



**PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA  
MÓDULO DIRECCIÓN DE ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN  
TURÍSTICA  
CICLO FORMATIVO DE TÉCNICO SUPERIOR EN AGENCIAS DE  
VIAJES Y GESTIÓN DE EVENTOS**

**CURSO 2022-2023**

**DEPARTAMENTO DE HOSTELERÍA Y TURISMO  
PROF. AGUSTINA CACHERO VINUESA**



<b>A. CONTEXTUALIZACIÓN</b>	<b>2</b>
<b>B. CARACTERÍSTICAS DEL CENTRO</b>	<b>2</b>
<b>C. REFERENCIAS NORMATIVAS</b>	<b>5</b>
<b>D. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO</b>	<b>5</b>
<b>E. PRESENTACIÓN DEL MÓDULO</b>	<b>6</b>
<b>F. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES</b>	<b>7</b>
<b>G. OBJETIVOS GENERALES</b>	<b>7</b>
<b>H. RECOMENDACIONES DE METODOLOGÍA DIDÁCTICA Y ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS</b>	<b>7</b>
<b>I. PROCEDIMIENTOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN</b>	<b>8</b>
<b>J. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD</b>	<b>8</b>
<b>K. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES</b>	<b>8</b>
<b>L. ELEMENTOS Y DESARROLLOS CURRICULARES. MÓDULO EMPRESA E INICIATIVA EMPRENDEDORA</b>	<b>9</b>
<b>A. Resultados de aprendizaje del módulo</b>	<b>9</b>
<b>B. Bloques de contenidos</b>	<b>9</b>
<b>C. Secuenciación y temporalización</b>	<b>11</b>
<b>E. Materiales y recursos didácticos</b>	<b>12</b>
<b>F. Criterios de evaluación, ponderación y método de evaluación</b>	<b>13</b>



## A. CONTEXTUALIZACIÓN

La Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía, establece mediante el Capítulo V «Formación profesional» del Título II «Las enseñanzas», los aspectos propios de Andalucía relativos a la ordenación de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo.

Por otra parte, el Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, fija la estructura de los nuevos títulos de formación profesional, que tendrán como base el Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales, las directrices fijadas por la Unión Europea y otros aspectos de interés social, dejando a la Administración educativa correspondiente el desarrollo de diversos aspectos contemplados en el mismo.

Como consecuencia de todo ello, el Decreto 436/2008, de 2 de septiembre, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional inicial que forma parte del sistema educativo, regula los aspectos generales de estas enseñanzas. Esta formación profesional está integrada por estudios conducentes a una amplia variedad de titulaciones, por lo que el citado Decreto determina en su artículo 13 que la Consejería competente en materia de educación regulará mediante Orden el currículo de cada una de ellas.

En el IES Majuelo se imparte un ciclo de Hostelería y Turismo:

- Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos

## B. CARACTERÍSTICAS DEL CENTRO

De acuerdo al Proyecto Educativo, en el centro se están desarrollando, entre otros, los siguientes planes y programas educativos:

- ◆ Bibliotecas escolares.
- ◆ Red Andaluza Escuela Espacio de Paz.
- ◆ Proyecto Lingüístico.
- ◆ Igualdad. Coeducación.
- ◆ Convivencia Escolar: Acoso Escolar.
- ◆ Plan de apertura de Centro: Actividades Extraescolares.
- ◆ Programa de Acompañamiento Escolar.
- ◆ Forma Joven.
- ◆ Erasmus +: Hoy día resulta indudable la conveniencia de promover en nuestro alumnado estancias en el extranjero e intercambios con centros educativos de otros países, con el fin de crear en ellos la necesidad de comunicarse en otro idioma y usarlo en un contexto lo más realista posible. Se propicia además la apertura a otras realidades, otros lugares, otras



gentes y otras culturas, ampliando un horizonte, a veces, en exceso localista.

Los intercambios escolares y estancias en el extranjero tienen como finalidad:

- Perfeccionar el conocimiento de otras lenguas, desarrollando sus aspectos prácticos.
  - Adquirir hábitos y actitudes positivos en el aprendizaje de los idiomas en particular, y en la formación permanente en general.
  - Desarrollar actitudes positivas de convivencia y cooperación.
  - Conocer la realidad cultural del país en el que realizan la estancia.
- ♦ Carta Erasmus de Educación Superior (pendiente de renovación): Nos permite que el alumnado de FP de Grado superior pueda realizar la FCT en el extranjero.

Las instalaciones y los recursos con los que cuenta el centro son los adecuados, pues se trata de un centro TIC, lo que implica la tenencia de equipos informáticos en cada aula y la posibilidad de uso de Internet. La enseñanza puede ser impartida con normalidad.

## CARACTERÍSTICAS DEL ALUMNADO

El alumnado del centro cuenta con una serie de características generales comunes:

- Un nivel socio-económico-cultural medio.
- Un grado de motivación hacia los estudios medio.
- Un nivel de actitud y comportamiento adecuados.
- Un nivel de absentismo que en la gran mayoría del alumnado no es significativo.

El alumnado salvo casos concretos no suele presentar problemas de convivencia importantes.

Tal como establece el artículo 11 de la Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía, se ha realizado un procedimiento de evaluación inicial que ha permitido conocer en profundidad las características de partida del alumnado.

Este proceso de evaluación inicial, constituye la base sobre la cual ha sido diseñada la presente programación y ha permitido conocer las condiciones previas del alumnado tanto a nivel de conocimientos adquiridos en referencia a los contenidos propios del módulo, como a nivel de capacidades, actitud, motivación e intereses personales.

La presente programación se diseña para un grupo de tarde, constituido por 12 alumnos y alumnas.

A fin de detectar su situación de partida en cuanto al nivel de conocimientos previos necesarios para la correcta adquisición de las competencias profesionales, personales y sociales a las que este módulo se asocia el alumnado ha realizado un cuestionario individual, cuyo resultado se ha tenido en cuenta a la hora de diseñar las actividades y presentar los contenidos mínimos que de acuerdo con la normativa se deben trabajar.

En general, la actitud presentada por el grupo es buena, al ser conscientes de la posibilidad



de inserción laboral. Es un grupo además cohesionado y con disposición al trabajo. El nivel de partida es bueno.

## CARACTERÍSTICAS DEL ENTORNO

Gines es un municipio español que se encuentra en la comarca del Aljarafe, en la provincia de Sevilla, Andalucía. Su población ronda los 13.500 habitantes y se encuentra entre los 100 municipios, de más de 5 000 habitantes, con mayor renta declarada de España, según un estudio realizado por la Fundación de Estudios de Economía Aplicada.

Según el Instituto Estadístico de Andalucía, a fecha de 2018 en Gines existían 900 establecimientos con actividad económica, dedicados principalmente por número de establecimientos al comercio, a las actividades profesionales y técnicas y a la hostelería. La Asociación Ginense de Empresarios y Comerciantes es la entidad encargada de velar por sus intereses. Dentro del término municipal se encuentra el Polígono Industrial Servialsa y el Parque Comercial Gines Plaza.

Las empresas de la zona son fundamentalmente PYMES, de prestación de servicios y comerciales, fundamentalmente son empresarios autónomos, cooperativas, sociedades limitadas y en menor medida sociedades anónimas.

Existen buenas y fluidas relaciones entre las empresas de la zona y el centro educativo, motivadas fundamentalmente por la realización de la FCT del alumnado del centro, en gran parte de estas empresas, existiendo un buen nivel de contratación posterior. Se dispone de una amplia base de datos de empresas con las que realizar la FCT, no solo en Gines sino en las localidades limítrofes y Sevilla capital.

En general se tiene buena relación con las distintas instituciones públicas, colaborando con las que tienen representación en la zona.

## ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO

El presente curso, dpto de Hostelería y Turismo está constituido por los siguientes miembros:

- Javier Pena
- Fermina Luna
- Agustina Cachero

## C. REFERENCIAS NORMATIVAS

- *Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.*
- *Ley Orgánica de Educación, 2/2006 de 3 de mayo de 2006.*



- *Ley de Educación de Andalucía, 17/2007 de 10 de diciembre de 2007.*
- *Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.*
- *DECRETO 436/2008, de 2 de septiembre, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional inicial que forma parte del sistema educativo.*
- *DECRETO 327/2010, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria.*
- *ORDEN de 13 de octubre de 2010, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos.*
- *ORDEN de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.*
- *ORDEN de 28 de septiembre de 2011, por la que se regulan los módulos profesionales de formación en centros de trabajo y de proyecto para el alumnado matriculado en centros docentes de la Comunidad Autónoma de Andalucía.*
- *REAL DECRETO 1254/2009, de 24 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos y se fijan sus enseñanzas mínimas.*
- *Orden EDU/393/2010, de 20 de enero, por la que se establece el currículo del ciclo formativo de Grado Superior correspondiente al título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos.*

#### **D. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO**

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:

- a) Identificar y seleccionar información sobre los consumidores, la competencia y la evolución del sector aplicando las técnicas de investigación apropiadas para reconocer las oportunidades de negocio.
- b) Analizar información sobre proveedores de servicios, estándares de calidad, precios de mercado y demanda de clientes, aplicando procedimientos establecidos y la normativa vigente para programar y ofertar viajes combinados y otros servicios turísticos complejos.
- c) Analizar información sobre el mercado de reuniones y demanda de clientes, determinando los recursos propios y ajenos y las necesidades de coordinación para programar y ofertar servicios para congresos, convenciones, ferias y otros eventos.
- d) Valorar variables económicas y de calidad, aplicando diferentes métodos para seleccionar los proveedores.
- e) Analizar las herramientas y estrategias del marketing reconociendo sus fases y aplicaciones para proponer programas de promoción, comunicación y distribución.
- f) Seleccionar servicios turísticos y análogos, identificando las necesidades, motivaciones y expectativas de los consumidores para asesorar y proponer la mejor alternativa al cliente, empleando al menos dos idiomas extranjeros.



- g) Identificar tarifas de diferentes servicios y proveedores, cotizando y/o calculando el importe teniendo en cuenta la normativa vigente para reservar los derechos de uso de servicios y productos turísticos.
- h) Caracterizar la documentación propia de las agencias de viajes y de los proveedores de servicios, aplicando diversos procedimientos para emitir la documentación oportuna relativa a viajes y otros servicios.
- i) Analizar recursos humanos y materiales, caracterizando puestos, funciones del personal y equipamiento para establecer estructuras organizativas y administrar departamentos de agencias de viajes.
- j) Analizar los procesos de facturación y liquidación con clientes y proveedores, identificando los requisitos legales, económicos y empresariales para desarrollar las tareas de administración en las agencias de viajes y la gestión de eventos.
- k) Caracterizar aplicaciones informáticas y de gestión, así como las TIC, reconociendo su utilidad para incrementar la eficacia de los servicios prestados.
- l) Caracterizar los procedimientos de los servicios y las actuaciones post-venta, seleccionando las técnicas más adecuadas para aplicar protocolos de calidad.
- m) Analizar las actitudes positivas, valorando la participación, respeto, tolerancia e igualdad de oportunidades entre las personas para motivar al personal a su cargo. n) Reconocer e identificar posibilidades de negocio, analizando el mercado y estudiando la viabilidad de los proyectos para mantener el espíritu empresarial.

## E. PRESENTACIÓN DEL MÓDULO

El módulo **Dirección de entidades de intermediación turística** se encuadra en el Ciclo Formativo de Grado Superior de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos, de la familia profesional de Hostelería y Turismo, correspondiéndose con el nivel CINE 5b (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación). Código Referente europeo 0176.

Las enseñanzas mínimas de este módulo fueron establecidas en el **Real Decreto 1254/2009, de 24 de julio**, publicado en el BOE n.º 215 de 5 de septiembre de 2009.

Este ciclo formativo tiene una duración total de **2000 horas**. La duración del módulo dependerá de lo recogido en cada currículo desarrollado por la respectiva comunidad autónoma.

## F. ELEMENTOS TRANSVERSALES

En el módulo se trabajarán los siguientes contenidos de carácter transversal:

- Uso de las tecnologías de la información y la comunicación. Dada la importancia que tienen hoy en día se fomentará en el alumnado el uso de las mismas de una manera responsable para crear, recoger, almacenar, organizar, procesar, presentar y comunicar información. Además en este curso, debido al sistema de enseñanza semipresencial, se potenciarán más aún este tipo de recursos.



- Educación para la igualdad sin discriminación por sexo, orientación política, condición social, etc., tomando una actitud abierta a nuevas formas organizativas basadas en el respeto, la cooperación y el bien común, prescindiendo de los estereotipos vigentes en la sociedad, estableciendo condiciones de igualdad en el trabajo desarrollado en el aula.
- Trabajo en equipo: en el mundo laboral las relaciones con otras personas son fundamentales, por ello en clase se fomentará las habilidades para el trabajo en equipo escuchando y respetando las opiniones de los demás.

## **G. CONTRIBUCIÓN A LA ADQUISICIÓN DE LAS COMPETENCIAS Y LOS OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO**

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales d), e), h), i), j), k), l), m) y n) del ciclo formativo y las competencias h), i), j), k), l) y m) del título.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- Análisis de los sistemas de organización, planificación y control de las empresas de intermediación de productos y servicios turísticos.
- Aplicación de procedimientos de gestión económica, financiera y administrativa.
- Aplicación de procedimientos de gestión comercial y de recursos humanos.
- Operar aplicaciones de ofimática. Utilización de nuevas tecnologías de la información y la comunicación.
- Aplicaciones de programas informáticos de organización y gestión para empresas de intermediación de productos y servicios turísticos.
- Análisis de los métodos de implantación y control de la calidad

## **H. RECOMENDACIONES DE METODOLOGÍA DIDÁCTICA Y ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS**

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza y aprendizaje permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- La aplicación de la nueva tecnología y aplicaciones informáticas para detectar y analizar los distintos recursos.
- El conocimiento de la legislación aplicable.
- La investigación sobre las nuevas formas de ofertar y acercar el legado cultural y patrimonial al visitante realizando trabajos de campo.
- Visitas guiadas a puntos de interés turístico por su patrimonio cultural o natural.

## **I. PROCEDIMIENTOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN**

- 1.-El alumno que tenga módulos no superados mediante evaluación parcial (primera, segunda o tercera evaluación), podrá realizar actividades de recuperación una vez celebrada la sesión de evaluación correspondiente a cada trimestre. Sin embargo y



sólo para los grupos de 2º, la recuperación de la segunda evaluación será al final del segundo trimestre, antes de la evaluación previa a la realización de los módulos de FCT y PI.

2.-Durante el mes de junio, el alumnado de primer curso que tenga módulos profesionales no superados mediante evaluación parcial, tendrá obligación de asistir a clases y realizar las actividades propuestas por el profesor para la superación del módulo. Estas actividades se califican de 1 a 10, siendo aprobado 5.

3.-El alumno con evaluación positiva que desee mejorar los resultados obtenidos podrá hacerlo en el mes de junio. Las actividades realizadas con tal fin tendrán una nueva calificación, mejorando la calificación obtenida o disminuyéndola, no siendo nunca inferior a 5.

4.-Las fechas para entrega de trabajos, tareas, exposiciones, exámenes, etc son inamovibles. La falta de presentación de cualquier trabajo o actividad remite al alumno al proceso de recuperación. Excepcionalmente se podrá fijar otra fecha solamente por enfermedad grave del alumno (ingreso hospitalario o similar con su correspondiente justificación).

#### **J. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD**

El reto de la educación consiste en ser capaz de ofrecer a cada alumno/a la ayuda pedagógica que necesite, ajustando la intervención educativa a la individualidad del alumnado, es decir, adaptar la enseñanza a las diferentes capacidades, intereses y motivaciones del alumno.

#### **K. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES**

El departamento de Hostelería y Turismo ha propuesto diversas actividades para desarrollar a lo largo del curso. Para este módulo, serán fundamentales las visitas a diversas empresas y ferias relacionadas con el sector, asistir a charlas de carácter turístico o empresarial, así como recibir visitas de profesionales del sector al Centro Educativo.

Para el presente curso planteamos una variedad de actividades complementarias basadas fundamentalmente en el conocimiento de los recursos turísticos de Sevilla y su entorno (Carmona, Estepa. Doñana, etc.), así como el entorno empresarial del sector hotelero. Algunas de las actividades que se plantean son las siguientes:

- Visitas a terminales de transporte (aeropuerto, estación de Santa Justa).
- Visitas a Espacios Naturales Protegidos de Andalucía (Doñana, Sierra Norte de Sevilla, etc.)
- Viaje a la Feria Internacional de Turismo en Madrid (FITUR), al Salón Internacional del Turismo de Cataluña “B-Travel” o a otras ferias turísticas de interés
- Visita a empresas del sector hotelero de Sevilla, provincia o el resto de la Comunidad Autónoma, que se determinarán en función de la disponibilidad de las



empresas. Como ejemplos de empresas hoteleras tendríamos las siguientes:

- Hotel Alfonso XII
- Hotel Inglaterra
- Hotel Colón
- Hotel Aire
- Hotel Sevilla Center
- Hotel Occidental Sevilla Viapol
- Hotel NH Collection Sevilla

## 1. ELEMENTOS Y DESARROLLOS CURRICULARES.

### A. Resultados de aprendizaje del módulo

RA 1 Caracteriza las entidades de intermediación de servicios turísticos identificando sus funciones, clasificaciones y la normativa aplicable.

RA 2 Organiza entidades de intermediación turística analizando estructuras organizativas y los procesos de planificación empresarial.

RA 3 Controla la rentabilidad de las entidades de intermediación turística caracterizando los procesos económicos y financieros.

RA 4 Realiza la gestión administrativa caracterizando los procesos de las empresas de intermediación.

RA 5 Dirige los recursos humanos reconociendo y caracterizando métodos para la organización, selección y formación del personal.

RA 6 Gestiona la calidad de los servicios de intermediación turística analizando, seleccionando y aplicando el sistema de calidad que mejor se adapta a la empresa.

### B. Bloques de contenidos

#### UNIDAD 1. CARACTERIZACIÓN DE ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA

- 1.1. Agencias de viajes
- 1.2. Agencias de viajes especializadas
- 1.3. Otras figuras de intermediación y gestión de servicios y productos turísticos
- 1.4. Centrales de reservas
- 1.5. Nuevas tendencias empresariales

#### UNIDAD 2. NORMATIVA APLICABLE A LA INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA

- 2.1. Normativa europea, nacional y autonómica aplicable a la actividad de intermediación de servicios turísticos
- 2.2. Deontología profesional
- 2.3. Organismos y asociaciones nacionales e internacionales

#### UNIDAD 3. ORGANIZACIÓN DE ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA



- 3.1. Empresas de intermediación turística
- 3.2. Planificación empresarial
- 3.3. Análisis estratégico y herramientas para la toma de decisiones empresariales
- 3.4. Sistemas de organización
- 3.5. Estructuras organizativas
- 3.6. Departamentalización o áreas
- 3.7. Diseño de organigramas
- 3.8. Definición de puestos de trabajo y descripción de funciones

#### **UNIDAD 4. CONTROL DE LA RENTABILIDAD EN ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA**

- 4.1. Gestión económica y financiera en las empresas de intermediación turística
- 4.2. El patrimonio
- 4.3. Plan General Contable
- 4.4. Cuentas anuales

#### **UNIDAD 5. ANÁLISIS ECONÓMICO Y FINANCIERO DE LAS EMPRESAS DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA**

- 5.1. Análisis económico
- 5.2. Análisis financiero
- 5.3. Análisis de la estructura de ingresos y gastos de las empresas de intermediación turística
- 5.4. Los costes
- 5.5. Punto muerto de explotación o umbral de rentabilidad en empresas de intermediación turística

#### **UNIDAD 6. FINANCIACIÓN E INVERSIÓN EN LAS EMPRESAS DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA**

- 6.1. Inversión
- 6.2. Métodos estáticos y dinámicos de valoración y selección de inversiones
- 6.3. Financiación
- 6.4. Fuentes de financiación externas: créditos y préstamos bancarios
- 6.5. Cálculo de costes de la financiación en empresas de intermediación turística

#### **UNIDAD 7. PRESUPUESTOS Y CONTROL PRESUPUESTARIO EN LAS EMPRESAS DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA**

- 7.1. Presupuestos
- 7.2. Tipos de presupuestos
- 7.3. Control presupuestario
- 7.4. Control no presupuestario

#### **UNIDAD 8. PROCESOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

- 8.1. Procesos administrativos derivados de las relaciones con proveedores de servicios
- 8.2. Procesos administrativos derivados de las relaciones con clientes
- 8.3. Procedimientos de tesorería derivados de la actividad económica de las agencias de viajes
- 8.4. Impuesto sobre el valor añadido
- 8.5. Impuestos sobre personas físicas y jurídicas

#### **UNIDAD 9. PROCESOS DE GESTIÓN COMERCIAL Y DOCUMENTAL**



- 9.1. Gestión comercial y canales de distribución
- 9.2. Gestión documental y control de documentos internos y externos
- 9.3. Gestión de archivos
- 9.4. Protección de registros
- 9.5. Aplicaciones informáticas de gestión administrativa y comercial

## UNIDAD 10. DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LAS ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA

---

- 10.1. Dirección de equipos de trabajo
- 10.2. Organización del personal
- 10.3. Selección de personal
- 10.4. Métodos de integración del personal
- 10.5. La motivación laboral
- 10.6. Negociación laboral
- 10.7. La formación del personal

## UNIDAD 11. CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE TURÍSTICA

---

- 11.1. Calidad
- 11.2. Objetivos de la calidad en las empresas de intermediación turística
- 11.3. Normas y marcas
- 11.4. El sistema de gestión de calidad
- 11.5. Gestión por procesos de la calidad turística
- 11.6. Ciclo de gestión de la calidad
- 11.7. Normativa sobre accesibilidad en entidades de intermediación turística
- 11.8. Sistema de gestión integrada de calidad medioambiental.

### C. Secuenciación y temporalización

#### 1º Evaluación

RA 1 Caracteriza las entidades de intermediación de servicios turísticos identificando sus funciones, clasificaciones y la normativa aplicable.

1. CARACTERIZACIÓN DE ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA.
2. NORMATIVA APLICABLE A LA INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA.

RA 2 Organiza entidades de intermediación turística analizando estructuras organizativas y los procesos de planificación empresarial.

1. ORGANIZACIÓN DE ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA

RA 3 Controla la rentabilidad de las entidades de intermediación turística caracterizando los procesos económicos y financieros.

1. CONTROL DE LA RENTABILIDAD EN ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA
2. ANÁLISIS ECONÓMICO Y FINANCIERO DE LAS EMPRESAS DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA
3. FINANCIACIÓN E INVERSIÓN EN LAS EMPRESAS DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA



#### 4. PRESUPUESTOS Y CONTROL PRESUPUESTARIO EN LAS EMPRESAS DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA

##### **2º Evaluación**

RA 4 Realiza la gestión administrativa caracterizando los procesos de las empresas de intermediación.

1. PROCESOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
2. PROCESOS DE GESTIÓN COMERCIAL Y DOCUMENTAL

RA 5 Dirige los recursos humanos reconociendo y caracterizando métodos para la organización, selección y formación del personal.

1. DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LAS ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA

RA 6 Gestiona la calidad de los servicios de intermediación turística analizando, seleccionando y aplicando el sistema de calidad que mejor se adapta a la empresa.

1. CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE TURÍSTICA

##### **D. Metodología**

Proceso de Enseñanza/ aprendizaje basado en el “aprendizaje por tareas”

Breves clase expositivas del profesor y aplicaciones de los contenidos explicados, incluyendo trabajos de investigación, de análisis y de campo, así como exposiciones orales y resoluciones de casos, informes y pruebas escritas, tanto de forma común como individual, en el aula.

Se realizarán visitas a posibles eventos que se celebren relacionados con el sector turístico, pues constituyen un instrumento de gestión y dinamización de la actividad turística en los destinos. También visitas a diferentes tipologías de recursos turísticos del entorno. Estas visitas conllevan un trabajo de preparación previo en el aula, así como la entrega posterior de un informe sobre la misma. Este aspecto se aborda con más detalle en el apartado correspondiente a las actividades complementarias y extraescolares.

Se plantea una metodología participativa y activa por parte del alumnado, se trata de que aprenda haciendo por el mismo (a través de las tareas antes mencionadas), que vaya adquiriendo o consolidando las distintas competencias del módulo, alcanzando satisfactoriamente los RA.

##### **E. Materiales y recursos didácticos**

- Manual “Dirección de entidades de intermediación turística”, Edit. Paraninfo
- Material complementario aportado por la profesora
- Textos de periódicos, libros y revistas del sector.



- Proyección de vídeos.
- Ordenadores de sobremesa y portátiles
- Google classroom

## F. Criterios de evaluación, ponderación y método de evaluación

Según la normativa en vigor, para la evaluación de los módulos profesionales se tomarán como referencia “los objetivos y los criterios de evaluación de cada uno de los módulos profesionales y los objetivos generales del ciclo formativo.”

Los objetivos a los que se refería la normativa anterior han sido denominados por los reales decretos y órdenes que regulan los ciclos como resultados de aprendizaje y se han desarrollado asociados a los criterios de evaluación que constituyen el nivel exigible de consecución de esos objetivos. Estos son los siguientes:

### 1. Caracteriza las entidades de intermediación de servicios turísticos identificando sus funciones, clasificaciones y la normativa aplicable.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado el concepto de entidades de intermediación de servicios y productos turísticos.
- b) Se ha descrito la evolución experimentada por el sector desde el inicio de la actividad.
- c) Se han clasificado las agencias de viajes según la normativa vigente y caracterizado las funciones que realizan.
- d) Se han analizado los requisitos específicos para su funcionamiento.
- e) Se han caracterizado otras tipologías de agencias de viajes atendiendo a su especialización y a los servicios que ofertan.
- f) Se han identificado otras tipologías de entidades de intermediación según la especialización de sus servicios.
- g) Se han caracterizado las funciones de los diferentes tipos de entidades de intermediación turística.
- h) Se ha reconocido la normativa europea, nacional y autonómica aplicable a las entidades de intermediación turística.
- i) Se han definido las actitudes del profesional de la intermediación turística.
- j) Se han relacionado los organismos y asociaciones nacionales e internacionales que regulan la actividad de intermediación de servicios turísticos y sus funciones.

### 2. Organiza entidades de intermediación turística analizando estructuras organizativas y los procesos de planificación empresarial.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha definido el concepto de organización empresarial en el sector de la intermediación turística y los principios que deben regir en este tipo de organizaciones.



- b) Se han descrito los sistemas y los tipos de organización empresarial propios de las empresas del sector.
- c) Se han definido las estructuras organizativas propias de las empresas de intermediación turística.
- d) Se han caracterizado las áreas y/o departamentos y las relaciones que existen entre ellos.
- e) Se han diseñado diferentes organigramas atendiendo a diferentes tipologías y características de empresas de intermediación turística.
- f) Se han descrito las funciones, responsabilidades y tareas a desempeñar en los distintos puestos de trabajo.
- g) Se ha definido el concepto de planificación empresarial.
- h) Se han establecido las etapas del proceso de planificación.
- i) Se ha valorado la importancia de la planificación como herramienta de la gestión empresarial.

**3. Controla la rentabilidad de las entidades de intermediación turística caracterizando los procesos económicos y financieros.**

Criterios de evaluación:

- a) Se ha descrito el concepto de gestión económica y financiera en entidades de intermediación turística.
- b) Se ha interpretado el concepto de patrimonio e identificado sus elementos y las masas patrimoniales.
- c) Se ha analizado el concepto de presupuesto y su función.
- d) Se han clasificado y elaborado distintos tipos de presupuestos y la aplicación de medidas correctoras.
- e) Se ha caracterizado la estructura financiera de las empresas de intermediación turística. f) Se han definido y clasificado los costes de explotación de este tipo de empresas.
- f) Se han aplicado los procedimientos para el cálculo e imputación de costes.
- g) Se ha analizado la de rentabilidad de las empresas de intermediación turística.
- h) Se han calculado e interpretado ratios, margen de beneficio y umbral de rentabilidad.
- i) Se han utilizado aplicaciones informáticas de gestión.

**4. Realiza la gestión administrativa caracterizando los procesos de las empresas de intermediación.**

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado y caracterizado los procesos administrativos en empresas de intermediación turística derivados de las relaciones con proveedores de servicios y con clientes.
- b) Se ha formalizado la documentación relativa a la gestión administrativa de clientes y proveedores.
- c) Se ha analizado la normativa fiscal y el régimen especial de las agencias de viajes.
- d) Se ha reconocido el procedimiento para la gestión administrativa de las incidencias.



- e) Se han identificado y caracterizado las operaciones habituales de caja y con entidades bancarias.
- f) Se han identificado los procedimientos de aprovisionamiento, inventario y control de documentos internos y de proveedores de servicios.
- g) Se han reconocido diversas estrategias comerciales y de distribución de entidades de intermediación turística.
- h) Se han aplicado sistemas informáticos de gestión administrativa y comercial.

**5. Dirige los recursos humanos reconociendo y caracterizando métodos para la organización, selección y formación del personal.**

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido los sistemas de dirección de equipos de trabajo más apropiados en función del tipo de empresa de intermediación turística.
- b) Se han diseñado turnos, horarios y planificado las vacaciones del personal dependiendo del tipo de empresa y aplicando la normativa vigente.
- c) Se ha tenido en cuenta la necesidad de personal según diversas variables como mayor demanda, nuevos productos y otras.
- d) Se han establecido los métodos más idóneos para la selección de personal en función del tipo de empresa y del puesto a desempeñar.
- e) Se ha definido el concepto de manual de empresa y se ha analizado su contenido y función.
- f) Se han caracterizado las diversas estrategias relacionadas con la motivación del personal.
- g) Se ha tenido en cuenta la necesidad de la formación y desarrollo de carreras profesionales en el ámbito de las empresas de intermediación turística.

**6. Gestiona la calidad de los servicios de intermediación turística analizando, seleccionando y aplicando el sistema de calidad que mejor se adapta a la empresa.**

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado el concepto de calidad y sus objetivos en el subsector de las empresas de intermediación turística.
- b) Se ha valorado la aplicación de diferentes sistemas de calidad
- c) Se ha reconocido la aplicación de un sistema de calidad basado en las normas estandarizadas.
- d) Se han determinado los sistemas previos a la implantación de un sistema de calidad: formación personal y equipo de calidad y de mejora en la organización de las empresas. e) Se ha establecido el diseño y elaboración de los diferentes procesos de las áreas y/departamentos.
- e) Se han definido y aplicado las herramientas de gestión de la calidad (autoevaluación, planificación de la mejora, sistemas de indicadores, sistemas de encuesta, sistemas de quejas y sugerencias).
- f) Se ha aplicado el sistema de gestión de calidad.

Para llevar a cabo la evaluación de este módulo profesional, se partirá de la utilización



adecuada y variada de los criterios de evaluación establecidos en el currículo oficial, de la siguiente manera:

- Durante el desarrollo de cada tema o bloques de temas, se utilizarán instrumentos de evaluación que sirvan al alumno para asimilar los conceptos del tema y para realizar una autoevaluación y evaluación del mismo, tales como: esquemas, mapas de contenidos, controles, trabajos individuales y en pequeños grupos.
- La evaluación se llevará a cabo a través de los resultados de aprendizaje (RA) que hay que alcanzar en el módulo. Para cada RA y teniendo en cuenta los criterios de evaluación se desarrollarán diferentes tareas (incluyendo las pruebas objetivas), la calificación de cada RA se obtiene como resultado de la suma de los porcentajes que supone cada criterio de evaluación. Es posible que algunas tareas tengan una ponderación diferente, según la dificultad, el grado de elaboración y el grado de complejidad de las mismas. Las tareas pueden ser individuales, grupales, de clase o para casa, además pueden ser escritas y/o presentadas oralmente.
- La nota final del módulo será la media ponderada de cada una de las calificaciones obtenidas en cada resultado de aprendizaje, teniendo que ser esta calificación en cada uno de los mismos igual o superior a 5 puntos.

Por otro lado, el valor de cada RA en la calificación por evaluaciones y en la calificación final del módulo se recoge en la siguiente tabla:

RA	UD	% evaluación parcial	% nota final del módulo	Evaluación
1	1	15%	10 %	1º Evaluación
1	2	15 %	5 %	
2	3	15%	10%	
3	4	15%	10%	
3	5	20%	10%	
3	6	10%	10%	
3	7	10%	5%	
4	8	25%	10%	2º Evaluación
4	9	25%	10%	



5	10	25%	10%	
6	11	25%	10%	

En cuanto a los criterios de evaluación en la calificación global del módulo será desigual, en función a los porcentajes aplicados por el profesor. La evaluación positiva del módulo se alcanza superando los 5 RA.