



## 1. Identificación da programación

### Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15015755	Rosalía de Castro	Santiago de Compostela	2016/2017

### Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
HOT	Hostalaría e turismo	CSHOT02	Axencias de viaxes e xestión de eventos	Ciclos formativos de grao superior	Réxime xeral-ordinario

### Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (\*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0399	Dirección de entidades de intermediación turística	2016/2017	6	87	104

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

### Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	MARÍA REYES DURÁN POLLÁN
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector



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

Este profesional exerce a súa actividade no sector turístico, no subsector das axencias de viaxes polo miúdo, polo 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.

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/ora de viaxes.

Organizador/ora de eventos.

Vendedor/ora de servizos de viaxe e viaxes programadas

Promotor/ora comercial de viaxes e servizos turísticos.

Empregado/a do departamento de reservas (booking).

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

As axencias de 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 billetaxe, 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 grande variedade de produtos e servizos turísticos dispoñibles, asegurando a calidade.

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

Por outra parte, o Instituto Rosalía de Castro atópase no casco antigo da cidade de Santiago de Compostela. A cidade de Santiago é a capital da Comunidade Autónoma de Galicia, a súa cidade vella está declarada patrimonio da humanidade dende 1.985, e destaca polo seu gran valor cultural, artístico e relixioso, recibindo un total de 576. 536 viaxeiros no ano 2013 segundo o INE. Destes case o 45 por cento proceden do extranxeiro. Estes datos ofrecénnos unha idea da importancia do turismo en Santiago que conta con aeroporto internacional, pazo de congresos, máis de 5.500 prazas hoteleiras e numerosas empresas relacionadas co sector.

Destacan as seguintes empresas onde o noso alumnado podería realizar o módulo de Formación en centros de traballo (FCT): Viajes Viloría, Viajes Sant Yago, Viajes Carrefour, Viajes Sierra, Viajes y Congresos Sant Yago, Pazo de Congresos, Hostal dos Reis Católicos (Parador de Santiago), Adelante Eventos e Futuraeventos, entre outras.



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 han versar 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.

A profesora, coa utilización dos recursos dos que dispón o instituto, promoverá a utilización de programas informáticos que permitan a xestión económica, financeira, administrativa e comercial dunha entidade de intermediación turística.

**3. Relación de unidades didácticas que a integran, que contribuirán ao desenvolvemento do módulo profesional, xunto coa secuencia e o tempo asignado para o desenvolvemento de cada unha**

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)
1	As entidades de intermediación turística.	Introducción ao sector da intermediación turística, describindo os distintos axentes da cadea de valor do proceso da intermediación turística.	15	10
2	Organización e planificación nas entidades de intermediación turística.	Procesos de organización, organigramas e estruturas organizativas nas axencias.	14	15
3	A xestión administrativa e comercial nas entidades de intermediación turística.	Relación con provedores e clientes.	22	25
4	A Xestión económica financeira das entidades de intermediación turística.	Xestión do patrimonio, ratios financeiras, fontes de financiación, control de resultados e análise de desviacións.	28	30
5	Dirección de recursos humanos nas entidades de intermediación turística.	Relacións co personal, motivación e formación.	10	5
6	A calidade nas entidades de intermediación turística.	Introdución á calidade no sector turístico e aos seus obxectivos. Así mesmo verase unha breve introdución aos sistemas de xestión da calidade. Ademais farase unha introdución o coñecemento das fases e requisitos do proceso de implantación de sistemas de calidade estandarizados, os pasos previos e as ferramentas da calidade.	15	15



#### 4. Por cada unidade didáctica

##### 4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	As entidades de intermediación turística.	15

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

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

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

Criterios de avaliación
CA1.1 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.

##### 4.1.e) Contidos

Contidos
Axencias de viaxes: concepto, evolución histórica, clasificación legal, características e funcións.
Organismos e asociacións de ámbito autonómico, estatal e internacional.
O subsector da intermediación turística. A cadea de valor no sector turístico (CA1.1 e CA1.2)
Requisitos específicos para o seu funcionamento.
Axencias de viaxes especializadas: concepto, tipos de especialización e servizos que ofrecen.
Outras clasificacións das axencias de viaxes
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.



Contidos
Deontoloxía profesional.



#### 4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Organización e planificación nas entidades de intermediación turística.	14

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

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

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

Criterios de avaliación
CA2.1 Definiuse o concepto de organización empresarial no sector da intermediación turística e os principios que deben rexer neste tipo de organizacións.
CA2.2 Descríbense os sistemas e os tipos de organización empresarial propios das empresas do sector.
CA2.3 Defínense as estruturas organizativas propias das empresas de intermediación turística.
CA2.4 Caracterízanse as áreas e os departamentos, así como as relacións interdepartamentais.
CA2.5 Deseñáronse organigramas atendendo á tipoloxía e ás características de empresas de intermediación turística.
CA2.6 Descríbense as funcións, as responsabilidades e as tarefas que se desempeñan nos postos de traballo.
CA2.7 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.
<a href="#">OCA2.10 Utilizáronse aplicacións informáticas para o deseño do proceso planificador</a>

#### 4.2.e) Contidos

Contidos
Empresas de intermediación turística: concepto, funcións e principios.
Sistemas e tipos de organización.
Estruturas organizativas: tipoloxía.
Departamentalización ou áreas: relacións interdepartamentais.
Deseño de organigramas: postos e funcións.
Planificación e plans empresariais: concepto, etapas do proceso de planificación, estratexias e políticas.
<a href="#">Aplicacións informáticas de planificación (CA.2.10)</a>
Valoración da importancia da planificación na xestión empresarial.
<a href="#">A organización empresarial. Concepto, proceso e principios (CA.2.1)</a>



#### 4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	A xestión administrativa e comercial nas entidades de intermediación turística.	22

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

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

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

Criterios de avaliación
CA4.1 Identifícanse e caracterízanse os procesos administrativos en empresas de intermediación turística derivados das relacións con provedores de servizos e con clientes.
CA4.1.1 Identifícanse os procesos administrativos en empresas de intermediación turística derivados das relacións con provedores de servizos e con clientes.
CA4.1.2 Caracterízanse os procesos administrativos en empresas de intermediación turística derivados das relacións con provedores de servizos e con clientes.
CA4.2 Formalízase a documentación relativa á xestión administrativa de clientes e provedores.
CA4.2.1 Formalízase a documentación relativa á xestión administrativa provedores.
CA4.2.2 Formalízase a documentación relativa á xestión administrativa de clientes.
CA4.3 Analízase a normativa fiscal e o réxime especial das axencias de viaxes.
CA4.4 Recoñécese o procedemento para a xestión administrativa das incidencias.
CA4.5 Identifícanse e caracterízanse as operacións habituais de caixa e con entidades bancarias.
CA4.5.1 Identifícanse as operacións habituais de caixa e con entidades bancarias.
CA4.5.2 Caracterízanse as operacións habituais de caixa e con entidades bancarias.
CA4.6 Identifícanse os procedementos de aprovisionamento, inventario e control de documentos internos e de provedores de servizos.
CA4.6.1 Identifícanse os procedementos de aprovisionamento, inventario e control de documentos internos e de provedores de servizos.
CA4.6.2 Execútanse os procedementos de aprovisionamento, inventario e control de documentos internos e de provedores de servizos.
CA4.7 Recoñécense estratexias comerciais e de distribución de entidades de intermediación turística.
CA4.8 Aplícanse sistemas informáticos de xestión administrativa e comercial.

#### 4.3.e) Contidos

Contidos
Procesos administrativos derivados das relacións con provedores de servizos: tipos, procedementos, documentos, liquidacións, pagamento de facturas, BSP, etc.
IVE: concepto, tipos impositivos, réxime especial das axencias de viaxes e normativa.
Procesos administrativos derivados das relacións con clientes: tipos, procedemento e documentos.





**Contidos**

Control de caixas e bancos. Rexistro de operacións. Análise da información bancaria.

Xestión de impagamentos e devolucións: procedementos.

Xestión do almacén: aprovisionamento e inventarios. Control de existencias de documentos internos e externos.

Xestión comercial e canles de distribución: concepto, e estratexias de comercialización e distribución.

Aplicacións informáticas de xestión administrativa e comercial.



#### 4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	A Xestión económica financeira das entidades de intermediación turística.	28

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Controla a rendibilidade das entidades de intermediación turística caracterizando os procesos económicos e financeiros.	SI

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

Criterios de avaliación
CA3.1 Descríbiuse o concepto de xestión económica e financeira en entidades de intermediación turística.
CA3.2 Interpretouse o concepto de patrimonio e identificáronse os seus elementos e as masas patrimoniais.
CA3.3 Caracterizouse a estrutura financeira das empresas de intermediación turística.
CA3.4 Definíronse e clasificáronse os custos de explotación deste tipo de empresas.
CA3.5 Aplicáronse os procedementos para o cálculo e a imputación de custos.
CA3.6 Analizouse o concepto de orzamento e a súa función e clasificación.
CA3.7 Calculáronse e interpretáronse ratios, marxe de beneficio e limiar de rendibilidade.
CA3.7.1 Calculáronse ratios, marxe de beneficio e limiar de rendibilidade
CA3.7.2 Interpretáronse ratios, marxe de beneficio e limiar de rendibilidade
CA3.8 Analizouse a rendibilidade das empresas de intermediación turística.
CA3.9 Elaboráronse orzamentos de diversos tipos e aplicáronse medidas correctoras.
CA3.10 Utilizáronse aplicacións informáticas de xestión.
CA3.11 Caracterizouse a estrutura financeira das empresas de intermediación turística.
CA3.12 Interpretouse o concepto de financiación e custo de capital e identificáronse as fontes de financiamento máis comúns nas empresas de intermediación turística.
CA3.13 Estableceuse a estrutura de custos deste tipo de empresas.
CA3.14 Analizáronse contas de resultados das empresas de intermediación turísticas.
CA3.15 Identificouse o concepto de conta de Pérdidas e Ganancias e identificáronse os seus elementos
CA3.16 Analizáronse balances das empresas de intermediación turísticas.

#### 4.4.e) Contidos

Contidos



**Contidos**

Concepto de xestión económica e financeira nas empresas de intermediación turística.

Patrimonio: concepto, elementos e masas patrimoniais.

Financiamento: concepto, estrutura financeira da empresa e fontes de financiamento.

Análise de balances e contas de resultados das empresas de intermediación turística.

Análise da estrutura de ingresos e gastos das empresas de intermediación turística.

Orzamentos: concepto e función, tipos, elaboración, control, desviacións e medidas correctoras.

Análise da rendibilidade económica e financeira: concepto; cálculo de ratios económicas e financeiras; marxe de beneficio e limiar de rendibilidade en empresas de intermediación turística.

Custos: tipos de custos. Cálculo e imputación de custos derivados da xestión de empresas de intermediación turística.

Aplicacións informáticas de xestión económico-financiera.



#### 4.5.a) Identificación da unidade didáctica

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

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

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

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

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

#### 4.5.e) Contidos

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



#### 4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	A calidade nas entidades de intermediación turística.	15

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

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

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

Criterios de avaliación
CA6.1 Identifícase o concepto de calidade e os seus obxectivos no subsector das empresas de intermediación turística.
CA6.2 Valorouse a aplicación de diversos sistemas de calidade.
CA6.2.1 Defínese o concepto de sistema de calidade.
CA6.2.2 Argumentouse a importancia da aplicación dun sistema 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 Identifícaronse as ferramentas de xestión da calidade: autoavaliación, planificación da mellora, sistemas de indicadores, sistemas de enquisa, e sistemas de queixas e suxestións.
CA6.7 Aplicouse o sistema de xestión de calidade.
CA6.7.1 Establecéronse as fases no proceso de implantación dun sistema de calidade

#### 4.6.e) Contidos

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



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

### MINIMOS EXIXIBLES

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.

CA1.3.1 - Clasificáronse as axencias de viaxes segundo a normativa

CA1.3.2 - Caracterizáronse as axencias de viaxes segundo súas funcións.

CA1.5 - Caracterizáronse outros tipos de axencias de viaxes atendendo á súa especialización e aos servizos que ofrecen.

CA1.6 - Identificáronse outros tipos de entidades de intermediación segundo a especialización dos seus servizos.

CA1.7 - Caracterizáronse as funcións de diversas entidades de intermediación turística.

CA1.10 - 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.

CA2.1 - Definiuse o concepto de organización empresarial no sector da intermediación turística e os principios que deben rexer neste tipo de organizacións.

CA2.7 - Definiuse o concepto de planificación empresarial.

CA2.8 - Establecéronse as etapas do proceso de planificación.

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.

CA3.7.1 - Calculáronse ratios, marxe de beneficio e limiar de rendibilidade

CA3.7.2 - Interpretáronse ratios, marxe de beneficio e limiar de rendibilidade

CA3.8 - Analizouse a rendibilidade das empresas de intermediación turística.

CA3.9 - Elaboráronse orzamentos de diversos tipos e aplicáronse medidas correctoras.

CA3.12 - Interpretouse o concepto de financiación e custo de capital e identificáronse as fontes de financiamento máis comúns nas empresas de intermediación turística.

CA3.13 - Estableceuse a estrutura de custos deste tipo de empresas.

CA3.14 - Analizáronse contas de resultados das empresas de intermediación turísticas.

CA3.15 - Identificouse o concepto de conta de Pérdidas e Ganancias e identificáronse os seus elementos

CA3.16 - Analizáronse balances das empresas de intermediación turísticas.

CA4.1.1 - Identificáronse os procesos administrativos en empresas de intermediación turística derivados das relacións con provedores de servizos e con clientes.

CA4.1.2 - Caracterizáronse os procesos administrativos en empresas de intermediación turística derivados das relacións con provedores de servizos e con clientes.

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.

CA4.5.1 - Identificáronse as operacións habituais de caixa e con entidades bancarias.

CA4.5.2 - Caracterizáronse as operacións habituais de caixa e con entidades bancarias.

CA4.6.1 - 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.

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



turística.

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.

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

CA6.2.1 - Definiuse o concepto de sistema de calidade.

CA 6.7.1 - Establecéronse as fases no proceso de implantación dun sistema de calidade

Ademais contémplanse como mínimos para aprobar o módulo:

Ter feitas e entregadas en data a lo menos o 75% das actividades que sexan solicitadas pola profesora.

Non ter unha cualificación inferior a un catro sobre dez en ningún dos instrumentos de avaliación

Observar os comportamentos e actitudes propias do sector, tales como hixiene persoal, respecto polos compañeiros e polos profesores o superiores xerárquicos, atitudes dialongantes e disposición á resolución de conflitos, flexibilidade segundo as situacións,.....

#### CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN

##### CALIFICACIÓN FINAL DO MÓDULO

Para aprobar o módulo é imprescindible:

Ter unha cualificación final superior a 5 calculada:

$$0,1*UD1+0,15*UD2+0,25*UD3+0,3*UD4+0,05*UD5+0,15*UD6$$

##### CALIFICACIÓNS TRIMESTRAIS

A cualificación trimestral calcularase como:

$$\text{Primeiro trimestre: } 0,2*UD1+0,3*UD2+0,5*UD3$$

$$\text{Segundo trimestre: } 0,6*UD4+0,1*UD5+0,3*UD6$$

No caso de que a nota trimestral así obtida seña igual ou superior a 5, pero algún instrumento de avaliación non acade a puntuación mínima, a nota trimestral será de 4.

##### CALIFICACIÓNS DE CADA UNIDADE DIDACTICA

A puntuación de cada unidade didáctica calcularase como suma das puntuacións obtidas nos instrumentos de avaliación de cada unidade didáctica definidos como probas escritas, listas de cotexo ou táboas de observación. Haberá unha única nota para as probas escritas, unha única nota para as listas de cotexo e unha única nota para as táboas de observación. Esta nota única para cada tipo de instrumento obterase como media das distintas probas escritas, listas de cotexo ou táboas de observación de cada unidade didáctica.

Cada proba de avaliación calificarase en base a 10 puntos. Esa nota ponderarase segundo o peso otorgado a cada instrumento na programación didáctica.

##### REFORZO AO LONGO DO CURSO

No caso de alumnos/as que teñan unha puntuación inferior a un catro sobre dez en algún instrumento de avaliación considerado como probas escritas ou listas de cotexo na programación, poderánonse ou non establecer medidas de reforzo educativo. A cualificación destas probas de reforzo nunca se valorarán cunha calificación superior a 5 sobre 10.

##### PONDERACIÓN DOS INSTRUMENTOS DE AVALIACIÓN EN CADA UNIDADE DIDÁCTICA

UD 1: as probas escritas representan o 75% da nota da unidade didáctica e as listas de cotexo o 24% e as táboas de observación o 1% restante.

UD 2: as probas escritas representan o 90% da nota da unidade didáctica e as Táboas de observación o 10% restante.

UD 3: as probas escritas representan o 80% da nota da unidade didáctica e as listas de cotexo o 10% e as táboas de observación o 10% restante.

UD 4: a nota da unidade didáctica virá dada pola puntuación obtida nas probas escritas.

UD 5: as probas escritas representan o 85% da nota da unidade didáctica e as listas de cotexo o 15% restante.

UD 6: as probas escritas representan o 85% da nota da unidade didáctica e as táboas de observación o 15% restante.



## 6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

### 6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Terase en conta a Orde do 12 de xullo de 2011 pola que se regulan o desenvolvemento, a avaliación e a acreditación académica do alumnado das ensinanzas de formación profesional inicial. En concerto

Artigo 31.4 "O alumnado de segundo curso que non poida acceder á FCT no período ordinario por ter módulos pendentes de primeiro e/ou segundo curso, poderá recuperalos neste mesmo período. Para este fin, o equipo docente asignaralle unha serie de actividades de recuperación para os módulos non superados, con indicación expresa da data final en que serán avaliados".

A titora realizará un informe de avaliación individualizado en colaboración co resto do equipo docente. O informe de avaliación individualizado a que se refire o artigo 39 desta orde conterá a información suficiente sobre os resultados de aprendizaxe non alcanzados polos alumnos e as alumnas, para que se teña en conta na súa posterior aprendizaxe.

#### PROCEDEMENTO E INSTRUMENTOS DE AVALIACIÓN

Tal e como se manifesta na Orde do 12 de xullo de 2011, o periodo de recuperación abrangue o terceiro trimestre do curso, e dicir entre os meses de marzo e xuño.

As actividades de recuperación realizaránse na aula, e será o profesor/a quen determine o horario e a frecuencia das devanditas actividades, así como a data de finalización. Se alumno/a non asistira a estas actividades de recuperación, atendendo aos mesmos criterios de perda de dereito a avaliación continua, non tería opción a recuperar o módulo neste periodo.

Os instrumentos de avaliación utilizados poderán ser probas escritas, listas de cotexo e as táboas de observación. Se en algún de estos instrumentos o alumno/a obtivera una cualificación inferior a catro sobre dez, por dúas veces, non tería opción a recuperar o módulo neste periodo.

Os instrumentos de avaliación utilizados poderán ser probas escritas, listas de cotexo e as táboas de observación. Se en algún de estos instrumentos o alumno/a obtivera una cualificación inferior a catro sobre dez, por dúas veces, non tería opción a recuperar o módulo neste periodo.

Os instrumentos de avaliación utilizados poderán ser probas escritas, listas de cotexo e as táboas de observación. Se en algún de estos instrumentos o alumno/a obtivera una cualificación inferior a catro sobre dez, por dúas veces, non tería opción a recuperar o módulo neste periodo.

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

Terase en conta a Orde do 12 de xullo de 2011 pola que se regulan o desenvolvemento, a avaliación e a acreditación académica do alumnado das ensinanzas de formación profesional inicial, no seus artigos 25.4 y 5.





O profesorado poderá non permitir a realización de determinadas actividades aos alumnos e ás alumnas que perdesen o dereito á avaliación continua, sempre que poidan implicar algún tipo de risco para si mesmos, o resto do grupo ou as instalacións.

O alumnado que perdesen o dereito á avaliación continua co cal, por razóns de inasistencia reiterada, non sexa posible utilizar os instrumentos de avaliación previstos inicialmente para cada módulo profesional, terá dereito a realizar unha proba extraordinaria de avaliación previa á avaliación final de módulos correspondente.

Terase en conta ademais o establecido no punto terceiro da RESOLUCIÓN do 4 de agosto de 2016, da Dirección Xeral de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa, pola que se ditan instrucións para o desenvolvemento dos ciclos formativos de formación profesional do sistema educativo no curso 2016/17.

1. Conforme se determina no artigo 25 da Orde do 12 de xullo de 2011, o número de faltas que implica a perda do dereito á avaliación continua nun determinado módulo será do 10 % respecto da súa duración total. Para os efectos de determinación da perda do dereito á avaliación continua, o profesorado valorará as circunstancias persoais e laborais do alumno ou a alumna na xustificación desas faltas, cuxa aceptación será acorde co establecido no correspondente regulamento de réxime interior do centro.

Para tales efectos e con carácter previo, o centro enviará un apercibimento ao alum- no ou á alumna cando as faltas de asistencia inxustificadas, consonte o anterior, nun determinado módulo superen o 6 % respecto da súa duración total. Nel indicárase que perderá o dereito á avaliación continua no módulo de acumular un 10 % de inasistencias inxustificadas con respecto á súa duración total. Cando as faltas de asistencia alcancen a citada porcentaxe comunicárase a perda do dereito á avaliación continua. No caso de que se produza a perda do dereito á avaliación continua, na secretaría do centro deberá quedar constancia do apercibimento e da comunicación da perda do dereito á avaliación continua.

2. Para o alumnado matriculado logo de iniciadas as actividades lectivas, non se terán en consideración as sesións previas á formalización da matrícula.

3. O alumnado que perdesen o dereito á avaliación continua nun determinado módulo terá dereito a unha proba final extraordinaria previa á avaliación final de módulos correspondente, de acordo co establecido no artigo 25.5 da Orde do 12 de xullo de 2011. A cualificación obtida na devandita proba consignárase na avaliación final de módulos do curso correspondente. O devandito alumnado non terá dereito a realizar para eses módulos as correspondentes actividades de recuperación a que se refiren os artigos 29.3, 31.4 e 34.3 da Orde do 12 de xullo de 2011, e no caso do segundo curso do réxime ordinario non terá acceso ao módulo de Formación en centros de traballo no período ordinario.

A proba de avaliación extraordinaria terá lugar ao finalizar o período lectivo asignado a este módulo profesional, o alumnado será avaliado na convocatoria final ordinaria, comunicándosele o día e a hora para a súa presentación.

#### PROCEDEMENTO:

A valoración da adquisición dos resultados de aprendizaxe do módulo profesional levarase a cabo a través da realización dunha proba dividida en dúas partes:

**PRIMEIRA PARTE.** Terá carácter eliminatorio, e decir, de non superar esta parte da proba o alumnado non terá dereito a presentarse á segunda parte da proba, e consistirá nunha proba escrita que versará sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte. O profesor ou a profesora do módulo profesional, cualificará esta primeira parte da proba de cero a dez puntos. Para a súa superación as persoas candidatas deberán obter unha puntuación igual ou superior a cinco puntos.

Ademais, se a primeira parte da proba se subdividise en bloques, cada bloque terá o mesmo peso na cualificación, pero será de carácter obrigatorio obter unha puntuación mínima en cada un destes para poder obter a nota da primeira parte como suma das cualificación dos distintos bloques. No caso de que en algún bloque non estea calificado coa puntuación mínima, esta primeira parte da proba será calificada cun máximo de catro puntos. A cualificación mínima de cada bloque, de ser o caso, será a metade da cualificación do devandito bloque.

**SEGUNDA PARTE.** Deberá deseñarse cos criterios de avaliación do módulo relacionados cos coñecementos prácticos que deberá demostrar a persoa aspirante. Consistirá no desenvolvemento de un ou de varios supostos prácticos que versarán sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte. O profesor ou a profesora do módulo profesional, cualificará esta segunda parte da proba de cero a dez puntos. Para a súa superación as persoas candidatas deberán obter unha puntuación igual ou superior a cinco puntos. As persoas que non superen a primeira parte da proba serán cualificadas cun cero nesta segunda parte.

Ademais se a segunda parte da proba se subdividise en bloques, cada bloque terá o mesmo peso na cualificación pero será de carácter obrigatorio



obter unha puntuación mínima en cada un destes para poder obter a nota da segunda parte como suma das cualificación dos distintos bloques. No caso de que algún bloque non estea calificado coa puntuación mínima, esta segunda parte da proba será calificada cun máximo de catro puntos. A cualificación mínima de cada bloque, de ser o caso, será a metade da cualificación do devandito bloque.

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

#### PRIMERA PARTE DA PROBA

**CARACTERÍSTICAS E INSTRUMENTOS DE AVALIACIÓN:** terá carácter eliminatorio e consistirá nunha proba escrita que versará sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte.

Esta parte poderá estar formada por un ou varios bloques. Estes bloques poderían ser: preguntas tipo test, preguntas curtas, recheo de ocios ou preguntas a desenvolver. O tempo máximo da primeira parte da proba será de 4 horas.

**MATERIAL NECESARIO:** bolígrafo azul (non se permitirá a utilización de outro material distinto ao aquí exposto).

#### SEGUNDA PARTE DA PROBA

**CARACTERÍSTICAS E INSTRUMENTOS DE AVALIACIÓN:** consistirá no desenvolvemento de un ou de varios supostos prácticos que versarán sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte.

Esta parte poderá estar formada por un ou varios bloques. Estes bloques poderían consistir na realización de: exercicios de cálculo, probas de execución, probas orais, comentarios e análise de texto e/ou imaxes, ... . O tempo máximo da segunda parte da proba será de 4 horas. Esta parte da proba poderá ser realizada fora das instalacións do centro.

**MATERIAL NECESARIO:** bolígrafo azul, calculadora científica, lápiz ou ceras de cores, regra. No caso de precisar programas informáticos ou equipos informáticos, estes serán facilitados polo centro.

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

Avaliarase o proceso de ensino, mediante a avaliación da práctica docente, e a programación, tendo en conta o establecido na LOMCE art 106 e no decreto 114/2010 polo que se establece a ordenación xeral da formación profesional do sistema educativo de Galicia, que no seu artigo 34.4 establece que *¿O equipo docente realizará o seguimento das programacións de cada módulo, con indicación do grao de cumprimento con respecto á programación e, en caso de desviacións, cunha xustificación razoada¿.*

Así mesmo o artigo 48.2 establece que *Na avaliación da propia práctica docente terase en conta o seguimento a que se refire o artigo 34º.4 do presente decreto, e valorarase, entre outras, a programación, a organización e a concreción do currículo en relación á súa adecuación ás características do ámbito produtivo e ás necesidades do alumnado¿.*

A avaliación das programacións é responsabilidade dos profesores do departamento. Ao longo do curso, nas sucesivas reunións de departamento, procederase á revisión para acordar as modificacións. Estas modificacións incorporaranse as programacións ao remate do curso, onde se avaliará:

Adaptación do currículo á contorna

Os espazos e o horario

A orientación educativa e profesional

A avaliación da práctica docente realizarase tamén coas enquisas que lles serán entregadas ao alumnado. Os aspectos a avaliar da programación serán:



Selección, distribución e secuenciación dos contidos  
Adecuación dos criterios de avaliación  
Idoneidade dos métodos pedagóxicos e materiais didácticos  
Idoniedade das actividades de ensino aprendizaxe.

## 8. Medidas de atención á diversidade

### 8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Segundo o artigo 28 da Orden 12 de xullo de 2011 pola que se regulan o desenvolvemento, a avaliación e a acreditación académica do alumnado das ensinanzas de formación profesional inicial, ao comenzo das actividades do curso académico, realizarase unha sesión de avaliación inicial.

A avaliación inicial permitirá coñecer todo o relacionado co alumnado, a actitude coa que se enfrenta ao proceso de ensinanza-aprendizaxe, e os coñecementos que ten sobre a materia que se vai impartir.

Para a súa aplicación empregaranse:

Cuestionario inicial. Os indicadores deste cuestionario son: datos personales e familiares, nivel de estudos realizados, interese na realización do módulo, información sobre o contido do mesmo, grao de experiencia, expectativas sobre o módulo. Inclúense cuestións como actividades profesionais realizadas no sector e outras que se consideren relevantes. Este cuestionario será entregado ao alumnado pola persoa que exerce a titoria

Cuestionario de coñecementos previos do módulo. Baseado nos contidos do módulo e nos contidos do ciclo, tamén poderase plantexar cuestións sobre coñecementos previos que o alumnado precisa para un correcto desenvolvemento das actividades de ensino aprendizaxe. No apartado 10 desta programación inclúese o cuestionario de avaliación inicial de coñecementos deste módulo.

Ademais, reunido todo o profesorado do ciclo, levántarase acta de avaliación, co fin de proporcionar a información pertinente sobre a situación do grupo de alumnos/as que están a iniciar esta etapa do seu proceso formativo, e de axustar, desde un principio, a actuación educativa ás necesidades do grupo.

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

Segundo o artigo 15 e 16 da Orden 12 de xullo de 2011 pola que se regulan o desenvolvemento, a avaliación e a acreditación académica do alumnado das ensinanzas de formación profesional inicial o alumnado que precise actividades de reforzo por non responder globalmente aos obxectivos programados, estas actividades realizaranse segundo o estipule a profesora, incidindo nas necesidades propias de cada un dos alumnos/as individualmente.

Poderáanse realizar: elaboración de pequenos cuestionarios, exercicios prácticos, pequenos traballos de búsqueda de información, de forma individualizada.

Axustes na metodoloxía, adaptando as axudas e recursos pedagóxicos ás necesidades dos alumnos.

Actividades diferenciadas, propoñendo, aos alumnos/as que presentan algunha dificultade para traballar certos contidos, actividades que lles permitan aproximarse a estes, ou ben actividades de ampliación na materia, para aqueles alumnos con maiores capacidades.

Materiais didácticos variados, que ofrezan un conxunto de actividades que aborden os contidos de distintas maneiras.

En todo caso, haberá unha coordinación co departamento de orientación, que tamén terá dado a súa visión de cal é o xeito de proceder e de facilitar ao alumnado a súa aprendizaxe.

En ningún caso estableceráanse uns mínimos distintos aos que figuran nesta programación, por entender que o alumno/a deberá acadar os mínimos independentemente da forma de acadalos.



Ademais terase en conta a LOMCE que modifica a redacción de certos artigos da LOE, en concreto no artigo 1, nos seguintes termos: «b) A equidade, que garanta a igualdade de oportunidades para o pleno desenvolvemento da personalidade a través da educación, a inclusión educativa, a igualdade de dereitos e oportunidades que axuden a superar calquera discriminación e a accesibilidade universal á educación, e que actúe como elemento compensador das desigualdades persoais, culturais, económicas e sociais, con especial atención ás que deriven de calquera tipo de discapacidade.

## 9. Aspectos transversais

### 9.a) Programación da educación en valores

No desenvolvemento do proceso de ensinanza-aprendizaxe están implícitos o traballo en grupo, a educación cívica, a igualdade de mulleres e homes e a educación para a convivencia. Estes conceptos, así como respecto aos compañeiros, profesores, aulas e material de traballo traballarase a través de diferentes actividades.

É importante sinalar que ao longo do módulo se traballará coa educación en valores non só a través do traballo con actitudes recollidas no currículo do módulo, senón a través de distintos contidos inherentes ao noso traballo de aula-taller-obradoiro, para este módulo podemos destacar:

Educación do consumidor.

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

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

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

Educación para a igualdade.

Estará sempre presente, xa que en ningún momento se fará diferenza entre o noso alumnado por causa do seu sexo, raza, crenzas ou calquera outra característica de diferenciación entre as persoas. Interesarse por coñecer, respectar e valorar a opinión e produción dos compañeiros, independentemente do seu sexo e da súa aparencia, colaborar con tódalas persoas, independentemente do seu sexo ou condición e amosar unha actitude crítica ante situacións nas que se produza calquera tipo de discriminación por razón do sexo.

Educación moral e cívica.

Manifestar actitudes propias sobre o sector turístico, visión crítica e actitude aberta a novas ideas, na resolución de problemas, interpretar o coñecemento do turismo técnico como unha ferramenta de traballo ao servizo da sociedade, e apreciar o noso patrimonio artístico e respetar as instalacións dos aloxamentos turísticos.

Educación para a paz.

Procurarase a resolución de conflitos fomentando o diálogo baseado no respecto, e, procurando atopar solucións de consenso de xeito democrático. Por exemplo: achegas de propostas ou ideas á hora de fixar condicións de entrega de traballos, datas de probas, etc..... Apreciar a linguaxe da actividade turística como medio de expresión e comunicación entre comunidades diversas. Amosar unha actitude flexible e aberta ante as opinións dos demais no desenvolvemento do traballo en equipo no momento de resolver un problema, así como amosar comprensión das diferentes culturas dos clientes que recibirán cada vez mais neste novo escenario da globalización.

Educación ambiental.

É fundamental fomentar o respecto ao medio ambiente e mesmo fomentar o correcto emprego dos medios de que se dispón sen desperdiciar papel, consumo de auga, electricidade, etc., insistir na reciclaxe e na conservación.

Educación para a saúde.

É importante adquirir bos hábitos posturais no traballo, así como uns adecuados hábitos de saúde e limpeza ou unha adecuada hixiene ocular ou visual nun sistema educativo e laboral onde os ordenadores toman cada día un papel máis importante, sen esquecer que a nivel profesional (tendo en conta nas situacións en que exercerán o seu traballo) deben ter en conta a súa saúde persoal e a do usuario como elementos cotiás do seu emprego.

Interculturalidade.

Traballando dende o principio de respecto as distintas culturas e xeitos de entender o mundo; entendendo isto como un enriquecemento; sinalar a este respecto, a cada vez máis frecuente presenza nas nosas aulas de alumnos de outras culturas que nos axudan a interpretar que non todas as



realidades son iguais.

Consideraremos tamén de xeito transversal e como valor importante na Formación Profesional a orientación profesional polo carácter teóricopráctico que posúe o módulo e o ciclo, impregnando de funcionalidade cada unha das actividades que realicemos e contextualizándoas, sempre que sexa posible, no noso contorno socioeconómico.

### 9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Debido á natureza dos ciclos realizaranse unha serie de actividades complementarias e extraescolares ao longo do curso nas aulas e fóra das aulas.

Estas actividades serán de obligatorio cumprimento no caso de que se realicen en horario escolar. Ademais destas actividades aquí expostas poderanse realizar outras que xurdan ao longo do curso.

#### ACTIVIDADE 1: VISITA A OURENSE

Alumnado ao que vai dirixida: 2º de Giat e de Axencias de viaxes e xestión de eventos

Data de realización: 1er. trimestre

Breve descrición da actividade: Viaxe en tren ata a cidade de Ourense. Visita a cidade. Visita as termas da Chavasqueira ou similar. Regreso a Santiago en tren.

#### ACTIVIDADE 2: VISITA A DIVERSOS RECURSOS DA CIDADE: CATEDRAL, MUSEO DAS PEREGRINACIÓNS, PATRIMONIO DA UNIVERSIDADE

Alumnado ao que vai dirixida: 1º de Giat e de Axencias de viaxes e xestión de eventos

Data de realización: 1º, 2º e tercer trimestre

Breve descrición da actividade: Visita aos distintos recursos turísticos da cidade de Santiago de Compostela. Estas actividades realizaranse preferiblemente pola tarde en horario de clase.

#### ACTIVIDADE 3: VISITA AO PAZO DE CONGRESOS E ALGÚN HOTEL.

Alumnado ao que vai dirixida: 2º de Giat e de Axencias de viaxes e xestión de eventos

Data de realización: 1er. trimestre

Breve descrición da actividade: Visita as instalacións do Pazo de Congressos de Santiago, así como a un hotel da cidade para o coñecemento do funcionamento do turismo de congresos de Santiago.

#### ACTIVIDADE 4: VISITA AO CIEFP COMPOSTELA

Alumnado ao que vai dirixida: 2º de Giat e de Axencias de viaxes e xestión de eventos.

Data de realización: 1er. trimestre

Breve descrición da actividade: Visita as instalacións do CIEFP Compostela e asistencia a una charla práctica sobre protocolo na mesa. Comida no centro para por en práctica os aspectos mas sobresaíntes dos conceptos tratados.

#### ACTIVIDADE 5: VISITA DE INCOLSA

Alumnado ao que vai dirixida: 2º de Giat e de Axencias de viaxes e xestión de eventos.

Data de realización: 2do. Trimestre.

Breve descrición da actividade: Charla por parte do persoal de INCOLSA do funcionamento do organismo. A actividade porase celebrar no Instituto ou en INCOLSA, polo que o alumnado poderá coñecer as instalacións.

#### ACTIVIDADE 6: CHARLAS A CARGO DE PROFESIONAIS DO TURISMO

Alumnado ao que vai dirixida: Todo o alumnado dos ciclos

Data de realización: Ao longo do curso

Breve descrición da actividade: Diversas charlas de recoñecidos profesionais do sector



## 10. Outros apartados

### 10.1) Cuestionario avaliación inicial

DEPARTAMENTO DE HOSTALERÍA E TURISMO  
CURSO ACADÉMICO: 2.016/2017  
I.E.S. PLURILINGÜE ROSALÍA DE CASTRO  
AVALIACIÓN INICIAL

CICLO SUPERIOR: AXENCIAS DE VIAXES E XESTIÓN DE EVENTOS  
MÓDULO PROFESIONAL : DIRECCIÓN DE ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA  
PROFESORA: REYES DURÁN

ALUMNO/A:

1. ¿Qué é o patrimonio dunha axencia de viaxes?
2. ¿Qué entende por manual de empresa?
3. ¿Coñece algún sistema de xestión de calidade?
4. ¿Qué entende por custo dun produto?
5. Nomée distintas entidades de intermediación turística
6. ¿Qué entende por distribución no ámbito turístico?
7. Nomée os posibles departamentos dunha axencia de viaxes
8. ¿Qué é un DAFO?
9. ¿Qué se entende por limiar de rendabilidade?
10. Nomée as axencias de viaxes que coñeza.
11. ¿Utiliza os servizos das axencias de viaxes?