tipos e obxectivos dos actos protocolarios empresariais.

\*Manuais protocolarios e de comunicación das empresas.

\*Deseño dos manuais de comunicacións.

\*Identificación do público obxectivo e adecuación do acto.

\*Manual protocolario e de comunicación dunha empresa.

\*Actos protocolarios empresariais:

-Deseño.

-Aplicación adecuada do protocolo durante o acto.

-Documentación necesaria.

-Elaboración do programa e do cronograma dos actos.

BC3. Aplicación dos fundamentos e dos elementos das relacións públicas no ámbito turístico.

\*Fundamentos e principios das relacións públicas.

\*Aplicación e valoración das relacións públicas no ámbito turístico empresarial e institucional.

\*Recursos das relacións públicas.

\*Identificación e caracterización das principais marcas de entidades do sector turístico español e galego.

\*Imaxe corporativa e identidade: concepto e compoñentes.

\*Tipos de imaxe: imaxe do turismo galego e español.

\*Expresión corporal. Imaxe persoal. Habilidades sociais.

\*Procesos e canles de comunicación. Selección de medios de comunicación adecuados.

\*Tipos de imaxe.

\*Imaxe do turismo español.

BC4. Comunicación coa clientela.

\*Proceso da comunicación.

\*Comunicación non verbal.

\*Comunicación verbal.

\*Obxectivos e variables da atención á clientela.

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

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

\*Actitudes e aptitudes.

\*Técnicas de dinamización e interacción grupal.

BC5. Xestión de queixas, reclamacións e suxestións.

\*Queixas, reclamacións e suxestións: conceptos formais e non formais.

\*Valoración da súa importancia.

\*Principais motivos de queixas da clientela das empresas de hostalaría e turismo.

\*Elementos de recollida de queixas, reclamacións e suxestións.

\*Fases da xestión de queixas e reclamacións.

\*Normativa legal en materia de reclamacións da clientela en establecementos de empresas turísticas.

\*Deseño de puntos clave que debe conter un manual corporativo de atención á clientela e de xestión de queixas e reclamacións.

BC6. Actitudes de atención á clientela.

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

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

\*Actitude profesional.

\*Valor da discreción dentro do ámbito laboral.

\*Valor da imaxe corporativa.

1.2.3. Orientacións pedagóxicas.

Este módulo profesional contén a formación necesaria para desempeñar as funcións de atención á clientela e coñecementos do protocolo institucional e empresarial.

Estas funcións abranguen aspectos como:

-Protocolo institucional básico.

-Protocolo empresarial.

-Elementos dunha correcta atención á clientela.

-Xestión de queixas, reclamacións e suxestións.

-Actitudes básicas referentes a unha correcta atención á clientela.

A formación do módulo relaciónase cos obxectivos xerais b), c), d), e) e l) do ciclo formativo e as competencias e), f), j) e k).

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo versarán sobre:

-Actitudes do alumnado en referencia aos aspectos relacionados coa atención á clientela.

-Ferramentas básicas de protocolo institucional.

-Análise e proxección do protocolo nos actos empresariais.

-Ferramentas de xestión de queixas, reclamacións e suxestións.

1.3. Módulo profesional: márketing turístico.

\*Equivalencia en créditos ECTS: 10.

\*Código: MP0173.

\*Duración: 160 horas.

1.3.1. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación.

\*RA1. Caracteriza o márketing turístico e reconece os seus elementos básicos.

-CA1.1. Analizouse o concepto do márketing e os seus elementos fundamentais.

-CA1.2. Diferenciáronse as etapas e a evolución do márketing.

-CA1.3. Valorouse a importancia dos instrumentos do márketing.

-CA1.4. Definíronse os factores e os criterios eficaces para orientar o márketing cara ás persoas consumidoras.

-CA1.5. Analizáronse as tendencias do márketing en turismo.

-CA1.6. Xustificouse a importancia do márketing no sector turístico.

-CA1.7. Diferenciáronse as peculiaridades do márketing de servizos en xeral das propias do márketing turístico.

-CA1.8. Describíronse os conceptos, as definicións e os instrumentos básicos do márketing turístico.

-CA1.9. Comparáronse as estruturas e os enfoques de dirección de márketing.

-CA1.10. Identificouse a necesidade de márketing na función comercial da empresa turística.

\*RA2. Interpreta a segmentación do mercado e o posicionamento do produto ou do servizo, e reconece datos cuantitativos e cualitativos.

-CA2.1. Conceptualizouse e clasificouse a segmentación de mercado.

-CA2.2. Analizáronse as variables de segmentación máis utilizadas en turismo.

-CA2.3. Definíronse os requisitos para que a segmentación sexa efectiva.

-CA2.4. Reconeceuse a importancia da segmentación para o deseño da estratexia comercial das empresas turísticas.

-CA2.5. Identificáronse e valoráronse os segmentos de mercado e o seu atractivo en función do produto ou do servizo.

-CA2.6. Definíronse as estratexias de cobertura de segmentos de mercado.

-CA2.7. Identificouse o posicionamento do produto no mercado.

-CA2.8. Valoráronse os instrumentos comerciais e a súa compatibilidade cos segmentos de mercado.

\*RA3. Identifica os elementos do márketing mix e reconece a súa aplicación no sector turístico.

-CA3.1. Identificáronse os elementos do márketing mix.

-CA3.2. Identificáronse as etapas do ciclo de vida dun produto e a súa relación coa toma de decisións estratéxicas.

-CA3.3. Analizáronse os elementos e os niveis do produto, así como a aplicación dun sistema de servución.

-CA3.4. Caracterizáronse as políticas de marcas no sector turístico e valorouse a importancia de diferenciar o produto.

-CA3.5. Valorouse a importancia do prezo e os seus condicionantes como instrumento comercial nas empresas turísticas.

-CA3.6. Calculáronse os prezos mediante a fixación de métodos de prezos idóneos para o sector turístico.

-CA3.7. Identificáronse as canles de distribución e de comercialización directa e indirecta no sector turístico.

-CA3.8. Reconeceuse a importancia dos sistemas de distribución global e o seu impacto na industria turística.

-CA3.9. Reconeceuse a importancia da publicidade, das relacións públicas, da promoción de vendas e do *merchandising* no sector turístico.

-CA3.10. Valorouse a función das feiras turísticas e doutros encontros profesionais como instrumentos de márketing, e estableceuse a diferenza con outras estratexias promocionais.

\*RA4. Aplica as novas tecnoloxías no márketing turístico e analiza as súas aplicacións e as súas oportunidades no desenvolvemento de políticas do dito márketing.

-CA4.1. Caracterizáronse as novas tecnoloxías e o seu uso.

-CA4.2. Identificáronse as aplicacións das novas tecnoloxías en márketing.

-CA4.3. Valorouse o uso da internet para comercializar produtos e servizos turísticos.

-CA4.4. Utilizáronse as aplicacións ofimáticas de bases de datos.

-CA4.5. Valorouse a importancia da lexislación sobre a protección de datos.

-CA4.6. Recoñeuse a aplicación dunha base de datos para a investigación comercial e para crear unha vantaxe competitiva.

-CA4.7. Determináronse os factores que inflúen no márketing directo.

-CA4.8. Establecéronse as pautas para o desenvolvemento dunha estratexia de márketing directo combinado.

\*RA5. Caracteriza o plan de márketing en relación cos tipos de empresa e cos produtos ou servizos.

-CA5.1. Conceptualizouse a planificación comercial estratéxica nas empresas turísticas.

-CA5.2. Describíronse os elementos básicos que conforman o plan de márketing.

-CA5.3. Valorouse a importancia dun plan de márketing nunha empresa turística.

-CA5.4. Realizouse a análise doutros plans empresariais e institucionais relacionados co plan de márketing.

-CA5.5. Identificáronse os principais factores do contorno con incidencia no plan de márketing.

-CA5.6. Analizouse a competencia e o potencial de mercado.

-CA5.7. Realizouse o plan de acción, coas súas estratexias e as súas tácticas.

-CA5.8. Definíronse os recursos necesarios para establecer as estratexias propostas e para a consecución dos obxectivos do plan de márketing.

-CA5.9. Realizouse o control de cumprimento e calidade do plan de márketing coas técnicas adquiridas.

-CA5.10. Realizouse a presentación do plan de márketing coas pautas establecidas e ante os responsables implicados.

-CA5.11. Valoráronse as implicacións ambientais da posta en práctica dun plan de márketing proposto.

\*RA6. Recoñece o proceso de decisión de compra das persoas consumidoras e analiza as súas motivacións e as súas necesidades.

-CA6.1. Identificáronse as necesidades e as motivacións da poboación consumidora de produtos e servizos turísticos.

-CA6.2. Identificáronse as fases do proceso de decisión de compra nas persoas.

-CA6.3. Caracterizáronse os axentes implicados no proceso de decisión de compra.

-CA6.4. Analizouse o impacto psicosocial do márketing, da publicidade e das relacións públicas, e a súa incidencia no proceso de compra.

-CA6.5. Caracterizáronse os puntos clave no proceso de poscompra e as oportunidades de fidelización.

-CA6.6. Describíronse e valoráronse a percepción e a satisfacción das persoas consumidoras mediante os procesos de control de calidade.

\*RA7. Caracteriza os criterios do movemento de defensa dos dereitos da poboación consumidora («consumerismo») en relación coa sociedade, co márketing e coa ética.

-CA7.1. Caracterizáronse as peculiaridades das economías de mercado e as súas críticas.

-CA7.2. Identificouse a orixe do «consumerismo» e a súa evolución en España.

-CA7.3. Realizáronse estudos para analizar a reacción das empresas ante esta situación.

-CA7.4. Determinouse a resposta das empresas e da sociedade, e establecéronse uns principios éticos.

-CA7.5. Identificouse a normativa que protexe a poboación consumidora en Galicia, en España e na Unión Europea.

-CA7.6. Analizáronse os dereitos e os deberes das persoas consumidoras.

1.3.2. Contidos básicos.

BC1. Caracterización do márketing turístico.

\*Márketing: conceptos e terminoloxía básica.

\*Márketing turístico *versus* márketing de servizos.

\*Relación do márketing turístico co sector da hostalaría e o turismo.

\*Características dos produtos e dos servizos turísticos.

\*Evolución da función do márketing: orientación cara á poboación consumidora.

\*Enfoque da dirección do márketing.

\*Futuro do márketing.

BC2. Interpretación da segmentación de mercados turísticos.

\*Concepto da segmentación e a súa utilidade.

\*Requisitos para que a segmentación sexa efectiva.

\*Variables de segmentación máis utilizadas en turismo.

\*Aplicación da segmentación ao deseño da estratexia comercial das empresas turísticas.

\*Tipos de estratexias de cobertura do mercado.

\*Posicionamento no mercado: conceptos, estratexias e métodos.

\*Mapas perceptuais.

\*Instrumentos comerciais e compatibilidade dos segmentos.

BC3. Identificación do márketing mix e os seus elementos.

\*Produto, prezo, distribución, promoción e comercialización. Outras variables para ter en conta. Definicións básicas.

\*Aplicación e estratexias.

\*Produto ou servizo: niveis e elementos.

\*Servución.

\*Ciclo de vida do produto e dos destinos turísticos.

\*Desenvolvemento e lanzamento dos novos produtos turísticos.

\*Políticas de marcas no sector turístico.

\*Políticas de prezo no turismo.

\*Importancia destes elementos como instrumento comercial. Condicionantes.

\*Métodos de fixación de prezos.

\*Promoción turística no mix promocional:

-Publicidade.

-Relacións públicas.

-Promocións de vendas e *merchandising*: a súa importancia no sector turístico.

\*Materiais de promoción: etapas de elaboración e función nas empresas turísticas.

\*Feiras de turismo, *work shops*, *fam-trips*, *fam-press*, etc.

BC4. Análise das novas tecnoloxías aplicadas ao márketing turístico.

\*Márketing directo en turismo e novas tecnoloxías: concepto, evolución, elementos e principios.

\*Márketing en internet.

\*Bases de datos.

\*Obxectivos xerais do desenvolvemento dunha base de datos de márketing.

\*Lexislación sobre a protección de datos.

\*Márketing directo.

\*Materiais de soporte e de desenvolvemento de políticas de márketing directo.

\*Márketing directo e a súa expansión.

BC5. Caracterización do plan de márketing.

\*Plan de márketing: elementos e finalidade.

\*Relacións con outros ámbitos da empresa e das institucións.

\*Análise e previsións sobre os factores do contorno.

\*Segmentación e público obxectivo.

\*Plans de acción: estratexias e tácticas.

\*Obxectivos e cotas de vendas.

\*Recursos necesarios para apoiar as estratexias e alcanzar os obxectivos.

\*Seguimento e control do márketing.

\*Presentación e promoción do plan.

\*Auditoría ambiental do plan.

BC6. Interpretación do proceso de decisión na persoa consumidora.

\*Necesidades e motivacións da poboación consumidora.

\*Fases do proceso de decisión.

\*Poscompra e fidelización.

\*Tendencias do consumo en Galicia e en España.

\*Nova poboación consumidora no sector turístico.

\*Benestar e tendencias da calidade de vida no consumo.

\*Ferramentas de control da calidade e da satisfacción da clientela: posta en práctica en empresas do sector turístico.

BC7. Caracterización dos criterios de consumerismo.

\*Descrición e análise de sistemas e conceptos básicos.

\*Consumerismo: descrición, concepto e características.

\*Evolución en Europa, en España e máis concretamente en Galicia.

\*Reacción da empresa e a súa resposta.

\*Normativa que regula os dereitos da poboación consumidora en Galicia, en España e na Unión Europea: lexislación xenérica e específica.

\*Dereitos e deberes das persoas consumidoras.

\*Reclamacións en materia de consumo.

1.3.3. Orientacións pedagóxicas.

Este módulo profesional ten como finalidade a adquisición de competencias básicas e iniciais, conceptos e criterios específicos do márketing no ámbito profesional turístico.

Desenvólvense nel aspectos relacionados cos modelos básicos de márketing e as técnicas máis empregadas en turismo desde unha óptica científica, e amósanse na súa aplicación real e práctica.

As actividades profesionais asociadas a esta función aplícanse en:

-Plans de márketing.

-Tarefas de comercialización e comunicación dos produtos.

-Aumento do número de visitantes, reservas e vendas.

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos xerais a), b), c), d), e) e n) do ciclo formativo e as competencias a), b), c), d), e), f), j) e l).

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo versarán sobre:

-Descrición, variedades e características da terminoloxía do márketing, e diferenciación de conceptos.

-Descrición e dotación da documentación necesaria, aplicación de fases, etc., para a elaboración dun folleto.

-Fases necesarias e pautas para elaborar e para presentar un plan de márketing.

-Aplicación das novas fórmulas de márketing adaptadas ás tendencias máis actuais.

1.4. Módulo profesional: inglés.

\*Equivalencia en créditos ECTS: 7.

\*Código: MP0179.

\*Duración: 160 horas.

1.4.1. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación.

\*RA1. Recoñece información profesional e cotiá contida en discursos orais emitidos por calquera medio de comunicación en lingua estándar, e interpreta con precisión o contido da mensaxe.

-CA1.1. Identifícase a idea principal da mensaxe.

-CA1.2. Recoñeceuse a finalidade de mensaxes radiofónicas e doutro material gravado ou retransmitido pronunciado en lingua estándar, e identifícase o estado de ánimo e o ton da persoa falante.

-CA1.3. Extraeuse información de gravacións en lingua estándar relacionadas coa vida social, profesional ou académica.

-CA1.4. Identifícanse os puntos de vista e as actitudes da persoa falante.

-CA1.5. Identifícanse as ideas principais de declaracións e de mensaxes sobre temas concretos e abstractos, en lingua estándar e cun ritmo normal.

-CA1.6. Comprendeuse con todo detalle o que se di en lingua estándar, mesmo nun ambiente con ruído de fondo.

-CA1.7. Extraéronse as ideas principais de conferencias, charlas e informes, e doutros modos de presentación académica e profesional lingüísticamente complexos.

-CA1.8. Tomouse conciencia da importancia de comprender globalmente unha mensaxe, mesmo sen entender todos os seus elementos.

\*RA2. Interpreta información profesional contida en textos escritos complexos e analiza comprensivamente os seus contidos.

-CA2.1. Léronse cun alto grao de independencia textos de diverso tipo, adaptando o estilo e a velocidade da lectura ás finalidades, e utilizáronse fontes de referencia adecuadas de xeito selectivo.

-CA2.2. Interpretouse a correspondencia relativa á súa especialidade e captouse facilmente o significado esencial.

-CA2.3. Interpretáronse con todo detalle textos extensos e de relativa complexidade relacionados ou non coa súa especialidade, con posibilidade de volver ler as seccións difíciles.

-CA2.4. Relacionouse o texto co ámbito do sector a que se refira.

-CA2.5. Identifícase con rapidez o contido e a importancia de noticias, artigos e informes sobre unha ampla serie de temas profesionais, e decidiuse sobre a oportunidade dunha análise máis fonda.

-CA2.6. Realizáronse traducións de textos complexos utilizando material de apoio, en caso necesario.

-CA2.7. Interpretáronse mensaxes técnicas recibidas a través de soportes telemáticos (correo electrónico, fax, etc.).

-CA2.8. Interpretáronse instrucións extensas e complexas que estean dentro da súa especialidade.

\*RA3. Emite mensaxes orais claras e ben estruturadas, e analiza o contido da situación, adaptándose ao rexistro lingüístico da persoa interlocutora.

-CA3.1. Identifícanse os rexistros utilizados para a emisión da mensaxe.

-CA3.2. Expresouse con fluidez, precisión e eficacia sobre unha ampla serie de temas xerais, académicos, profesionais ou de lecer, marcando con claridade a relación entre as ideas.

-CA3.3. Comunicouse espontaneamente e adoptouse un nivel de formalidade adecuado ás circunstancias.

-CA3.4. Utilizáronse normas de protocolo en presentacións formais e informais.

-CA3.5. Utilizouse correctamente a terminoloxía da profesión.

-CA3.6. Expresáronse e defendéronse con claridade puntos de vista e achegáronse explicacións e argumentos axeitados.

-CA3.7. Describiuse e determinouse a secuencia dun proceso de traballo da súa competencia.

-CA3.8. Argumentouse con todo detalle a elección dunha determinada opción ou dun procedemento de traballo elixido.

-CA3.9. Solicitouse a reformulación do discurso ou dunha parte del, en caso necesario.

\*RA4. Elabora documentos e informes propios do sector e relaciona os recursos lingüísticos cos seus propósitos.



-CA4.1. Redactáronse textos claros e detallados sobre unha variedade de temas relacionados coa súa especialidade, para o que se sintetizaron e se avaliaron as informacións e os argumentos procedentes de varias fontes.

-CA4.2. Organizouse a información con corrección, precisión, coherencia e cohesión e solicitouse ou facilitouse información xeral ou detallada.

-CA4.3. Redactáronse informes onde se salientan os aspectos significativos e se ofrecen detalles relevantes que sirven de apoio.

-CA4.4. Formalizouse documentación específica do seu campo profesional.

-CA4.5. Aplicáronse as fórmulas establecidas e o vocabulario específico na formalización de documentos.

-CA4.6. Resumíronse artigos, manuais de instrucións e outros documentos escritos, e utilizouse un vocabulario amplo para evitar a repetición frecuente.

-CA4.7. Utilizáronse as fórmulas de cortesía propias do documento que se elabore.

\*RA5. Aplica actitudes e comportamentos profesionais en situacións de comunicación e describe as relacións típicas características do país de lingua inglesa.

-CA5.1. Definíronse os trazos máis salientables dos costumes e dos usos da comunidade onde se fale a lingua inglesa.

-CA5.2. Describíronse os protocolos e as normas de relación social propios do país.

-CA5.3. Identificáronse os valores e as crenzas da comunidade en que se fale lingua inglesa.

-CA5.4. Identificáronse os aspectos socioprofesionais propios do sector en calquera tipo de texto.

-CA5.5. Aplicáronse os protocolos e as normas de relación social do país de lingua inglesa.

-CA5.6. Recoñecéronse os marcadores lingüísticos da procedencia rexional.

1.4.2. Contidos básicos.

BC1. Análise de mensaxes orais.

\*Comprensión de mensaxes profesionais e cotiás.

-Mensaxes directas, telefónicas, radiofónicas e gravadas.

-Terminoloxía específica do sector de axencias de viaxes e xestión de eventos.

-Ideas principais e secundarias.

-Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, *phrasal verbs*, locucións, expresión da condición e dúbida, uso da voz pasiva, oracións de relativo, estilo indirecto e verbos modais.

-Outros recursos lingüísticos: acordos e desacordos, hipóteses e especulacións, opinións e consellos, persuasión e advertencia.

-Acentos de lingua oral.

BC2. Interpretación de mensaxes escritas.

\*Comprensión de mensaxes, textos e artigos básicos profesionais e cotiás.

-Soportes telemáticos: fax, correo electrónico e burofax.

-Terminoloxía específica do sector de axencias de viaxes e xestión de eventos. *False friends*.

-Ideas principais e secundarias.

-Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, *phrasal verbs*, *I wish* + pasado simple ou perfecto, *I wish* + *would*, *If only*; uso da voz pasiva, oracións de relativo, estilo indirecto e verbos modais.

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

\*Relacións temporais: anterioridade, posterioridade, simultaneidade.

BC3. Producción de mensaxes orais.

\*Mensaxes orais.

-Rexistros utilizados na emisión de mensaxes orais.

-Terminoloxía específica do sector de axencias de viaxes e xestión de eventos. *False friends*.

-Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, *phrasal verbs*, locucións, expresión da condición e dúbida, uso da voz pasiva, oracións de relativo, estilo indirecto e verbos modais.

-Outros recursos lingüísticos: acordos e desacordos, hipóteses e especulacións, opinións e consellos, persuasión e advertencia.

-Fonética. Sons e fonemas vocálicos e as súas combinacións. Sons e fonemas consonánticos e as súas agrupacións.

-Marcadores lingüísticos de relacións sociais, normas de cortesía e diferenzas de rexistro.

\*Mantemento e seguimento do discurso oral.

-Toma, mantemento e cesión da quenda de palabra.

-Apoio, demostración de entendemento, petición de aclaración, etc.

-Entoación como recurso de cohesión do texto oral: uso dos patróns de entoación.

BC4. Emisión de textos escritos.

\*Expresión e formalización de mensaxes e textos profesionais e cotiás.

-*Curriculum vitae* e soportes telemáticos: fax, correo electrónico e burofax.

-Terminoloxía específica do sector de axencias de viaxes e xestión de eventos.

-Idea principal e ideas secundarias.

-Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, *phrasal verbs*, verbos modais, locucións, uso da voz pasiva, oracións de relativo e estilo indirecto.

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

\*Relacións temporais: anterioridade, posterioridade e simultaneidade.

\*Coherencia textual:

-Adecuación do texto ao contexto comunicativo.

-Tipo e formato de texto.

-Variedade de lingua. Rexistro.

-Selección léxica, de estruturas sintácticas e de contido relevante.

-Inicio do discurso e introdución do tema. Desenvolvemento e expansión.

-Exemplificación.

-Conclusión e/ou resumo do discurso.

-Uso dos signos de puntuación.

BC5. Identificación e interpretación dos elementos culturais máis significativos dos países de lingua inglesa.

\*Valoración das normas socioculturais e protocolos nas relacións internacionais.

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

\*Recoñecemento da lingua inglesa para afondar en coñecementos que resulten de interese ao longo da vida persoal e profesional.

\*Uso de rexistros axeitados segundo o contexto da comunicación, o interlocutor e a intención dos interlocutores.

#### 1.4.3. Orientacións pedagóxicas.

Este módulo contén a formación necesaria para o desempeño de actividades relacionadas coas actividades das axencias de viaxes e xestión de eventos.

A tarefa das axencias de viaxes e a xestión de eventos abrangue o desenvolvemento dos procesos relacionados e o cumprimento de procesos e protocolos de calidade, todo iso en inglés.

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos xerais d), e), h) e i) do ciclo formativo, e as competencias d), e), f), g), h) e i).

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo versarán sobre:

-Descrición, análise e aplicación dos procesos de comunicación, utilizando o inglés.

-Caracterización dos procesos incluídos nas actividades das axencias de viaxes e xestión de eventos, en inglés.

-Procesos de calidade na empresa, a súa avaliación, así como a identificación e a formalización de documentos asociados ás actividades das axencias de viaxes e a xestión de eventos, en inglés.

-Identificación, análise e procedementos de actuación ante situacións imprevistas (queixas, reclamacións, etc.), en inglés.

1.5. Módulo profesional: segunda lingua estranxeira.

\*Equivalencia en créditos ECTS: 7.

\*Código: MP0180.

\*Duración: 157 horas.

1.5.1. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación.

\*RA1. Recoñece información cotiá e profesional específica contida en discursos orais claros e sinxelos emitidos en lingua estándar, e identifica o contido global da mensaxe.

-CA1.1. Sitúase a mensaxe no seu contexto profesional.

-CA1.2. Captouse a idea principal da mensaxe.

-CA1.3. Identifícase a información específica contida na mensaxe.

-CA1.4. Identifícase a actitude e a intención da persoa interlocutora.

-CA1.5. Extraéronse as ideas principais dunha mensaxe emitida por un medio de comunicación.

-CA1.6. Identifícase o fío argumental dunha situación comunicativa presenciada.

-CA1.7. Determináronse os papeis que aparecen nunha secuencia presenciada.

\*RA2. Interpreta información profesional escrita contida en textos sinxelos e analiza comprensivamente os seus contidos.

-CA2.1. Fíxose unha lectura comprensiva de textos específicos do seu ámbito profesional.

-CA2.2. Identifícase con precisión a terminoloxía utilizada.

-CA2.3. Extraeuse a información máis salientable dun texto relativo á súa profesión.

-CA2.4. Realizáronse traducións directas e inversas de textos específicos sinxelos, e utilizáronse materiais de consulta e dicionarios técnicos.

-CA2.5. Interpretouse a mensaxe recibida a través de soportes telemáticos (correo electrónico, fax, etc.).

-CA2.6. Relacionouse o texto co ámbito do sector a que se refira.

-CA2.7. Léronse con certo grao de independencia textos de diversos tipos, adaptando o estilo e a velocidade de lectura, aínda que poida presentar algunha dificultade, con modismos pouco frecuentes.

\*RA3. Emite mensaxes orais sinxelas, claras e ben estruturadas, e relaciona o propósito da mensaxe coas estruturas lingüísticas adquiridas.

-CA3.1. Comunicouse utilizando fórmulas sinxelas, nexos e estratexias de interacción.

-CA3.2. Utilizouse correctamente a terminoloxía da profesión.

-CA3.3. Manifestáronse preferencias laborais no sector profesional.

-CA3.4. Describiuse con relativa fluidez o seu ámbito profesional máis próximo.

-CA3.5. Estableceuse a secuencia das actividades propias dun proceso produtivo do sector profesional.

-CA3.6. Realizáronse con claridade presentacións breves e preparadas sobre un tema dentro da especialidade.

-CA3.7. Utilizáronse normas de protocolo en presentacións adaptadas ao seu nivel.

-CA3.8. Respondeuse a preguntas breves complementarias relativas á profesión.

-CA3.9. Intercambiouse información específica con fluidez, utilizando frases de estrutura sinxela.

\*RA4. Elabora textos sinxelos e relaciona as regras gramaticais co seu propósito.

-CA4.1. Formalizouse información básica requirida en distintos tipos de documentos.

-CA4.2. Elaborouse unha solicitude de emprego a partir dunha oferta de traballo dada.

-CA4.3. Redactouse un breve currículo.

-CA4.4. Formalizouse un texto dado con apoios visuais e claves lingüísticas achegadas.

-CA4.5. Elaborouse un pequeno informe cun propósito comunicativo específico.

-CA4.6. Redactouse unha carta comercial a partir de instrucións detalladas e modelos dados.

-CA4.7. Realizáronse resumos breves de textos sinxelos relacionados co seu ámbito profesional.

\*RA5. Aplica actitudes e comportamentos profesionais en situacións de comunicación e describe as relacións típicas características dos países da lingua estranxeira.

-CA5.1. Definíronse os trazos máis significativos dos costumes e dos usos da comunidade onde se fale a lingua estranxeira.

-CA5.2. Describíronse os protocolos e as normas de relación social propios dos países da lingua estranxeira.

-CA5.3. Identificáronse os valores e as crenzas da comunidade onde se fale a lingua estranxeira.

-CA5.4. Identificáronse en calquera tipo de texto os aspectos socioprofesionais propios do sector.

-CA5.5. Aplicáronse os protocolos e as normas de relación social dos países da lingua estranxeira.

-CA5.6. Recoñecéronse os marcadores lingüísticos da procedencia rexional.

1.5.2. Contidos.

BC1. Comprensión de mensaxes orais.

\*Recoñecemento de mensaxes profesionais do sector e cotiáns.

\*Mensaxes directas, telefónicas, radiofónicas e gravadas. Distinción entre datos e opinións e identificación da intención da persoa falante.

\*Terminoloxía específica do sector.

\*Ideas principais e secundarias.

\*Recursos lingüísticos: estruturas e funcións.

\*Discriminación das principais oposicións fonolóxicas.

\*Diferenciación entre fonemas vocálicos orais e nasais.

BC2. Interpretación de mensaxes escritas.

\*Comprensión de mensaxes, textos e artigos profesionais do sector e cotiáns.

\*Terminoloxía específica do sector turístico.

\*Ideas principais e ideas secundarias.

\*Recursos gramaticais.

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

\*Relacións temporais: anterioridade, posterioridade e simultaneidade.

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

\*Características específicas de documentos profesionais recibidos por medios telemáticos.

BC3. Producción de mensaxes orais.

\*Terminoloxía específica do sector turístico.

\*Rexistros utilizados na emisión de mensaxes orais. Preferencias polo rexistro formal no ámbito socioprofesional.

\*Expresión fónica, entoación e ritmo.

\*Marcadores lingüísticos de relacións sociais, normas de cortesía e diferenzas de rexistro.

\*Benvinda e recepción da clientela. Despedida.

\*Uso do discurso indirecto. Transmisión dun aviso.

\*Proposta de actividades e informacións varias.

\*Resposta afirmativa ou negativa atenuada a unha petición.

\*Particularidades da conversa telefónica.

\*Resolución de problemas coa clientela. Interrogación.

\*Mantemento e seguimento do discurso oral.

\*Toma, mantemento e cesión da quenda de palabra.

\*Apoio, demostración de entendemento e petición de aclaración.

\*Entoación como recurso de cohesión do texto oral: uso dos patróns de entoación.

\*Conectores lingüísticos.

\*Linguaxe non verbal (código xestual).

BC4. Emisión de textos escritos.

\*Expresión e formalización de documentos e textos profesionais do sector e cotiáns.

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

\*Nexos.

\*Relacións temporais: anterioridade, posterioridade e simultaneidade.

\*Uso da descrición como recurso lingüístico.

\*Linguaxe específica da internet na lingua estranxeira.

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

\*Coherencia textual.

BC5. Identificación e interpretación dos elementos culturais máis salientables dos países da lingua estranxeira.

\*Valoración das normas socioculturais e protocolos nas relacións internacionais.

\*Uso dos recursos formais e funcionais en situacións que requiran un comportamento socioprofe-

sional, co fin de proxectar unha boa imaxe da empresa.

\*Recoñecemento da lingua estranxeira para afondar en coñecementos que resulten de interese ao longo da vida persoal e profesional.

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

### 1.5.3. Orientacións pedagóxicas.

Este módulo contén a formación necesaria para o desempeño de actividades relacionadas coas actividades das axencias de viaxes e a xestión de eventos.

A tarefa das axencias de viaxes e a xestión de eventos abrangue o desenvolvemento dos procesos relacionados e o cumprimento de procesos e protocolos de calidade, todo iso nunha segunda lingua estranxeira.

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos xerais d), e), h) e i) do ciclo formativo e as competencias d), e), f), g), h) e i).

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo versarán sobre:

-Descrición, análise e aplicación dos procesos de comunicación utilizando a lingua estranxeira.

-Caracterización na lingua estranxeira dos procesos incluídos nas actividades das axencias de viaxes e a xestión de eventos.

-Avaliación e identificación de procesos de calidade na empresa, e elaboración na lingua estranxeira de documentos asociados ás axencias de viaxes e a xestión de eventos.

-Identificación, análise e procedementos de actuación na lingua estranxeira ante situacións imprevistas (queixas, reclamacións, etc.).

### 1.6. Módulo profesional: destinos turísticos.

\*Equivalencia en créditos ECTS: 12.

\*Código: MP0383.

\*Duración: 213 horas.

1.6.1. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación.

\*RA1. Identifica a xeografía turística de España, na que distingue a súa división administrativa e os aspectos máis salientables do seu relevo, da súa hidrografía e do seu clima.

-CA1.1. Identificouse o concepto de xeografía turística e a súa importancia para o coñecemento integral dos destinos.

-CA1.2. Identificouse a organización territorial e administrativa de España e distinguíronse as comunidades autónomas, as provincias e as comarcas máis representativas e os concellos turísticos máis destacables, así como a súa localización xeográfica.

-CA1.3. Identificáronse e describíronse as características, as unidades físicas e os accidentes xeográficos no relevo de España.

-CA1.4. Identificáronse os principais elementos característicos da hidrografía e do litoral.

-CA1.5. Identificáronse e describíronse as paisaxes características e a vexetación autóctona, así como os principais espazos naturais protexidos.

-CA1.6. Identificáronse e describíronse as características xerais do clima de España.

-CA1.7. Analizouse a distribución da poboación en España.

-CA1.8. Identificáronse os principais elementos característicos das culturas e dos pobos de España.

-CA1.9. Valorouse a pluralidade de linguas, culturas, costumes, ritos e crenzas das comunidades autónomas españolas.

-CA1.10. Identificáronse os materiais e as fontes para o estudo dos destinos turísticos.

\*RA2. Identifica a xeografía turística de Galicia, na que distingue a súa división administrativa e os seus principais trazados físicos e climáticos.

-CA2.1. Identificouse a organización territorial e administrativa de Galicia e distinguíronse as súas comarcas máis representativas e os concellos turísticos máis destacables, así como a súa localización xeográfica.

-CA2.2. Identificáronse e describíronse as características, as unidades físicas e os accidentes xeográficos máis salientables no relevo de Galicia.

-CA2.3. Identificáronse os principais elementos característicos da hidrografía e do litoral.

-CA2.4. Identificáronse e describíronse as paisaxes características e a vexetación autóctona, así como os principais espazos naturais protexidos.

-CA2.5. Identificáronse e describíronse as características xerais do clima de Galicia.

-CA2.6. Analizouse a distribución da poboación en Galicia.

-CA2.7. Identificáronse os materiais e as fontes para o estudo dos destinos turísticos.

\*RA3. Identifica os principais elementos da xeografía turística de Europa e do resto do mundo, e reconece a división política dos continentes e os seus estados, así como o relevo, a hidrografía e o clima.

-CA3.1. Describíronse as funcións da Organización Mundial do Turismo (OMT) no contexto da división territorial dos países en rexións e subrexións.

-CA3.2. Identificáronse e localizáronse as rexións e as subrexións turísticas da OMT.

-CA3.3. Analizouse a organización política e territorial de Europa.

-CA3.4. Identificáronse as principais unidades físicas de Europa.

-CA3.5. Distinguíronse e localizáronse xeograficamente os países comunitarios e os non comunitarios, así como os territorios dependentes de dentro e fóra de Europa.

-CA3.6. Describíronse os elementos e as características máis salientables e representativas do relevo, a hidrografía e o litoral europeos.

-CA3.7. Describíronse as unidades físicas, as paisaxes e a vexetación máis destacables, así como os principais espazos naturais protexidos e as características xerais do clima europeo.

-CA3.8. Describíronse as características máis destacables do relevo, a hidrografía, a vexetación, o clima e a diversidade cultural do resto de rexións e subrexións do mundo.

-CA3.9. Analizáronse as características máis sobresalientes das culturas e dos pobos de Europa.

-CA3.10. Valorouse a pluralidade de linguas, culturas, costumes, ritos e crenzas de Europa.

\*RA4. Identifica os principais destinos turísticos de España e describe e valora os seus recursos e súa oferta turística.

-CA4.1. Localizáronse xeograficamente destinos turísticos.

-CA4.2. Caracterizáronse os destinos turísticos españois atendendo á súa especialización turística.

-CA4.3. Recoñeceuse a oferta turística máis salientable en cada tipo de destinos.

-CA4.4. Identificáronse nos destinos os recursos culturais, naturais e doutro tipo.

-CA4.5. Seleccionáronse os destinos máis destacables atendendo a factores comerciais, pola tendencia ou promocionais.

-CA4.6. Identificouse a coincidencia de tipoloxías turísticas nun mesmo destino.

-CA4.7. Utilizáronse diversas fontes de información.

\*RA5. Identifica os principais destinos turísticos de Galicia e describe e valora os seus recursos e a súa oferta turística.

-CA5.1. Localizáronse xeograficamente os principais destinos turísticos de Galicia.

-CA5.2. Recoñecéronse os trazos diferenciais da oferta turística de Galicia.

-CA5.3. Caracterizáronse os destinos turísticos galegos atendendo á súa especialización turística.

-CA5.4. Identificáronse nos destinos os recursos culturais, naturais e doutro tipo.

-CA5.5. Seleccionáronse os destinos máis salientables atendendo a factores de mercado.

-CA5.6. Utilizáronse diversas fontes de información.

\*RA6. Identifica os principais destinos turísticos de Europa e do resto do mundo, e describe e valora os seus recursos e a súa oferta turística.

-CA6.1. Localizáronse os principais destinos turísticos internacionais.

-CA6.2. Caracterizáronse os destinos turísticos internacionais atendendo á súa especialización turística.

-CA6.3. Recoñeceuse a oferta turística máis destacable en cada tipo de destino internacional.

-CA6.4. Identificáronse nos destinos internacionais os recursos culturais, naturais e doutro tipo.

-CA6.5. Seleccionáronse os destinos máis salientables atendendo a factores comerciais, pola tendencia ou promocionais.

-CA6.6. Identificouse a coincidencia de tipoloxías turísticas nun mesmo destino.

-CA6.7. Utilizáronse diversas fontes de información.

#### 1.6.2. Contidos básicos.

BC1. Identificación da xeografía turística de España.

\*Concepto de xeografía turística: identificación.

\*Organización territorial e administrativa: concepto e identificación de autonomía, rexión, provincia, comarca e concello.

\*Relevo: características e unidades físicas.

\*Hidrografía e o litoral. Denominación turística das costas.

\*Vexetación, paisaxes características e espazos naturais.

\*Demografía: distribución da poboación.

\*Respecto polas crenzas, as linguas e os elementos diferenciais das comunidades autónomas.

\*Aplicacións informáticas e outras fontes para o estudo da xeografía turística.

BC2. Identificación da xeografía turística de Galicia.

\*Organización territorial e administrativa: concepto de comarca e a súa identificación en Galicia.

\*Relevo: características e unidades físicas de Galicia.

\*Hidrografía e o litoral de Galicia.

\*Vexetación, paisaxes características e espazos naturais protexidos de Galicia.

\*O clima galego.

\*Demografía: distribución da poboación en Galicia.

\*Aplicacións informáticas e outras fontes para o estudo da xeografía turística de Galicia.

BC3. Identificación da xeografía turística de Europa e do resto do mundo.

\*Organización Internacional do Turismo (OMT): concepto e funcións. Rexións e subrexións.

\*Organización política e territorial de Europa: países comunitarios e non comunitarios, e os seus territorios dependentes dentro e fóra de Europa.

\*Unidades físicas europeas: relevo, hidrografía e litoral.

\*Vexetación, paisaxe, espazos naturais e climas europeos.

\*Diversidade cultural europea: culturas, pobos e linguas.

\*Xeografía turística do resto do mundo: trazos distintivos do relevo, a hidrografía, a vexetación, o clima e a diversidade cultural das rexións e das subrexións da OMT (agás Europa).

\*Actitude de respecto polas razas, as crenzas e os elementos diferenciadores destes países.

BC4. Identificación dos principais destinos turísticos de España.

\*Destinos españois de sol e praia: centros turísticos litorais peninsulares e insulares.

\*Destinos culturais: rutas culturais, enoloxía, festas, ritos e costumes.

\*Destinos urbanos: oferta turística nas cidades; concellos turísticos; congresos, negocios, reunións e incentivos.

\*Destinos rurais e de natureza.

\*Destinos de espazos lúdicos e de lecer.

\*Destinos deportivos (de golf, náuticos, ecuestres, de aventuras e de neve), de saúde e de beleza.

\*Grandes eventos nos destinos.

BC5. Identificación dos principais destinos turísticos de Galicia.

\*Destinos turísticos do litoral.

\*O Camiño de Santiago.

\*Destinos urbanos: principais cidades e vilas turísticas de Galicia.

\*Destinos de espazos lúdicos e de lecer: destinos asociados a festas de interese turístico.

\*Destinos asociados a ofertas turísticas específicas: termalismo, golf, turismo náutico, congresos e convencións, cruceiros, turismo activo, etc.

BC6. Identificación dos principais destinos turísticos de Europa e do resto do mundo.

\*Destinos de sol e praia: centros turísticos litorais continentais e insulares.

\*Destinos culturais: rutas culturais; Patrimonio da Humanidade; gastronomía e enoloxía; festas, ritos e costumes.

\*Destinos urbanos: oferta turística nas cidades (negocios, reunións, congresos e incentivos).

\*Destinos rurais e de natureza.

\*Destinos de espazos lúdicos e de lecer.

\*Destinos deportivos (de golf, náuticos, ecuestres, de aventuras e de neve), de saúde e de beleza.

\*Grandes eventos nos destinos.

### 1.6.3. Orientacións pedagóxicas.

Este módulo profesional é de soporte e contén formación necesaria para desempeñar a función de información e asesoramento.

As funcións de asesoramento e información turística abranguen aspectos como:

-Compilación e análise de información sobre recursos e oferta dos destinos turísticos antes do inicio da viaxe.

-Información e asesoramento a turistas en visitas e viaxes.

As actividades profesionais asociadas a esta función aplícanse no servizo de asistencia e guía en viaxes e no destino.

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos xerais a), b), c), f) e k) do ciclo formativo e as competencias a), b) e f).

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo versarán sobre:

-Análise da especialización de diferentes tipos de destinos turísticos.

-Descrición dos elementos máis característicos do medio físico dos destinos, desde o enfoque da xeografía turística.

-Identificación dos destinos turísticos máis salientables, con análise da súa oferta, os seus recursos e as súas características máis sobresalientes.

-Aplicación específica dos tres puntos anteriores á Comunidade Autónoma de Galicia.

-Actualización continua da información para a selección dos destinos máis salientables do mercado turístico.

-Uso dunha metodoloxía activa e motivadora que implique a participación do alumno como axente activo do proceso de ensino e aprendizaxe.

-Uso de TIC e de recursos bibliográficos e audiovisuais na aula.

1.7. Módulo profesional: recursos turísticos.

\*Equivalencia en créditos ECTS: 10.

\*Código: MP0384.

\*Duración: 187 horas.

1.7.1. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación.

\*RA1. Identifica os recursos turísticos do territorio e analiza a súa tipoloxía, as súas características e a normativa de protección.

-CA1.1. Detectáronse os recursos turísticos máis destacados de cada comunidade autónoma.

-CA1.2. Detectáronse os recursos turísticos de Galicia.

-CA1.3. Clasificáronse atendendo á tipoloxía e consonte a lexislación.

-CA1.4. Determinouse e explicouse o tipo de recurso, atendendo ás súas peculiaridades e á súa singularidade.

-CA1.5. Deseñáronse bases de datos de recursos turísticos por áreas ou zonas que reflectan a tipoloxía dos espazos turísticos en relación cos recursos da zona.

-CA1.6. Definiuse a protección legal e institucional para cada recurso.

-CA1.7. Recoñecéronse os organismos e as institucións para a tutela dos recursos.

-CA1.8. Definiuse o proceso de petición para solicitar a declaración dun recurso en relación á súa tipoloxía e ás súas características.

-CA1.9. Reuníronse os documentos necesarios para solicitar adecuadamente a catalogación de bens ou recursos.

\*RA2. Interpreta os conceptos básicos da arte e caracteriza o patrimonio artístico de España.

-CA2.1. Identificáronse os aspectos básicos da arte universal.

-CA2.2. Detectáronse as principais manifestacións artísticas españolas.

-CA2.3. Recoñecéronse prototipos artísticos que constitúen os modelos universais e españois.

-CA2.4. Discrimináronse as características técnicas e culturais de cada estilo.

-CA2.5. Identificáronse as principais liñas conceptuais da pintura, a escultura e a arquitectura que fundamentan unha cultura.

-CA2.6. Recoñecéronse os centros culturais de interese con actividade turística.

-CA2.7. Interpretáronse e analizáronse obras de arte de diferentes tipos.

\*RA3. Identifica o patrimonio sociocultural de España e analiza a súa diversidade.

-CA3.1. Identificáronse os obxectivos e os elementos clave para clasificar a tipoloxía do patrimonio histórico e cultural.

-CA3.2. Elaboráronse fichas de identificación e descrición dos recursos para clasificar a súa tipoloxía e a súa importancia.

-CA3.3. Identificáronse as cidades españolas Patrimonio da Humanidade, así como outros bens inscritos na lista de Patrimonio Mundial como bens de interese cultural (BIC) e outro tipo de bens clasificados.

-CA3.4. Deseñáronse fórmulas para clasificar e interpretar outro tipo de recursos: gastronomía, museos, etnografía, etnoloxía e tradicións.

-CA3.5. Clasificáronse as festas tradicionais e diferenciáronse as de interese turístico internacional e estatal, e as que se celebren nas comunidades autónomas.

-CA3.6. Identificáronse os principais museos e centros culturais españois, así como os seus contidos xenéricos.

-CA3.7. Recoñeceuse o patrimonio sociocultural máis representativo de cada período histórico de Galicia.

-CA3.8. Identificáronse os BIC máis representativos de Galicia.

\*RA4. Analiza, caracteriza e interpreta o patrimonio natural e paisaxístico de España como recurso turístico.

-CA4.1. Identificáronse os obxectivos e os elementos clave para clasificar os tipos de recursos naturais e paisaxísticos.

-CA4.2. Clasificáronse os tipos de espazos naturais protexidos e non protexidos (litoral, montaña, espazos húmidos, etc.).

-CA4.3. Definíronse as características da clasificación legal existente.

-CA4.4. Propuxéronse métodos para sensibilizar as persoas visitantes e previr conflitos na relación entre turismo e natureza.

-CA4.5. Utilizáronse os sistemas de información xeográfica como ferramenta de planificación e uso turístico dos recursos naturais.

-CA4.6. Definiuse a protección legal e institucional do patrimonio natural: organismos e institucións na tutela do patrimonio, acordos e convenios internacionais, e normativa da Unión Europea.

\*RA5. Interpreta globalmente o patrimonio artístico, sociocultural e histórico, e analiza as estratexias necesarias para a súa aplicación como recurso turístico.

-CA5.1. Identificáronse as funcións e o valor da interpretación do patrimonio e dos recursos turísticos.

-CA5.2. Identificáronse as fases dunha planificación interpretativa.

-CA5.3. Establecéronse os métodos máis adecuados para levar a cabo a interpretación.

-CA5.4. Caracterizáronse os sistemas de interpretación en función do tipo de recurso que se explique ou sobre o que se interveña.

-CA5.5. Realizouse a planificación interpretativa, segundo o nivel de actuación e en función das fases.

-CA5.6. Descríronse as formas de levar a cabo unha interpretación de recursos: itinerarios autoguiados, publicacións interpretativas, sinais e carteis, exhibicións, medios audiovisuais e centros de visitantes.

-CA5.7. Definíronse os métodos de avaliación e control na interpretación.

-CA5.8. Deseñáronse os correspondentes cuestionarios de satisfacción.

#### 1.7.2. Contidos básicos.

BC1. Identificación dos recursos turísticos do territorio.

\*Recursos turísticos: clasificación.

\*Características dos recursos segundo a súa tipoloxía.

\*Lexislación relativa aos recursos turísticos e a súa aplicación.

\*Normativa de ámbito comunitario, estatal e autonómico referente aos recursos turísticos, á súa protección, ao seu mantemento e ao seu recoñecemento.

BC2. Interpretación dos conceptos básicos da arte.

\*Conceptos básicos de pintura, escultura e arquitectura.

\*Outras manifestacións artísticas.

\*Movimentos e estilos artísticos en pintura, escultura, arquitectura e outras manifestacións artísticas de España, facendo especial referencia ao ámbito local galego: prehistoria; primeiras culturas; arte romana, visigoda, islámica, mudéjar e mozárabe, prerrománica, románica, gótica, renacentista, barroca, neoclásica, modernista, de vangarda e contemporánea.

\*Análise e interpretación básica dunha obra de arte.

BC3. Identificación e análise do patrimonio histórico-artístico e sociocultural de España.

\*Patrimonio e bens patrimoniais en España. Turismo cultural.

\*Patrimonio da Humanidade: concepto; criterios de inclusión e categorías na lista de Patrimonio da Humanidade; xestión dunha candidatura; órganos; bens españois incluídos na lista de Patrimonio da Humanidade.

\*Patrimonio Europeo: concepto e finalidade; bens españois declarados.

\*Museos e outros centros culturais.



\*Festas e declaracións de interese turístico autonómico, estatal e internacional: normativa.

\*Gastronomía de España: elaboracións e produtos tradicionais. Normativa.

\*Enoloxía de España: zonas vinícolas e denominacións de orixe.

\*Etnografía e artesanía: produtos propios de cada zona e a súa tipoloxía.

\*Descrición e contido do patrimonio inmaterial: música popular, danza, tradicións e outras expresións culturais.

\*Identificación e análise do patrimonio histórico-artístico e sociocultural de Galicia: BIC, Patrimonio da Humanidade, museos, festas, gastronomía e enoloxía, etnografía e artesanía, patrimonio inmaterial, e arquitectura civil, relixiosa e militar.

BC4. Patrimonio natural e paisaxístico.

\*Concepto de recursos naturais e paisaxísticos.

\*Normativa estatal e autonómica.

\*Espazos naturais protexidos españois e a súa normativa: parques nacionais, parques naturais, etc. Flora e fauna máis destacadas.

\*Programas europeos e estatais, e outras axudas destinadas ao aproveitamento turístico destes bens.

\*Novas tecnoloxías para detectar e localizar os espazos: programas de cartografía, etc. Utilización.

\*Medidas para manter o medio. Turismo e sustentabilidade.

BC5. Interpretación global do patrimonio histórico, artístico e sociocultural.

\*Fundamento da interpretación do patrimonio aplicado aos recursos.

\*Procesos da planificación interpretativa: métodos e soportes.

\*Suxestións para a interpretación: casos prácticos.

\*Deseño dos métodos de avaliación e control dos sistemas de interpretación.

1.7.3. Orientacións pedagóxicas.

Este módulo profesional contén a formación necesaria para desempeñar a función de asesoramento e información sobre recursos turísticos, integrando o feito cultural patrimonial e o ámbito natural dentro da oferta turística de cada zona.

Este módulo abrangue aspectos como:

-Comercialización de turismo especializado no recurso que lles proporcione valor engadido aos destinos.

-Aproveitamento da zona para favorecer o posible desenvolvemento turístico.

-Potenciación da cultura e das tradicións.

-Mantemento e conservación do patrimonio.

-Mellora dos niveis de ingresos nas zonas turísticas en desenvolvemento ou sen consolidar, así como naquelas que xa son destinos maduros.

As actividades profesionais asociadas a esta función aplícanse en:

-Actividades de guía de turismo, tanto en destinos como en rutas.

-Oficinas de información turística.

-Actividades de promoción turística local de calquera índole.

-Aspecto de asesoramento en venda de produtos e servizos turísticos.

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos xerais a), b), c), f) e k) do ciclo formativo e as competencias a), b), c) e f).

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo versarán sobre:

-Aplicación das novas tecnoloxías e aplicacións ofimáticas para detectar e analizar os recursos.

-Coñecemento da lexislación aplicable.

-Investigación sobre as novas fórmulas de ofrecer e achegar o legado cultural e patrimonial ás persoas visitantes, coa realización de traballos de campo.

-Visitas guiadas a puntos de interese turístico polo seu patrimonio cultural ou natural.

Recoméndase seguir a secuencia proposta nos resultados de aprendizaxe e na desagregación de contidos relacionados con eles, para garantir a visión global e a perspectiva xeral do módulo.

1.8. Módulo profesional: xestión de produtos turísticos.

\*Equivalencia en créditos ECTS: 6.

\*Código: MP0397.

\*Duración: 105 horas.

1.8.1. Unidade formativa 1: xestión de viaxes combinadas.

\*Código: MP0397\_12.

\*Duración: 55 horas.

1.8.1.1. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación.

\*RA1. Analiza viaxes combinadas, das que identifica o seu mercado e os elementos que as caracterizan.

-CA1.1. Definíronse e clasificáronse as viaxes combinadas atendendo a diferentes parámetros.

-CA1.2. Caracterizáronse as diferenzas entre as viaxes combinadas á oferta e á demanda.

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

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

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

-CA1.6. Caracterízouse a tipoloxía e definíronse as funcións dos intermediarios de transporte e aloxamento, e as relacións profesionais que se establecen cos organizadores de viaxes combinadas.

-CA1.7. Recoñécéronse as relacións profesionais, económicas e contractuais que se establecen entre os organizadores de viaxes, as axencias retallistas e os prestatarios dos servizos.

-CA1.8. Analizáronse as condicións para a elección dos provedores de servizos.

-CA1.9. Caracterizáronse as condicións dos acordos ou convenios entre prestatario do servizo e organizador.

-CA1.10. Descríbóñse e analizáronse as funcións que deben desempeñar as axencias receptoras e os seus correspondentes.

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

\*RA2. Deseña e cotiza viaxes combinadas aplicando a metodoloxía adecuada en cada proceso, para o que analiza a información.

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

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

-CA2.3. Xustificouse a selección dos compoñentes principais e accesorios das viaxes combinadas.

-CA2.4. Definíronse as condicións e os acordos da negociación con provedores con base en diferentes criterios.

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

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

-CA2.7. Formalizáronse os documentos relativos ao deseño e á cotización das viaxes combinadas.

-CA2.8. Utilizáronse aplicacións informáticas específicas para a procura de información, o deseño e a cotización de viaxes combinadas.

-CA2.9. Tivéronse en conta os aspectos relacionados coa atención á clientela e a xestión da calidade.

\*RA3. Coordina as viaxes combinadas cos prestatarios dos servizos utilizando sistemas globais de distribución.

-CA3.1. Diferenciouse a metodoloxía de coordinación e operativa de viaxes combinadas atendendo á súa tipoloxía, á oferta ou á demanda.

-CA3.2. Identifícanse e definíronse as fases e os procesos da operación e reserva das viaxes combinadas.

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

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

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

-CA3.6. Utilizáronse aplicacións informáticas para a xestión e a reserva de servizos.

1.8.1.2. Contidos básicos.

BC1. Análise das viaxes combinadas.

\*Viaxes combinadas: tipoloxía e normativa. Viaxes combinadas á oferta e á demanda.

\*Elementos das viaxes combinadas.

\*Programa e contrato de viaxes combinadas.

\*Intermediarios: tipoloxía, funcións e relacións cos organizadores de viaxes combinadas.

\*Relacións profesionais entre organizador, axencias retallistas e provedores de servizos. Convenios de colaboración e termos de retribución.

\*Axencias receptoras e os seus correspondentes.

\*Mercado de viaxes combinadas.

BC2. Deseño e cotización de viaxes combinadas.

\*Aplicación de técnicas de investigación de mercado.

\*Deseño e cotización de viaxes combinadas en función da súa tipoloxía á oferta ou á demanda.

\*Deseño da viaxe combinada: compoñentes, fases e secuencia.

\*Selección de provedores: criterios de negociación.

\*Cotización dos servizos.

-Compoñentes do prezo.

-Tarifas e condicións especiais, descontos, gratuidades, etc.

-Impostos e taxas.

-Custos. Marxe de beneficio e limiar de rendibilidade.

-Cálculo do prezo de venda final.

\*Documentación derivada do deseño e da cotización de viaxes combinadas.

\*Calidade nas viaxes combinadas.

\*Aplicacións informáticas.

BC3. Coordinación de viaxes combinadas cos prestatarios dos servizos.

\*Aplicacións informáticas específicas de xestión e reserva de servizos turísticos.

\*Coordinación e operativa de viaxes combinadas.

\*Operación e reserva das viaxes combinadas en función da súa tipoloxía á oferta ou á demanda. Procesos.

\*Organización e reserva dos servizos de transporte, aloxamento e outros complementarios.

\*Coordinación coas axencias receptoras.

\*Documentación: tipoloxía, finalidade e emisión.

1.8.2. Unidade formativa 2: xestión de eventos.

\*Código: MP0397\_22.

\*Duración: 50 horas.

1.8.2.1. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación.

\*RA1. Identifica o mercado de eventos, para o que analiza a súa tipoloxía e os servizos máis característicos.

-CA1.1. Describiuse e caracterizouse a tipoloxía de actos e eventos.

-CA1.2. Analizouse a oferta turística necesaria para o desenvolvemento de eventos.

-CA1.3. Identificouse a oferta turística galega relacionada co mercado de eventos.

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

-CA1.5. Identificouse e analizouse a tipoloxía e as funcións dos organismos e das empresas públicas e privadas relacionadas coa captación de eventos.

-CA1.6. Describiuse a función dos patrocinadores e das entidades colaboradoras na realización de eventos.

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

-CA1.8. Analizouse o impacto económico e social dos eventos nos destinos especializados.

-CA1.9. Aplicáronse diversos sistemas informáticos para a procura de información.

\*RA2. Organiza diversos tipos de eventos e establece as características da súa planificación, a súa programación e a súa dirección.

-CA2.1. Caracterizouse a metodoloxía para elaborar proxectos de eventos.

-CA2.2. Definíronse as funcións da organización contratante e do organizador do evento.

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

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

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

-CA2.6. Coordináronse os servizos cos provedores, co persoal de asistencia e coa clientela.

-CA2.7. Tivéronse en conta as medidas de seguridade previstas en casos de emerxencias en espazos e locais pechados.

-CA2.8. Seguíronse os protocolos de xestión documental.

-CA2.9. Tivéronse en conta os aspectos relacionados coa atención á clientela e a xestión da calidade.

-CA2.10. Elaborouse un programa técnico do evento.

\*RA3. Supervisa eventos de diversos tipos, nos cales coordina e controla o desenvolvemento da prestación dos servizos.

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

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

-CA3.3. Supervisouse o funcionamento dos equipamentos técnicos.

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

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

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

-CA3.7. Identificáronse os procedementos de atención á clientela no acollemento, durante o evento e na súa finalización.

-CA3.8. Tivéronse en conta as actitudes propias do persoal de asistencia neste tipo de actos.

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

-CA3.10. Tivéronse en conta os aspectos relacionados coa atención á clientela e a xestión da calidade.

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

1.8.2.2. Contidos básicos.

BC1. Identificación do mercado de eventos.

\*Eventos: concepto, tipoloxía e función.

\*Oferta turística necesaria para o desenvolvemento de eventos.

\*Oferta turística galega para o desenvolvemento de eventos.

\*Servizos demandados segundo a tipoloxía de eventos.

\*Captación de eventos: organismos e empresas públicas e privadas intervinientes.

\*Patrocinadores e entidades colaboradoras.

\*Mercado actual e evolución previsible do sector. Impacto económico e social nos destinos.

\*Aplicacións informáticas de información.

BC2. Organización de eventos.

\*Proxecto: fases e metodoloxía para o seu desenvolvemento.

\*Recursos humanos, técnicos e materiais para a organización de eventos.

\*Formalización da documentación.

\*Cálculo de custos: orzamentos, valoración e marxe de beneficios.

\*Coordinación entre a clientela e a organización do evento.

\*Plan de seguridade.

\*Xestión da documentación do evento.

\*Aplicacións informáticas de xestión de eventos.

\*Programas técnicos para xestión de eventos.

BC3. Supervisión de eventos.

\*Coordinación e control durante o evento.

-Persoal: funcións e localización.

-Equipamentos técnicos, moblaxe e material diverso.

-Documentación do evento: cartafolios, credenciais, etc.

-Aplicación de normas de protocolo en actos de diversos tipos.

\*Soportes publicitarios e informativos en eventos.

\*Acollemento, atención durante o evento e despedida: procedemento.

\*Facturación a clientes. Pagamento a provedores de servizos e persoal contratado.

\*Calidade nos servizos de eventos.

\*Seguimento e avaliación de eventos.

1.8.3. Orientacións pedagóxicas.

Este módulo contén a formación necesaria para xestionar viaxes combinadas e organizar eventos de tipoloxía diversa.

Estas funcións abranguen aspectos como:

-Caracterización das viaxes combinadas.

-Deseño e cotización de viaxes combinadas.

-Comercialización e distribución de viaxes combinadas.

-Organización de eventos.

-Desenvolvemento e control de eventos.

As actividades profesionais asociadas a esta función aplícanse en:

-Áreas técnica e de produtos de axencias maioristas, retallistas e mixtas que elaboren e comercialicen viaxes combinadas.

-Axencias e outros tipos de empresas especializadas en eventos e incentivos.

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos xerais a), b), c), d), e), f), h), g), j), k), l) e n) do ciclo formativo e as competencias a), b), c), d), e), f), i), j), k) e m).

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo versarán sobre:

-Aplicación práctica da metodoloxía para planificar, orzar e elaborar viaxes combinadas de tipoloxía diversa.

-Traballo da planificación e da organización de eventos mediante elaboración de proxectos, orzamentos e deseño de actos.

-Aplicación de conceptos de módulos como márketing, protocolo e relacións públicas, e dirección de axencias de viaxes.

-Incidencia nas actitudes de atención á clientela e nas de organización do traballo e presentación de documentos.

-Uso de aplicacións informáticas de información e de xestión específica de eventos e sistemas de distribución global (SDG).

1.9. Módulo profesional: venda de servizos turísticos.

\*Equivalencia en créditos ECTS: 8.

\*Código: MP0398.

\*Duración: 123 horas.

1.9.1. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación.

\*RA1. Relaciona servizos de diversos tipos en axencias de viaxes, analízaos e caracteriza os elementos que os compoñen.

-CA1.1. Identificáronse e caracterizáronse os medios de transporte que se poden vender nas axencias de viaxes.

-CA1.2. Identificáronse os principais provedores de transporte e os produtos ou servizos que ofrecen.

-CA1.3. Analizáronse as principais tarifas e as condicións do servizo, así como os impostos e as taxas que se lles aplican.

-CA1.4. Interpretouse a normativa aplicable ao transporte de persoas en diversos medios.

-CA1.5. Identificáronse e caracterizáronse os servizos e os produtos que ofrecen, así como as tarifas que se aplican no aloxamento turístico.

-CA1.6. Interpretouse a normativa básica de regulación de aloxamentos turísticos.

-CA1.7. Caracterizouse a venda de viaxes combinadas, así como os principais provedores e produtos do mercado.

-CA1.8. Caracterizáronse outros servizos que se poden vender nas axencias de viaxes, así como as súas tarifas e as súas condicións.

-CA1.9. Recoñecéronse os principais sistemas globais de distribución.

-CA1.10. Analizouse a venda de servizos turísticos a través da internet e a función das axencias virtuais.

\*RA2. Aplica técnicas de venda e identifica as súas características, os seus procedementos e a súa secuencia.

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

-CA2.2. Identificáronse os fundamentos das técnicas de venda nas axencias de viaxes.

-CA2.3. Recoñecéronse os procesos en cada etapa da venda de servizos ou produtos nas axencias de viaxes.

-CA2.4. Describiuse o proceso da negociación con aplicación das técnicas apropiadas.

-CA2.5. Recoñecéronse os métodos para a venda telefónica.

-CA2.6. Valorouse a aplicación de técnicas de venda como instrumento da xestión comercial das axencias de viaxes.

\*RA3. Realiza a venda de servizos, caracterizando e aplicando os procedementos asociados.

-CA3.1. Identificáronse e caracterizáronse diversas fontes de información utilizadas na venda de servizos e produtos en axencias de viaxes.

-CA3.2. Obtívese información sobre servizos e produtos, as súas condicións específicas, as tarifas e os destinos.

-CA3.3. Asesorouse a clientela sobre aspectos xerais e específicos do produto ou servizo ou destino.

-CA3.4. Caracterizáronse e aplicáronse os procesos de reserva e confirmación de servizos turísticos.

-CA3.5. Describiuse o procedemento en caso de non confirmación e ofrecéronse outras alternativas.

-CA3.6. Seguiuse o protocolo establecido para a formalización e o arquivo da documentación.

-CA3.7. Identificouse e aplicouse a normativa.

-CA3.8. Aplicáronse sistemas informáticos, terminais e sistemas globais de distribución para a xestión de reservas.

-CA3.9. Identificáronse os parámetros de calidade do servizo de atención á clientela nas axencias de viaxes.

-CA3.10. Aplicáronse técnicas de comunicación e atención á clientela específicas para a venda de servizos en axencias de viaxes.

\*RA4. Realiza operacións de pechamento e posvenda, aplicando os procedementos estandarizados.

-CA4.1. Caracterizáronse os tipos de documentos emitidos polas axencias para os prestatarios dos servizos.

-CA4.2. Xestionouse e emitíuse a documentación relativa á venda dos servizos ou produtos turísticos.

-CA4.3. Formalizouse o procedemento de facturación dos servizos e emisión da documentación relacionada.

-CA4.4. Caracterizáronse sistemas e os xeitos de cobramento de servizos.

-CA4.5. Recoñecéronse as variables que inflúen na política de crédito, tendo en conta os posibles riscos.

-CA4.6. Identificouse o procedemento para a xestión de cancelacións consonte a normativa.

-CA4.7. Caracterizouse a información ou as instrucións previas á viaxe ou ao servizo.

-CA4.8. Identificáronse os procesos relativos á posvenda e á fidelización de clientes.

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

1.9.2. Contidos básicos.

BC1. Identificación dos tipos de servizo nas axencias de viaxes.

\*Intermediación na venda do transporte.

-Concepto de transporte: tipoloxía e caracterización.

-Provedores: produtos e servizos que ofrecen.

-Principais tarifas. Condicións do transporte. Impostos e taxas.

-Normativa do transporte.

-Dereitos e deberes de usuarios e transportistas.

\*Intermediación na venda de aloxamento turístico.

-Concepto de aloxamento turístico. Tipoloxía. Produtos e servizos que se ofrecen.

-Tarifas.

-Normativa do aloxamento turístico.

\*Intermediación na venda de viaxes combinadas: principais produtos e provedores.

\*Intermediación na venda doutros servizos turísticos: alugamento de vehículos, seguros de viaxe, *forfaits* de neve, venda de excursións, entradas de espectáculos, guías, etc. Caracterización, tarifas e condicións.

\*Sistemas globais de distribución.

\*Venda por internet. Axencias virtuais.

BC2. Aplicación de técnicas de venda.

\*Clientes: tipoloxía, necesidades e motivos de compra.

\*Técnicas de venda: principios básicos e etapas.

-Apertura. Clima axeitado. Linguaxe corporal.

-Tensións e prexuízos. Xeración de confianza na clientela.

-Indagación de necesidades e desexos da clientela.

-Presentación do produto ou do servizo.

\*Negociación: proceso e técnicas.

\*Venda telefónica: procedemento.

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

\*Tratamento de queixas e reclamacións.

BC3. Realización da venda de servizos.

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

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

\*Reserva de produtos e servizos: sistemas de reservas.

-Procedemento de reserva e confirmación.

-Estados da reserva.

-Non confirmación. Alternativas.

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

\*Normativa.

\*Equipamentos informáticos, terminais e SDG.

\*Calidade na venda de servizos en axencias viaxes.

BC4. Realizacións de operacións de pechamento e posvenda.

\*Documentos para a prestación de servizos: tipoloxía.

\*Procedemento de emisión: bonos, billetes, pasaxes e títulos de transporte, contratos de viaxes combinadas, itinerarios, localizadores, etc.

\*Procedemento de facturación. Documentos de venda: tipoloxía e funcións. Gastos de xestión.

\*Sistemas e formas de cobramento de servizos: características e tipos. Políticas de crédito.

\*Cancelacións: procedemento. Aplicación da normativa.

\*Información e instrucións previas ao servizo ou á viaxe.

\*Procesos de posvenda e valoración desde un punto de vista comercial e de fidelización.

\*Aplicacións informáticas de xestión en axencias de viaxes, terminais e SDG.

### 1.9.3. Orientacións pedagóxicas.

Este módulo profesional contén a formación necesaria para desempeñar a función de venda de servizos e produtos turísticos en axencias de viaxes.

Esta función abrangue aspectos como:

-Información, asesoramento e atención á clientela.

-Venda de servizos de transporte, aloxamento, viaxes combinadas e outros servizos turísticos.

-Uso das novas tecnoloxías: programas de xestión específicos das axencias de viaxes, sistemas globais de distribución, terminais e programas de provedores de servizos de transporte e ofimática.

As actividades profesionais asociadas a esta función aplícanse nos procesos de venda de servizos, información e atención á clientela en axencias de viaxes retailistas, maioristas e mixtas. Cómpre considerar a vocación comercial e o público obxectivo da axencia: xeneralistas, de empresas, *call centers*, *in-plants*, etc.

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos xerais b), d), f), g), h), j), k) e l) do ciclo formativo e as competencias d), f), g), i), j) e m).

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo versarán sobre:

-Procura e análise de información relativa aos servizos e aos produtos turísticos dos provedores de servizos, así como a que sexa de interese para a clientela ante a perspectiva dunha viaxe.

-Análise das tarifas, as condicións e as características dos provedores de servizos turísticos.

-Análise das técnicas de venda e posvenda.

-Xestión dos procesos administrativos derivados da reserva e da venda de servizos turísticos.

-Aplicación das novas tecnoloxías e aplicacións informáticas específicas de xestión de axencias de viaxes, sistemas globais de distribución e aplicacións de provedores de servizos.

1.10. Módulo profesional: dirección de entidades de intermediación turística.

\*Equivalencia en créditos ECTS: 8.

\*Código: MP0399.

\*Duración: 87 horas.

1.10.1. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación.

\*RA1. Caracteriza as entidades de intermediación de servizos turísticos identificando as súas funcións, as súas clasificacións e a normativa aplicable.

-CA1.1. Identificouse o concepto de entidades de intermediación de servizos e produtos turísticos.

-CA1.2. Describiuse a evolución experimentada polo sector desde o inicio da actividade.

-CA1.3. Clasificáronse as axencias de viaxes segundo a normativa e caracterizáronse as súas funcións.

-CA1.4. Analizáronse os requisitos específicos para o seu funcionamento.

-CA1.5. Caracterizáronse outros tipos de axencias de viaxes atendendo á súa especialización e aos servizos que ofrecen.

-CA1.6. Identificáronse outros tipos de entidades de intermediación segundo a especialización dos seus servizos.

-CA1.7. Caracterizáronse as funcións de diversas entidades de intermediación turística.

-CA1.8. Recoñeceuse a normativa de ámbito europeo, estatal e autonómico aplicable ás entidades de intermediación turística.

-CA1.9. Definíronse as actitudes do persoal profesional da intermediación turística.

-CA1.10. Relacionáronse os organismos e as asociacións de ámbito autonómico, estatal e internacional que regulan a actividade de intermediación de servizos turísticos e as súas funcións.

\*RA2. Organiza entidades de intermediación turística, para o que analiza estruturas organizativas e os procesos de planificación empresarial.

-CA2.1. Definiuse o concepto de organización empresarial no sector da intermediación turística e os principios que deben rexer neste tipo de organizacións.

-CA2.2. Describíronse os sistemas e os tipos de organización empresarial propios das empresas do sector.

-CA2.3. Definíronse as estruturas organizativas propias das empresas de intermediación turística.

-CA2.4. Caracterizáronse as áreas e os departamentos, así como as relacións interdepartamentais.

-CA2.5. Diseñáronse organigramas atendendo á tipoloxía e ás características de empresas de intermediación turística.

-CA2.6. Describíronse as funcións, as responsabilidades e as tarefas que se desempeñan nos postos de traballo.

-CA2.7. Definiuse o concepto de planificación empresarial.

-CA2.8. Establecéronse as etapas do proceso de planificación.

-CA2.9. Valorouse a importancia da planificación como ferramenta da xestión empresarial.

\*RA3. Controla a rendibilidade das entidades de intermediación turística caracterizando os procesos económicos e financeiros.

-CA3.1. Describiuse o concepto de xestión económica e financeira en entidades de intermediación turística.

-CA3.2. Interpretouse o concepto de patrimonio e identificáronse os seus elementos e as masas patrimoniais.

-CA3.3. Caracterizouse a estrutura financeira das empresas de intermediación turística.

-CA3.4. Definíronse e clasificáronse os custos de explotación deste tipo de empresas.

-CA3.5. Aplicáronse os procedementos para o cálculo e a imputación de custos.

-CA3.6. Analizouse o concepto de orzamento e a súa función e clasificación.

-CA3.7. Calculáronse e interpretáronse ratios, marxe de beneficio e limiar de rendibilidade.

-CA3.8. Analizouse a rendibilidade das empresas de intermediación turística.

-CA1.9. Elaboráronse orzamentos de diversos tipos e aplicáronse medidas correctoras.

-CA3.10. Utilizáronse aplicacións informáticas de xestión.

-CA3.11. Caracterizouse a estrutura financeira das empresas de intermediación turística.

\*RA4. Realiza a xestión administrativa e comercial, caracterizando os procesos das empresas de intermediación.

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

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

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

-CA4.4. Recoñeceuse o procedemento para a xestión administrativa das incidencias.

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

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

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

-CA4.8. Aplicáronse sistemas informáticos de xestión administrativa e comercial.

\*RA5. Dirixe os recursos humanos, recoñecendo e caracterizando os métodos para a organización, a selección e a formación do persoal.

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

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

-CA5.3. Trívose en conta a necesidade de persoal segundo variables como a maior demanda, os novos produtos, etc.

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

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

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

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

\*RA6. Xestiona a calidade dos servizos de intermediación turística analizando, seleccionando e aplicando o sistema de calidade que mellor se adapta á empresa.

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

-CA6.2. Valorouse a aplicación de diversos sistemas de calidade.

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

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

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

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

-CA6.7. Aplícase o sistema de xestión de calidade.

1.10.2. Contidos básicos.

BC1. Caracterización de entidades de intermediación turística.

\*Axencias de viaxes: concepto, evolución histórica, clasificación legal, características e funcións.

\*Requisitos específicos para o seu funcionamento.

\*Axencias de viaxes especializadas: concepto, tipos de especialización e servizos que ofrecen.

\*Outras figuras de intermediación e xestión de servizos e produtos turísticos.

\*Centrais de reservas.

\*Normativa de ámbito europeo, estatal e autonómico aplicable á actividade de intermediación de servizos turísticos.

\*Deontoloxía profesional.

\*Organismos e asociacións de ámbito autonómico, estatal e internacional.

BC2. Organización de entidades de intermediación turística.

\*Empresas de intermediación turística: concepto, funcións e principios.

\*Sistemas e tipos de organización.

\*Estruturas organizativas: tipoloxía.

\*Departmentalización ou áreas: relacións interdepartamentais.

\*Deseño de organigramas: postos e funcións.

\*Planificación e plans empresariais: concepto, etapas do proceso de planificación, estratexias e políticas.

\*Valoración da importancia da planificación na xestión empresarial.

BC3. Control da rendibilidade en entidades de intermediación turística.

\*Concepto de xestión económica e financeira nas empresas de intermediación turística.

\*Patrimonio: concepto, elementos e masas patrimoniais.

\*Financiamento: concepto, estrutura financeira da empresa e fontes de financiamento.

\*Análise de balances e contas de resultados das empresas de intermediación turística.

\*Análise da estrutura de ingresos e gastos das empresas de intermediación turística.

\*Orzamentos: concepto e función, tipos, elaboración, control, desviacións e medidas correctoras.

\*Análise da rendibilidade económica e financeira: concepto; cálculo de ratios económicas e financeiras; marxe de beneficio e limiar de rendibilidade en empresas de intermediación turística.

\*Custos: tipos de custos. Cálculo e imputación de custos derivados da xestión de empresas de intermediación turística.

\*Aplicacións informáticas de xestión económico-financieira.



BC4. Realización da xestión administrativa e comercial.

\*Procesos administrativos derivados das relacións con provedores de servizos: tipos, procedementos, documentos, liquidacións, pagamento de facturas, BSP, etc.

\*IVE: concepto, tipos impositivos, réxime especial das axencias de viaxes e normativa.

\*Procesos administrativos derivados das relacións con clientes: tipos, procedemento e documentos.

\*Control de caixas e bancos. Rexistro de operacións. Análise da información bancaria.

\*Xestión de faltas de pagamentos e devolucións: procedementos.

\*Xestión do almacén: aprovisionamento e inventarios. Control de existencias de documentos internos e externos.

\*Xestión comercial e canles de distribución: concepto e estratexias de comercialización e distribución.

\*Aplicacións informáticas de xestión administrativa e comercial.

BC5. Dirección de recursos humanos nas entidades de intermediación turística.

\*Dirección de equipos de traballo: sistemas de dirección, tipos de mando e liderado.

\*Organización do persoal: planificación de quen-das, horarios, calendarios, etc.

\*Previsión de cadros de persoal: variables que hai que ter en conta.

\*Selección de persoal: métodos.

\*Manual de empresa: concepto, contido e función.

\*Motivación: concepto; estratexias de incentivos á produción.

\*Formación: programas de formación e carreiras profesionais.

BC6. Calidade nos servizos de intermediación turística.

\*Calidade: concepto, evolución, elementos e finalidade. Principios reitores da calidade no sector turístico e valoración da súa importancia.

\*Obxectivos xerais no subsector das empresas de intermediación turística.

\*Implantación dun sistema de control de calidade. Análise e fases: sistemas previos e auditoría externa á empresa.

\*Manexo das ferramentas de xestión da calidade: autoavaliación, planificación da mellora, sistemas indicadores, sistema de enquisa, sistema de queixas e suxestións, etc.

1.10.3. Orientacións pedagóxicas.

Este módulo profesional contén a formación necesaria para desempeñar a función de dirección en axencias de viaxes e outras empresas de intermediación e de distribución turísticas.

A función da dirección de axencias de viaxes abrangue aspectos como:

-Organización e planificación empresarial.

-Xestión económico-financeira, administrativa, comercial e de recursos humanos.

-Control da calidade nos procesos.

As actividades profesionais asociadas a esta función aplícanse en:

-Realización das actividades de organización, planificación e control empresarial en unidades de produción de servizos de intermediación e distribución turísticas.

-Análise dos estados contables e financeiros da empresa.

-Avaliación de custos e cálculo de orzamentos e de marxes de beneficios.

-Control dos procesos administrativos derivados das relacións con clientes, intermediarios e provedores.

-Aplicación de métodos para a xestión comercial.

-Selección, dirección, liderado e motivación dos recursos humanos.

-Aplicación de sistemas de calidade no ámbito da empresa.

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos xerais d), e), h), i), j), k), l), m) e n) do ciclo formativo e as competencias h), i), j), k), l) e m).

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo versarán sobre:

-Análise dos sistemas de organización, planificación e control das empresas de intermediación de produtos e servizos turísticos.

-Aplicación de procedementos de xestión económica, financeira, administrativa, comercial e de recursos humanos.

-Operacións con aplicacións ofimáticas. Uso de novas tecnoloxías da información e da comunicación.

-Aplicacións de programas informáticos de organización e xestión para empresas de intermediación de produtos e servizos turísticos.

-Análise dos métodos de implantación e control da calidade.

Recoméndase seguir a proposta dos contidos expostos.

1.11. Módulo profesional: formación e orientación laboral.

\*Equivalencia en créditos ECTS: 5.

\*Código: MP0401.

\*Duración: 107 horas.

1.11.1. Unidade formativa 1: prevención de riscos laborais.

\*Código: MP0401\_12.

\*Duración: 45 horas.

1.11.1.1. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación.

\*RA1. Recoñece os dereitos e as obrigas das persoas traballadoras e empresarias relacionados coa seguridade e a saúde laboral.

-CA1.1. Relacionáronse as condicións laborais coa saúde da persoa traballadora.

-CA1.2. Distinguíronse os principios da acción preventiva que garanten o dereito á seguridade e á saúde das persoas traballadoras.

-CA1.3. Apreciouse a importancia da información e da formación como medio para a eliminación ou a redución dos riscos laborais.

-CA1.4. Comprenderonse as actuacións axeitadas ante situacións de emerxencia e risco laboral grave e inminente.

-CA1.5. Valoráronse as medidas de protección específicas de persoas traballadoras sensibles a determinados riscos, así como as de protección da maternidade e a lactación, e de menores.

-CA1.6. Analizáronse os dereitos á vixilancia e protección da saúde no sector de axencias de viaxes.

-CA1.7. Asumiuse a necesidade de cumprir as obrigas das persoas traballadoras en materia de prevención de riscos laborais.

\*RA2. Avalía as situacións de risco derivadas da súa actividade profesional analizando as condicións de traballo e os factores de risco máis habituais do sector de axencias de viaxes.

-CA2.1. Determináronse as condicións de traballo con significación para a prevención nos ámbitos de traballo relacionados co perfil profesional de técnico superior en axencias de viaxes e xestión de eventos.

-CA2.2. Clasificáronse os factores de risco na actividade e os danos derivados deles.

-CA2.3. Clasificáronse e describíronse os tipos de danos profesionais, con especial referencia a accidentes de traballo e doenzas profesionais, relacionados co perfil profesional de técnico superior en axencias de viaxes e xestión de eventos.

-CA2.4. Identificáronse as situacións de risco máis habituais nos ámbitos de traballo das persoas coa

titulación de técnico superior en axencias de viaxes e xestión de eventos.

-CA2.5. Levouse a cabo a avaliación de riscos nun lugar de traballo, real ou simulado, relacionado co sector de actividade do título.

\*RA3. Participa na elaboración dun plan de prevención de riscos e identifica as responsabilidades de todos os axentes implicados.

-CA3.1. Valorouse a importancia dos hábitos preventivos en todos os ámbitos e en todas as actividades da empresa.

-CA3.2. Clasificáronse os xeitos de organización da prevención na empresa en función dos criterios establecidos na normativa sobre prevención de riscos laborais.

-CA3.3. Determináronse os xeitos de representación das persoas traballadoras na empresa en materia de prevención de riscos.

-CA3.4. Identificáronse os organismos públicos relacionados coa prevención de riscos laborais.

-CA3.5. Valorouse a importancia da existencia dun plan preventivo na empresa que inclúa a secuencia de actuacións para realizar en caso de emerxencia.

-CA3.6. Estableceuse o ámbito dunha prevención integrada nas actividades da empresa e determináronse as responsabilidades e as funcións de cada quen.

-CA3.7. Definiuse o contido do plan de prevención nun centro de traballo relacionado co sector profesional da titulación de técnico superior en axencias de viaxes e xestión de eventos.

-CA3.8. Proxectouse un plan de emerxencia e evacuación para unha pequena ou mediana empresa do sector de actividade do título.

\*RA4. Determináronse as medidas de prevención e protección no ámbito laboral da titulación de técnico superior en axencias de viaxes e xestión de eventos.

-CA4.1. Definíronse as técnicas e as medidas de prevención e de protección que se deben aplicar para evitar ou diminuír os factores de risco, ou para reducir as súas consecuencias no caso de materializarse.

-CA4.2. Analizouse o significado e o alcance da sinalización de seguridade de diversos tipos.

-CA4.3. Seleccionáronse os equipamentos de protección individual (EPI) axeitados ás situacións de risco atopadas.

-CA4.4. Analizáronse os protocolos de actuación en caso de emerxencia.

-CA4.5. Identificáronse as técnicas de clasificación de persoas feridas en caso de emerxencia, onde existan vítimas de diversa gravidade.

-CA4.6. Identificáronse as técnicas básicas de primeiros auxilios que se deben aplicar no lugar do

accidente ante danos de diversos tipos, así como a composición e o uso da caixa de urxencias.

#### 1.11.1.2. Contidos básicos.

BC1. Dereitos e obrigas en seguridade e saúde laboral.

\*Relación entre traballo e saúde. Influencia das condicións de traballo sobre a saúde.

\*Conceptos básicos de seguridade e saúde laboral.

\*Análise dos dereitos e das obrigas das persoas traballadoras e empresarias en prevención de riscos laborais.

\*Actuación responsable no desenvolvemento do traballo para evitar as situacións de risco no seu ámbito laboral.

\*Protección de persoas traballadoras especialmente sensibles a determinados riscos.

BC2. Avaliación de riscos profesionais.

\*Análise de factores de risco ligados a condicións de seguridade, ambientais, ergonómicas e psicosociais.

\*Determinación dos danos á saúde da persoa traballadora que se poden derivar das condicións de traballo e dos factores de risco detectados.

\*Riscos específicos no sector de axencias de viaxes en función das probables consecuencias, do tempo de exposición e dos factores de risco implicados.

\*Avaliación dos riscos atopados en situacións potenciais de traballo no sector de axencias de viaxes.

BC3. Planificación da prevención de riscos na empresa.

\*Xestión da prevención na empresa: funcións e responsabilidades.

\*Órganos de representación e participación das persoas traballadoras en prevención de riscos laborais.

\*Organismos estatais e autonómicos relacionados coa prevención de riscos.

\*Planificación da prevención na empresa.

\*Plans de emerxencia e de evacuación en ámbitos de traballo.

\*Elaboración dun plan de emerxencia nunha empresa do sector.

\*Participación na planificación e na posta en práctica dos plans de prevención.

BC4. Aplicación de medidas de prevención e protección na empresa.

\*Medidas de prevención e protección individual e colectiva.

\*Protocolo de actuación ante unha situación de emerxencia.

\*Aplicación das técnicas de primeiros auxilios.

\*Actuación responsable en situacións de emerxencias e primeiros auxilios.

1.11.2. Unidade formativa 2: equipos de traballo, dereito do traballo e da seguridade social e procura de emprego.

\*Código: MP0401\_22.

\*Duración: 62 horas.

1.11.2.1. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación.

\*RA1. Participa responsablemente en equipos de traballo eficientes que contribúan á consecución dos obxectivos da organización.

-CA1.1. Identifícanse os equipos de traballo en situacións de traballo relacionadas co perfil de técnico superior en axencias de viaxes e xestión de eventos e valoráronse as súas vantaxes sobre o traballo individual.

-CA1.2. Determináronse as características do equipo de traballo eficaz fronte ás dos equipos ineficaces.

-CA1.3. Adoptáronse responsablemente os papeis asignados para a eficiencia e a eficacia do equipo de traballo.

-CA1.4. Empregáronse axeitadamente as técnicas de comunicación no equipo de traballo para recibir e transmitir instrucións e coordinar as tarefas.

-CA1.5. Determináronse procedementos para a resolución dos conflitos identificados no seo do equipo de traballo.

-CA1.6. Aceptáronse de forma responsable as decisións adoptadas no seo do equipo de traballo.

-CA1.7. Analizáronse os obxectivos alcanzados polo equipo de traballo en relación cos obxectivos establecidos e coa participación responsable e activa dos seus membros.

\*RA2. Identifica os dereitos e as obrigas que derivan das relacións laborais e recoñéceos en diferentes situacións de traballo.

-CA2.1. Identifícanse o ámbito de aplicación, as fontes e os principios de aplicación do dereito do traballo.

-CA2.2. Distingúronse os principais organismos que interveñen nas relacións laborais.

-CA2.3. Identifícanse os elementos esenciais dun contrato de traballo.

-CA2.4. Analizáronse as principais modalidades de contratación e identifícanse as medidas de fomento da contratación para determinados colectivos.

-CA2.5. Valoráronse os dereitos e as obrigas que se recollen na normativa laboral.

-CA2.6. Determináronse as condicións de traballo pactadas no convenio colectivo aplicable ou, en ausencia deste, as condicións habituais no sector profesional relacionado co título de técnico superior en axencias de viaxes e xestión de eventos.

-CA2.7. Valoráronse as medidas establecidas pola lexislación para a conciliación da vida laboral e familiar, e para a igualdade efectiva entre homes e mulleres.

-CA2.8. Analizouse o recibo de salarios e identificáronse os principais elementos que o integran.

-CA2.9. Identificáronse as causas e os efectos da modificación, a suspensión e a extinción da relación laboral.

-CA2.10. Identificáronse os órganos de representación das persoas traballadoras na empresa.

-CA2.11. Analizáronse os conflitos colectivos na empresa e os procedementos de solución.

-CA2.12. Identificáronse as características definitivas dos novos contornos de organización do traballo.

\*RA3. Determina a acción protectora do sistema da Seguridade Social ante as continxencias cubertas e identifica as clases de prestacións.

-CA3.1. Valorouse o papel da Seguridade Social como pilar esencial do estado social e para a mellora da calidade de vida da cidadanía.

-CA3.2. Delimitouse o funcionamento e a estrutura do sistema da Seguridade Social.

-CA3.3. Identificáronse, nun suposto sinxelo, as bases de cotización dunha persoa traballadora e as cotas correspondentes a ela e á empresa.

-CA3.4. Determináronse as principais prestacións contributivas da Seguridade Social, os seus requisitos e a súa duración, e realizouse o cálculo da súa contía nalgúns supostos prácticos.

-CA3.5. Determináronse as posibles situacións legais de desemprego en supostos prácticos sinxelos e realizouse o cálculo da duración e da contía dunha prestación por desemprego de nivel contributivo básico.

\*RA4. Planifica o seu itinerario profesional seleccionando alternativas de formación e oportunidades de emprego ao longo da vida.

-CA4.1. Valoráronse as propias aspiracións, motivacións, actitudes e capacidades que permitan a toma de decisións profesionais.

-CA4.2. Tomouse conciencia da importancia da formación permanente como factor clave para a empregabilidade e a adaptación ás exixencias do proceso produtivo.

-CA4.3. Valoráronse as oportunidades de formación e emprego noutros Estados da Unión Europea.

-CA4.4. Valorouse o principio de non-discriminación e de igualdade de oportunidades no acceso ao emprego e nas condicións de traballo.

-CA4.5. Deseñáronse os itinerarios formativos profesionais relacionados co perfil profesional de técnico superior en axencias de viaxes e xestión de eventos.

-CA4.6. Determináronse as competencias e as capacidades requiridas para a actividade profesional relacionada co perfil do título e seleccionouse a formación precisa para as mellorar e permitir unha axeitada inserción laboral.

-CA4.7. Identificáronse as principais fontes de emprego e de inserción laboral para as persoas coa titulación de técnico superior en axencias de viaxes e xestión de eventos.

-CA4.8. Empregáronse adecuadamente as técnicas e os instrumentos de procura de emprego.

-CA4.9. Prevíronse as alternativas de autoemprego nos sectores profesionais relacionados co título.

#### 1.11.2.2. Contidos básicos.

##### BC1. Xestión do conflito e equipos de traballo.

\*Diferenciación entre grupo e equipo de traballo.

\*Valoración das vantaxes e os inconvenientes do traballo de equipo para a eficacia da organización.

\*Equipos no sector de axencias de viaxes segundo as funcións que desempeñen.

\*Dinámicas de grupo.

\*Equipos de traballo eficaces e eficientes.

\*Participación no equipo de traballo: desempeño de papeis, comunicación e responsabilidade.

\*Conflito: características, tipos, causas e etapas.

\*Técnicas para a resolución ou a superación do conflito.

##### BC2. Contrato de traballo.

\*Dereito do traballo.

\*Organismos públicos (administrativos e xudiciais) que interveñen nas relacións laborais.

\*Análise da relación laboral individual.

\*Dereitos e deberes derivados da relación laboral.

\*Análise dun convenio colectivo aplicable ao ámbito profesional da titulación de técnico superior en axencias de viaxes e xestión de eventos.

\*Modalidades de contrato de traballo e medidas de fomento da contratación.

\*Análise das principais condicións de traballo: clasificación e promoción profesional, tempo de traballo, retribución, etc.

\*Modificación, suspensión e extinción do contrato de traballo.

\*Sindicatos de traballadores e asociacións empresariais.

\*Representación das persoas traballadoras na empresa.

\*Conflitos colectivos.

\*Novos contornos de organización do traballo.

BC3. Seguridade social, emprego e desemprego.

\*A seguridade social como pilar do estado social.

\*Estrutura do sistema de Seguridade Social.

\*Determinación das principais obrigas das persoas empresarias e das traballadoras en materia de seguridade social.

\*Protección por desemprego.

\*Prestacións contributivas da Seguridade Social.

BC4. Procura activa de emprego.

\*Coñecemento dos propios intereses e das propias capacidades formativo-profesionais.

\*Importancia da formación permanente para a traxectoria laboral e profesional das persoas coa titulación de técnico superior en axencias de viaxes e xestión de eventos.

\*Oportunidades de aprendizaxe e emprego en Europa.

\*Itinerarios formativos relacionados coa titulación de técnico superior en axencias de viaxes e xestión de eventos.

\*Definición e análise do sector profesional do título de técnico superior en axencias de viaxes e xestión de eventos.

\*Proceso de toma de decisións.

\*Proceso de procura de emprego no sector de actividade.

\*Técnicas e instrumentos de procura de emprego.

1.11.3. Orientacións pedagóxicas.

Este módulo profesional contén a formación necesaria para que o alumno ou a alumna se poida inserir laboralmente e desenvolver a súa carreira profesional no sector de axencias de viaxes.

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos xerais m) e n) do ciclo formativo e as competencias k) e l).

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo versarán sobre:

-Manexo das fontes de información para a elaboración de itinerarios formativo-profesionalizadores, en especial no referente ao sector de axencias de viaxes.

-Posta en práctica de técnicas activas de procura de emprego:

-Realización de probas de orientación e dinámicas sobre as propias aspiracións, competencias e capacidades.

-Manexo de fontes de información, incluídos os recursos da internet para a procura de emprego.

-Preparación e realización de cartas de presentación e currículos (potenciarase o emprego doutros idiomas oficiais na Unión Europea no manexo de información e elaboración do *curriculum vitae* Euro-pass).

-Familiarización coas probas de selección de persoal, en particular a entrevista de traballo.

-Identificación de ofertas de emprego público a que se pode acceder en función da titulación e resposta á súa convocatoria.

-Formación de equipos na aula para a realización de actividades mediante o emprego de técnicas de traballo en equipo.

-Estudo das condicións de traballo do sector de axencias de viaxes a través do manexo da normativa laboral, dos contratos máis comunmente utilizados e do convenio colectivo de aplicación no sector de axencias de viaxes.

-Superación de calquera forma de discriminación no acceso ao emprego e no desenvolvemento profesional.

-Análise da normativa de prevención de riscos laborais que lle permita a avaliación dos riscos derivados das actividades desenvolvidas no sector produtivo, así como a colaboración na definición dun plan de prevención para a empresa e das medidas necesarias para a súa posta en práctica.

O correcto desenvolvemento deste módulo exige a disposición de medios informáticos con conexión a internet e que polo menos dúas sesións de traballo semanais sexan consecutivas.

1.12. Módulo profesional: empresa e iniciativa emprendedora.

\*Equivalencia en créditos ECTS: 4.

\*Código: MP0402.

\*Duración: 53 horas.

1.12.1. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación.

\*RA1. Desenvolve o seu espírito emprendedor identificando as capacidades asociadas a el e definindo ideas emprendedoras caracterizadas pola innovación e a creatividade.

-CA1.1. Identifícase o concepto de innovación e a súa relación co progreso da sociedade e o aumento no benestar dos individuos.

-CA1.2. Analizouse o concepto de cultura emprendedora e a súa importancia como dinamizador do mercado laboral e fonte de benestar social.

-CA1.3. Valorouse a importancia da iniciativa individual, a creatividade, a formación, a responsabilidade e a colaboración como requisitos indispensables para ter éxito na actividade emprendedora.

-CA1.4. Analizáronse as características das actividades emprendedoras no sector de axencias de viaxes.

-CA1.5. Valorouse o concepto de risco como elemento inevitable de toda actividade emprendedora.

-CA1.6. Valoráronse ideas emprendedoras caracterizadas pola innovación, pola creatividade e pola súa factibilidade.

-CA1.7. Decidiuse a partir das ideas emprendedoras unha determinada idea de negocio do ámbito das axencias de viaxes, que servirá de punto de partida para a elaboración do proxecto empresarial.

-CA1.8. Analizouse a estrutura dun proxecto empresarial e valorouse a súa importancia como paso previo á creación dunha pequena empresa.

\*RA2. Decide a oportunidade de creación dunha pequena empresa para o desenvolvemento da idea emprendedora, tras a análise da relación entre a empresa e o contorno, do proceso produtivo, da organización dos recursos humanos e dos valores culturais e éticos.

-CA2.1. Valorouse a importancia das pequenas e medianas empresas no tecido empresarial galego.

-CA2.2. Analizouse o impacto ambiental da actividade empresarial e a necesidade de introducir criterios de sustentabilidade nos principios de actuación das empresas.

-CA2.3. Identificáronse os principais compoñentes do contorno xeral que rodea a empresa e, en especial, nos aspectos tecnolóxico, económico, social, ambiental, demográfico e cultural.

-CA2.4. Apreciouse a influencia na actividade empresarial das relacións coa clientela, con provedores, coas administracións públicas, coas entidades financeiras e coa competencia como principais integrantes do contorno específico.

-CA2.5. Determináronse os elementos do contorno xeral e específico dunha pequena ou mediana empresa de axencias de viaxes en función da súa posible localización.

-CA2.6. Analizouse o fenómeno da responsabilidade social das empresas e a súa importancia como un elemento da estratexia empresarial.

-CA2.7. Valorouse a importancia do balance social dunha empresa relacionada coas axencias de viaxes e describíronse os principais custos sociais en que incorren estas empresas, así como os beneficios sociais que producen.

-CA2.8. Identificáronse, en empresas de axencias de viaxes, prácticas que incorporen valores éticos e sociais.

-CA2.9. Definíronse os obxectivos empresariais incorporando valores éticos e sociais.

-CA2.10. Analizáronse os conceptos de cultura empresarial, e de comunicación e imaxe corporativas, así como a súa relación cos obxectivos empresariais.

-CA2.11. Describíronse as actividades e os procesos básicos que se realizan nunha empresa de axencias de viaxes, e delimitáronse as relacións de coordinación e dependencia dentro do sistema empresarial.

-CA2.12. Elaborouse un plan de empresa que inclúa a idea de negocio, a localización, a organización do proceso produtivo e dos recursos necesarios, a responsabilidade social e o plan de marketing.

\*RA3. Selecciona a forma xurídica tendo en conta as implicacións legais asociadas e o proceso para a súa constitución e posta en marcha.

-CA3.1. Analizouse o concepto de persoa empresarial, así como os requisitos que cómpren para desenvolver a actividade empresarial.

-CA3.2. Analizáronse as formas xurídicas da empresa e determináronse as vantaxes e as desvantaxes de cada unha en relación coa súa idea de negocio.

-CA3.3. Valorouse a importancia das empresas de economía social no sector de axencias de viaxes.

-CA3.4. Especificouse o grao de responsabilidade legal das persoas propietarias da empresa en función da forma xurídica elixida.

-CA3.5. Diferenciouse o tratamento fiscal establecido para cada forma xurídica de empresa.

-CA3.6. Identificáronse os trámites exigidos pola lexislación para a constitución dunha pequena ou mediana empresa en función da súa forma xurídica.

-CA3.7. Identificáronse as vías de asesoramento e xestión administrativa externas á hora de pór en marcha unha pequena ou mediana empresa.

-CA3.8. Analizáronse as axudas e subvencións para a creación e posta en marcha de empresas de axencias de viaxes tendo en conta a súa localización.

-CA3.9. Incluíuse no plan de empresa información relativa á elección da forma xurídica, os trámites administrativos, as axudas e as subvencións.

\*RA4. Realiza actividades de xestión administrativa e financeira básica dunha pequena ou mediana empresa, identifica as principais obrigas contables e fiscais e formaliza a documentación.

-CA4.1. Analizáronse os conceptos básicos de contabilidade, así como as técnicas de rexistro da informa-

ción contable: activo, pasivo, patrimonio neto, ingresos, gastos e contas anuais.

-CA4.2. Describíronse as técnicas básicas de análise da información contable, en especial no referente ao equilibrio da estrutura financeira e á solvencia, á liquidez e á rendibilidade da empresa.

-CA4.3. Defíníronse as obrigas fiscais (declaración censual, IAE, liquidacións trimestrais, resumos anuais, etc.) dunha pequena e dunha mediana empresa relacionadas con axencias de viaxes, e diferenciáronse os tipos de impostos no calendario fiscal (liquidacións trimestrais e liquidacións anuais).

-CA4.4. Formalizouse con corrección, mediante procesos informáticos, a documentación básica de carácter comercial e contable (notas de pedido, albarás, facturas, recibos, cheques, obrigas de pagamento e letras de cambio) para unha pequena e unha mediana empresa de axencias de viaxes, e describíronse os circuitos que recorre esa documentación na empresa.

-CA4.5. Elaborouse o plan financeiro e analizouse a viabilidade económica e financeira do proxecto empresarial.

#### 1.12.2. Contidos básicos.

##### BC1. Iniciativa emprendedora.

\*Innovación e desenvolvemento económico. Principais características da innovación na actividade de axencias de viaxes (materiais, tecnoloxía, organización da produción, etc.).

\*A cultura emprendedora na Unión Europea, en España e en Galicia.

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

\*A actuación das persoas emprendedoras no sector de axencias de viaxes.

\*O risco como factor inherente á actividade emprendedora.

\*Valoración do traballo por conta propia como fonte de realización persoal e social.

\*Ideas emprendedoras: fontes de ideas, maduración e avaliación destas.

\*Proxecto empresarial: importancia e utilidade, estrutura e aplicación no ámbito das axencias de viaxes.

##### BC2. A empresa e o seu contorno.

\*A empresa como sistema: concepto, funcións e clasificacións.

\*Análise do contorno xeral dunha pequena ou mediana empresa de axencias de viaxes: aspectos tecnolóxico, económico, social, ambiental, demográfico e cultural.

\*Análise do contorno específico dunha pequena ou mediana empresa de axencias de viaxes: clientes, provedores, administracións públicas, entidades financeiras e competencia.

\*Localización da empresa.

\*A persoa empresaria. Requisitos para o exercicio da actividade empresarial.

\*Responsabilidade social da empresa e compromiso co desenvolvemento sustentable.

\*Cultura empresarial e comunicación e imaxe corporativas.

\*Actividades e procesos básicos na empresa. Organización dos recursos dispoñibles. Externalización de actividades da empresa.

\*Descrición dos elementos e estratexias do plan de produción e do plan de márketing.

##### BC3. Creación e posta en marcha dunha empresa.

\*Formas xurídicas das empresas.

\*Responsabilidade legal do empresario.

\*A fiscalidade da empresa como variable para a elección da forma xurídica.

\*Proceso administrativo de constitución e posta en marcha dunha empresa.

\*Vías de asesoramento para a elaboración dun proxecto empresarial e para a posta en marcha da empresa.

\*Axudas e subvencións para a creación dunha empresa de axencias de viaxes.

\*Plan de empresa: elección da forma xurídica, trámites administrativos e xestión de axudas e subvencións.

##### BC4. Función administrativa.

\*Análise das necesidades de investimento e das fontes de financiamento dunha pequena e dunha mediana empresa no sector de axencias de viaxes.

\*Concepto e nocións básicas de contabilidade: activo, pasivo, patrimonio neto, ingresos, gastos e contas anuais.

\*Análise da información contable: equilibrio da estrutura financeira e ratios financeiras de solvencia, liquidez e rendibilidade da empresa.

\*Plan financeiro: estudo da viabilidade económica e financeira.

\*Obrigas fiscais dunha pequena e dunha mediana empresa.

\*Ciclo de xestión administrativa nunha empresa de axencias de viaxes: documentos administrativos e documentos de pagamento.

\*Coidado na elaboración da documentación administrativo-financeira.

### 1.12.3. Orientacións pedagóxicas.

Este módulo profesional contén a formación necesaria para desenvolver a propia iniciativa no ámbito empresarial, tanto cara ao autoemprego como cara á asunción de responsabilidades e funcións no emprego por conta allea.

A formación do módulo permite alcanzar os obxectivos xerais m) e n) do ciclo formativo e as competencias k), l) e m).

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo versarán sobre:

-Manexo das fontes de información sobre o sector das empresas de axencias de viaxes, incluíndo a análise dos procesos de innovación sectorial en marcha.

-Realización de casos e dinámicas de grupo que permitan comprender e valorar as actitudes das persoas emprendedoras e axustar a súa necesidade ao sector das axencias de viaxes.

-Utilización de programas de xestión administrativa e financeira para pequenas e medianas empresas do sector.

-Realización dun proxecto empresarial relacionado coa actividade das axencias de viaxes composto por un plan de empresa e un plan financeiro e que inclúa todas as facetas de posta en marcha dun negocio.

O plan de empresa incluírá os seguintes aspectos: maduración da idea de negocio, localización, organización da produción e dos recursos, xustificación da súa responsabilidade social, plan de márketing, elección da forma xurídica, trámites administrativos e axudas e subvencións.

O plan financeiro incluírá o plan de tesouraría, a conta de resultados provisional e o balance previsionar, así como a análise da súa viabilidade económica e financeira.

É aconsellable que o proxecto empresarial se vaia realizando conforme se desenvolvan os contidos relacionados nos resultados de aprendizaxe.

O correcto desenvolvemento deste módulo exige a disposición de medios informáticos con conexión a internet e que polo menos dúas sesións de traballo sexan consecutivas.

1.13. Módulo profesional: proxecto de axencias de viaxes e xestión de eventos.

\*Equivalencia en créditos ECTS: 5.

\*Código: MP0400.

\*Duración: 26 horas.

1.13.1. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación.

\*RA1. Identifica necesidades do sector produtivo en relación con proxectos tipo que as poidan satisfacer.

-CA1.1. Clasificáronse as empresas do sector polas súas características organizativas e o tipo de produto ou servizo que ofrecen.

-CA1.2. Caracterizáronse as empresas tipo e indicouse a súa estrutura organizativa e as funcións de cada departamento.

-CA1.3. Identificáronse as necesidades máis demandadas ás empresas.

-CA1.4. Valoráronse as oportunidades de negocio previsibles no sector.

-CA1.5. Identificouse o tipo de proxecto requirido para dar resposta ás demandas previstas.

-CA1.6. Determináronse as características específicas requiridas ao proxecto.

-CA1.7. Determináronse as obrigas fiscais, laborais e de prevención de riscos, e as súas condicións de aplicación.

-CA1.8. Identificáronse as axudas e as subvencións para a incorporación de novas tecnoloxías de produción ou de servizo que se propoñan.

-CA1.9. Elaborouse o guión de traballo para seguir na elaboración do proxecto.

\*RA2. Deseña proxectos relacionados coas competencias expresadas no título, onde inclúe e desenvolve as fases que o compoñen.

-CA2.1. Compilouse información relativa aos aspectos que se vaian tratar no proxecto.

-CA2.2. Realizouse o estudo da viabilidade técnica do proxecto.

-CA2.3. Identificáronse as fases ou as partes do proxecto, así como o seu contido.

-CA2.4. Establecéronse os obxectivos buscados e identificouse o seu alcance.

-CA2.5. Prevíronse os recursos materiais e persoais necesarios para realizar o proxecto.

-CA2.6. Realizouse o orzamento correspondente.

-CA2.7. Identificáronse as necesidades de financiamento para a posta en marcha do proxecto.

-CA2.8. Definiuse e elaborouse a documentación necesaria para o seu deseño.

-CA2.9. Identificáronse os aspectos que se deben controlar para garantir a calidade do proxecto.

\*RA3. Planifica a posta en práctica ou a execución do proxecto, para o que determina o plan de intervención e a documentación asociada.

-CA3.1. Estableceuse a secuencia de actividades ordenadas en función das necesidades de posta en práctica.



-CA3.2. Determináronse os recursos e a loxística necesarios para cada actividade.

-CA3.3. Identificáronse as necesidades de permisos e autorizacións para levar a cabo as actividades.

-CA3.4. Determináronse os procedementos de actuación ou execución das actividades.

-CA3.5. Identificáronse os riscos inherentes á posta en práctica e definiuse o plan de prevención de riscos, así como os medios e os equipamentos necesarios.

-CA3.6. Planificouse a asignación de recursos materiais e humanos e os tempos de execución.

-CA3.7. Fíxose a valoración económica que dea resposta ás condicións da posta en práctica.

-CA3.8. Definiuse e elaborouse a documentación necesaria para a posta en práctica ou execución.

\*RA4. Define os procedementos para o seguimento e o control na execución do proxecto, e xustifica a selección das variables e dos instrumentos empregados.

-CA4.1. Definiuse o procedemento de avaliación das actividades ou intervencións.

-CA4.2. Defínronse os indicadores de calidade para realizar a avaliación.

-CA4.3. Definiuse o procedemento para a avaliación das incidencias que se poidan presentar durante a realización das actividades, así como a súa solución e o seu rexistro.

-CA4.4. Definiuse o procedemento para xestionar os cambios nos recursos e nas actividades, incluíndo o sistema para o seu rexistro.

-CA4.5. Definiuse e elaborouse a documentación necesaria para a avaliación das actividades e do proxecto.

-CA4.6. Estableceuse o procedemento para a participación na avaliación das persoas usuarias ou da clientela e elaboráronse os documentos específicos.

-CA4.7. Estableceuse un sistema para garantir o cumprimento do prego de condicións do proxecto, cando este exista.

\*RA5. Elabora e expón o informe do proxecto realizado e xustifica o procedemento seguido.

-CA5.1. Enunciáronse os obxectivos do proxecto.

-CA5.2. Describiuse o proceso seguido para a identificación das necesidades das empresas do sector.

-CA5.3. Describiuse a solución adoptada a partir da documentación xerada no proceso de deseño.

-CA5.4. Describíronse as actividades en que se divide a execución do proxecto.

-CA5.5. Xustificáronse as decisións tomadas de planificación da execución do proxecto.

-CA5.6. Xustificáronse as decisións tomadas de seguimento e control na execución do proxecto.

-CA5.7. Formuláronse as conclusións do traballo realizado en relación coas necesidades do sector produtivo.

-CA5.8. Formuláronse, de ser o caso, propostas de mellora.

-CA5.9. Realizáronse, de ser o caso, as aclaracións solicitadas na exposición.

-CA5.10. Empregáronse ferramentas informáticas para a presentación dos resultados.

#### 1.13.2. Orientacións pedagóxicas.

Este módulo complementa a formación doutros módulos profesionais nas funcións de análise do contexto, deseño e organización da intervención e planificación da súa avaliación.

A función de análise do contexto abrangue as subfuncións de compilación de información, identificación e establecemento de prioridades de necesidades, e identificación dos aspectos que faciliten ou dificulten o desenvolvemento da intervención.

A función de deseño da intervención ten como obxectivo establecer as liñas xerais desta para dar resposta ás necesidades detectadas, definíndoo en todos os seus aspectos. Inclúe as subfuncións de definición ou adaptación da intervención, establecemento da secuencia e das prioridades das accións, planificación da intervención, determinación de recursos, planificación da avaliación e deseño de documentación e do plan de atención á clientela.

A función de organización da intervención abrangue as funcións de detección de demandas e necesidades, programación, xestión, coordinación e supervisión da intervención, e elaboración de informes.

Fomentarase e valorarase a creatividade, o espírito crítico e a capacidade de innovación nos procesos realizados, así como a adaptación da formación recibida en supostos laborais e en novas situacións.

O equipo docente exercerá a titoría das seguintes fases de realización do traballo, que se realizarán fundamentalmente de xeito non presencial: estudo das necesidades do sector produtivo, deseño, planificación e seguimento da execución do proxecto.

A exposición do informe, que realizará todo o alumnado, é parte esencial do proceso de avaliación e defenderase ante o equipo docente.

As actividades profesionais asociadas a estas funcións desenvólvense no sector das axencias de viaxes

e a xestión de eventos, e abranguen de xeito integrado aspectos doutras funcións, como son a xestión de recursos turísticos, a xestión dos recursos propios dos eventos, o márketing, a comercialización e as reservas, a promoción do sector, a seguridade ambiental, a prevención de riscos e a seguridade laboral.

Polas súas propias características, a formación do módulo relaciónase con todos os obxectivos xerais do ciclo e con todas as competencias profesionais, persoais e sociais seguintes, bardante no relativo á posta en práctica de diversos aspectos da intervención deseñada.

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo están relacionadas con:

- Execución de traballos en equipo.
- Autoavaliación do traballo realizado.
- Autonomía e iniciativa.
- Uso das TIC.

1.14. Módulo profesional: formación en centros de traballo.

\*Equivalencia en créditos ECTS: 22.

\*Código: MP0403.

\*Duración: 384 horas.

1.14.1. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación.

\*RA1. Identifica a estrutura e a organización da empresa en relación co tipo de servizo que presta.

-CA1.1. Identificouse a estrutura organizativa da empresa e as funcións de cada área.

-CA1.2. Comparouse a estrutura da empresa coas organizacións empresariais tipo existentes no sector.

-CA1.3. Relacionáronse as características do servizo e o tipo de clientes co desenvolvemento da actividade empresarial.

-CA1.4. Identificáronse os procedementos de traballo no desenvolvemento da prestación de servizo.

-CA1.5. Valoráronse as competencias necesarias dos recursos humanos para o desenvolvemento óptimo da actividade.

-CA1.6. Valorouse a idoneidade das canles de difusión máis frecuentes nesta actividade.

\*RA2. Aplica hábitos éticos e laborais no desenvolvemento da propia actividade profesional de acordo coas características do posto de traballo e cos procedementos establecidos na empresa.

-CA2.1. Recoñecéronse e xustificáronse:

-Dispoñibilidade persoal e temporal necesarias no posto de traballo.

-Actitudes persoais (puntualidade, empatía, etc.) e profesionais (orde, limpeza, responsabilidade, etc.) necesarias para o posto de traballo.

-Requisitos actitudinais ante a prevención de riscos na actividade profesional.

-Requisitos actitudinais referidos á calidade na actividade profesional.

-Actitudes relacionais co propio equipo de traballo e coa xerarquía establecida na empresa.

-Actitudes relacionadas coa documentación das actividades realizadas no ámbito laboral.

-Necesidades formativas para a inserción e a reinserción laboral no ámbito científico e técnico do bo facer profesional.

-CA2.2. Identificáronse as normas de prevención de riscos laborais e os aspectos fundamentais da Lei de prevención de riscos laborais de aplicación na actividade profesional.

-CA2.3. Aplicáronse os equipamentos de protección individual segundo os riscos da actividade profesional e as normas da empresa.

-CA2.4. Mantívoose unha actitude de respecto polo ambiente nas actividades desenvolvidas.

-CA2.5. Mantivéronse organizados, limpos e libres de obstáculos o posto de traballo e a área correspondente ao desenvolvemento da actividade.

-CA2.6. Responsabilizouse do traballo asignado e interpretou e cumpriu as instrucións recibidas.

-CA2.7. Estableceuse unha comunicación eficaz coa persoa responsable en cada situación e cos membros do equipo.

-CA2.8. Coordinouse co resto do equipo e comunicou as incidencias salientables.

-CA2.9. Valorouse a importancia da actividade propia e a necesidade de adaptación aos cambios de tarefas.

-CA2.10. Responsabilizouse da aplicación das normas e dos procedementos no desenvolvemento do traballo propio.

\*RA3. Executa as actividades do departamento de creación de viaxes combinadas utilizando medios, equipamentos e instrumentos de control, así como técnicas e procedementos, consonte as instrucións e as normas establecidas, e a situación da clientela.

-CA3.1. Interpretáronse as instrucións recibidas e a documentación asociada a cada proceso de deseño e cotización de viaxes combinadas.

-CA3.2. Aplicáronse técnicas de investigación de mercado previas ao deseño de viaxes combinadas.

-CA3.3. Recoñecéronse as condicións e os acordos da negociación con provedores con base en diversos criterios.

-CA3.4. Cotizáronse os servizos e valoráronse os custos, os descontos, as comisións, a marxe de beneficio, o limiar de rendibilidade, os impostos e o prezo de venda das viaxes combinadas.

-CA3.5. Tivéronse en conta os aspectos relacionados coa atención á clientela e a xestión da calidade.

-CA3.6. Recoñecéronse os procesos de reserva, a operativa e a coordinación cos provedores das viaxes combinadas.

-CA3.7. Formalizouse a documentación asociada.

-CA3.8. Operouse coas aplicacións informáticas específicas.

\*RA4. Realiza a xestión de eventos utilizando medios, equipamentos e instrumentos de control, e aplicando técnicas e procedementos conforme as instrucións e as normas establecidas.

-CA4.1. Interpretáronse as instrucións recibidas e a documentación asociada a cada proceso de xestión de eventos ofrecido pola axencia.

-CA4.2. Tramitáronse as solicitudes de demandas de futuros eventos e o seu seguimento.

-CA4.3. Elaborouse o orzamento global e a súa desagregación do evento que se vaia contratar.

-CA4.4. Participouse na supervisión e no control do desenvolvemento do evento contratado.

-CA4.5. Realizáronse as operacións posvenda e seguimento de satisfacción da clientela.

-CA4.6. Tivéronse en conta os aspectos relacionados coa atención á clientela e a xestión da calidade.

-CA4.7. Operouse coas aplicacións informáticas específicas.

Este módulo profesional contribúe a completar as competencias deste título e os obxectivos xerais do ciclo, tanto aqueles que se alcanzasen no centro educativo como os de difícil consecución nel.

## 2. ANEXO II

### A) Espazos mínimos.

Espazo formativo	Superficie en m <sup>2</sup> (30 alumnos/as)	Superficie en m <sup>2</sup> (20 alumnos/as)	Grao de utilización
-Aula polivalente.	60	40	28%
-Aula de axencia e información turística.	60	40	72%

\*A Consellería de Educación e Ordenación Universitaria poderá autorizar unidades para menos de trinta postos escolares, polo que será posible reducir os espazos formativos proporcionalmente ao número de alumnos e alumnas, tomando como referencia para a determinación das superficies necesarias as cifras indicadas nas columnas segunda e terceira da táboa.

\*O grao de utilización expresa en tanto por cento a ocupación en horas do espazo prevista para a impartición das ensinanzas no centro educativo, por un grupo de alumnado, respecto da duración total destas.

\*Na marxe permitida polo grao de utilización, os espazos formativos establecidos poden ser ocupados por outros grupos de alumnos ou alumnas que cursen o mesmo ou outros ciclos formativos, ou outras etapas educativas.

\*En todo caso, as actividades de aprendizaxe asociadas aos espazos formativos (coa ocupación expresada polo grao de utilización) poderán realizarse en superficies utilizadas tamén para outras actividades formativas afíns.

### B) Equipamentos mínimos.

#### Equipamento.

-Equipamentos informáticos e audiovisuais.

-Instalación de rede con acceso a internet.

-Impresora láser con conexión á rede.

-Software.

-Paquete ofimático (tratamento de textos, follas de cálculo e xestor de presentacións, etc.).

-Programa de xestión de grupos en axencias de viaxes.

-Navegador web.

-Deseño gráfico.

-Programas de deseño HTML e FLASH.

-Creación de documentos en formato pdf.

-Planificador de rutas.

-SIG.

-Programa de xestión de redes en educación.

-Programa de contabilidade e facturación.

-SDG.

-Cámaras de vídeo e fotografía.

-Micrófonos portátiles.

-Guías, mapas, planos, revistas turísticas, audiovisuais de destinos e recursos turísticos, etc.

-PDA con GPS, ou navegador GPS portátil con cartografía.

## 3. ANEXO III

A) Especialidades do profesorado con atribución docente nos módulos profesionais do ciclo formativo de axencias de viaxes e xestión de eventos.

Módulo profesional	Especialidade do profesorado	Corpo
-MP0171. Estrutura do mercado turístico.	Hostalaría e turismo.	Catedrático/a de ensino secundario. Profesorado de ensino secundario.
-MP0172. Protocolo e relacións públicas.	Hostalaría e turismo.	Catedrático/a de ensino secundario. Profesorado de ensino secundario.
-MP0173. Márketing turístico.	Hostalaría e turismo.	Catedrático/a de ensino secundario. Profesorado de ensino secundario.
-MP0179. Inglés.	Inglés.	Catedrático/a de ensino secundario. Profesorado de ensino secundario.
-MP0180. Segunda lingua estranxeira.	Lingua estranxeira.	Catedrático/a de ensino secundario. Profesorado de ensino secundario.
-MP0383. Destinos turísticos.	Hostalaría e turismo.	Catedrático/a de ensino secundario. Profesorado de ensino secundario.
-MP0384. Recursos turísticos.	Hostalaría e turismo.	Catedrático/a de ensino secundario. Profesorado de ensino secundario.
-MP0397. Xestión de produtos turísticos.	Hostalaría e turismo.	Catedrático/a de ensino secundario. Profesorado de ensino secundario.
-MP0398. Venda de servizos turísticos.	Hostalaría e turismo.	Catedrático/a de ensino secundario. Profesorado de ensino secundario.
-MP0399. Dirección de entidades de intermediación turística.	Hostalaría e turismo.	Catedrático/a de ensino secundario. Profesorado de ensino secundario.
-MP0400. Proxecto de axencias de viaxes e xestión de eventos.	Hostalaría e turismo.	Catedrático/a de ensino secundario. Profesorado de ensino secundario.
-MP0401. Formación e orientación laboral.	Formación e orientación laboral.	Catedrático/a de ensino secundario. Profesorado de ensino secundario.
-MP0402. Empresa e iniciativa emprendedora.	Formación e orientación laboral.	Catedrático/a de ensino secundario. Profesorado de ensino secundario.

B) Titulacións equivalentes para efectos de docencia.

Corpos	Especialidades	Titulacións
-Profesorado de ensino secundario.	Formación e orientación laboral.	-Diplomado/a en ciencias empresariais. -Diplomado/a en relacións laborais. -Diplomado/a en traballo social. -Diplomado/a en educación social. -Diplomado/a en xestión e Administración pública.
	Hostalaría e turismo.	-Diplomado/a en turismo.

C) Titulacións requiridas para a impartición dos módulos profesionais que conforman o título para os centros de titularidade privada e doutras administracións distintas da educativa, e orientacións para a Administración educativa.

Módulos profesionais	Titulacións
-MP0171. Estrutura do mercado turístico. -MP0172. Protocolo e relacións públicas. -MP0173. Márketing turístico. -MP0179. Inglés. -MP0180. Segunda lingua estranxeira. -MP0383. Destinos turísticos. -MP0384. Recursos turísticos. -MP0397. Xestión de produtos turísticos. -MP0398. Venda de servizos turísticos. -MP0399. Dirección de entidades de intermediación turística. -MP0400. Proxecto de axencias de viaxes e xestión de eventos. -MP0401. Formación e orientación laboral. -MP0402. Empresa e iniciativa emprendedora.	-Licenciado/a, enxeñeiro/a, arquitecto/a ou o título de grao correspondente, ou outros títulos equivalentes para efectos de docencia.

## 4. ANEXO IV

Validacións entre módulos profesionais establecidos no título de técnico superior en axencias de viaxes ao abeiro da Lei orgánica 1/1990 e os establecidos no título de técnico superior en axencias de viaxes e xestión de eventos ao abeiro da Lei orgánica 2/2006.

Módulos profesionais do ciclo formativo (LOXSE): axencias de viaxes	Módulos profesionais do ciclo formativo (LOE): axencias de viaxes e xestión de eventos
-Produción e venda de servizos turísticos en axencias de viaxes.	-MP0398. Venda de servizos turísticos. -MP0397. Xestión de produtos turísticos.
-Xestión económico-administrativa en axencias de viaxes. -Organización e control en axencias de viaxes.	-MP0399. Dirección de entidades de intermediación turística. -MP0402. Empresa e iniciativa emprendedora.
-Comercialización de produtos e servizos turísticos.	-MP0173. Márketing turístico. -MP0171. Estrutura do mercado turístico.
-Lingua estranxeira.	-MP0179. Inglés.
-Segunda lingua estranxeira.	-MP0180. Segunda lingua estranxeira.
-Formación en centro de traballo.	-MP0403. Formación en centros de traballo.

## 5. ANEXO V

A) Correspondencia das unidades de competencia acreditadas consonte o establecido no artigo 8 da Lei orgánica 5/2002, do 19 de xuño, cos módulos profesionais para a súa validación.

Unidades de competencia acreditadas	Módulos profesionais validables
-UC0266_3: Vender servizos turísticos e viaxes.	-MP0398. Venda de servizos turísticos.
-UC0267_2: Desenvolver a xestión económico-administrativa de axencias de viaxes. -UC0268_3: Xestionar unidades de información e distribución turísticas.	-MP0399. Dirección de entidades de intermediación turística.
-UC1055_3: Elaborar e operar viaxes combinadas, excursións e traslados.	-MP0397. Xestión de produtos turísticos.
-UC1056_3: Xestionar eventos.	-MP0172. Protocolo e relacións públicas.
-UC1072_3: Comunicarse en inglés, cun nivel de usuario competente, nos servizos turísticos de guía e animación.	-MP0179. Inglés. (*)
-UC1074_3: Xestionar información turística.	-MP0173. Márketing turístico.
-UC1069_3: Interpretar o patrimonio e os bens de interese cultural do ámbito de actuación a turistas e visitantes. -UC1070_3: Interpretar espazos naturais e outros bens de interese natural do ámbito de actuación a turistas e visitantes.	-MP0384. Recursos turísticos.
-UC1073_3: Comunicarse nunha lingua estranxeira distinta do inglés, cun nivel de usuario competente, nos servizos turísticos de guía e animación.	-MP0180. Segunda lingua estranxeira. (*)

\* Poderá validarse de acordo co disposto no artigo 66.4º da Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación.

B) Correspondencia dos módulos profesionais coas unidades de competencia para a súa acreditación.

Módulos profesionais superados	Unidades de competencia acreditables
-MP0398. Venda de servizos turísticos.	-UC0266_3: Vender servizos turísticos e viaxes.
-MP0399. Dirección de entidades de intermediación turística.	-UC0267_2: Desenvolver a xestión económico-administrativa de axencias de viaxes. -UC0268_3: Xestionar unidades de información e distribución turísticas.
-MP0397. Xestión de produtos turísticos.	-UC1055_3: Elaborar e operar viaxes combinadas, excursións e traslados.
-MP0172. Protocolo e relacións públicas.	-UC1056_3: Xestionar eventos.
-MP0384. Recursos turísticos.	-UC1069_3: Interpretar o patrimonio e os bens de interese cultural do ámbito de actuación a turistas e visitantes. -UC1070_3: Interpretar espazos naturais e outros bens de interese natural do ámbito de actuación a turistas e visitantes.
-MP0179. Inglés.	-UC1072_3: Comunicarse en inglés, cun nivel de usuario competente, nos servizos turísticos de guía e animación. -UC1057_3: Comunicarse en inglés, cun nivel de usuario independente, nas actividades turísticas.
-MP0180. Segunda lingua estranxeira.	-UC1073_3: Comunicarse nunha lingua estranxeira distinta do inglés, cun nivel de usuario competente, nos servizos turísticos de guía e animación.
-MP0173. Márketing turístico.	-UC1074_3: Xestionar información turística.

## 6. ANEXO VI

Organización dos módulos profesionais do ciclo formativo para o réxime ordinario.

Curso	Módulo	Duración	Especialidade do profesorado
1º	-MP0171. Estrutura do mercado turístico.	133	Hostalaría e turismo.
1º	-MP0173. Márketing turístico.	160	Hostalaría e turismo.
1º	-MP0179. Inglés.	160	Inglés.
1º	-MP0383. Destinos turísticos.	213	Hostalaría e turismo.
1º	-MP0384. Recursos turísticos.	187	Hostalaría e turismo.
1º	-MP0401. Formación e orientación laboral.	107	Formación e orientación laboral.
Total 1º (FCE)		960	
2º	-MP0172. Protocolo e relacións públicas.	105	Hostalaría e turismo.
2º	-MP0180. Segunda lingua estranxeira.	157	Lingua estranxeira.
2º	-MP0397. Xestión de produtos turísticos.	105	Hostalaría e turismo.
2º	-MP0398. Venda de servizos turísticos.	123	Hostalaría e turismo.
2º	-MP0399. Dirección de entidades de intermediación turística.	87	Hostalaría e turismo.
2º	-MP0402. Empresa e iniciativa emprendedora.	53	Formación e orientación laboral.
Total 2º (FCE)		630	
2º	-MP0400. Proxecto de axencias de viaxes e xestión de eventos.	26	Hostalaría e turismo.
2º	-MP0403. Formación en centros de traballo.	384	

\* Distribución semanal para os centros que impartan as ensinanzas do ciclo formativo polo réxime ordinario en sesións de 50 minutos.

## 7. ANEXO VII

Organización dos módulos profesionais en unidades formativas de menor duración.

Módulo profesional	Unidades formativas	Duración
-MP0397. Xestión de produtos turísticos.	-MP0397_12. Xestión de viaxes combinadas.	55
	-MP0397_22. Xestión de eventos.	50
-MP0401. Formación e orientación laboral.	-MP0401_12. Prevención de riscos laborais.	45
	-MP0401_22. Equipos de traballo, dereito do traballo e da seguridade social, e procura de emprego.	62