



## 1. Identificación da programación

### Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15015755	Rosalía de Castro	Santiago de Compostela	2017/2018

### Ciclo formativo

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

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

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0398	Venda de servizos turísticos	2017/2018	7	123	147

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

### Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	ANA ISABEL GÓMEZ MEJUTO
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 billeteaxe, 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): Viaxes Viloria, Viaxes Sant Yago, Viaxes Carrefour, Viaxes Sierra, Viaxes e 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 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 polo miúdo, por xunto 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 han versar 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.

A profesora, coa utilización dos recursos dos que dispón o instituto, promoverá a utilización de programas informáticos que permitan a xestión dos procesos administrativos e comerciais derivados da reserva e da venda de servizos turísticos nunha axencia de viaxes.

**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	Os medios de transportes	intermediación na venda de transporte, tipoloxías de medios de transporte( avión, tren, barco, autobús), provedores e servizos que ofrecen, principais tarifas , condicións do transporte, impostos e taxas e normativa dos diferentes medios de transporte	35	20
2	Os aloxamentos turísticos	Intermediación na venda do aloxamento turístico.Tipoloxías de aloxamentos turísticos, tarifas e normativas do aloxamento turístico	12	10
3	As viaxes combinadas	intermediación na venda das viaxes combinadas. Principais produtos e provedores.	12	10
4	A venda doutros servizos turísticos.	Intermediación noutros servizos turísticos ( alugamento de vehículos, seguros de viaxe, entradas de espectáculos, etc).Tipos de tarifas que se ofrecen e condicións.	12	10
5	Aplicación das técnicas de venda de produtos e servizos turísticos	Caracterización das técnicas de venda e identificación dos seus procedementos	14	10
6	Realización da venda de servizos	Aplicación da venda de servizos caracterizando os elementos asociados	30	20
7	Operacións de pechamento e postvenda	Aplicación de operacións de pechamento e posvenda e procedementos standarizados	32	20



#### 4. Por cada unidade didáctica

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

N.º	Título da UD	Duración
1	Os medios de transportes	35

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Relaciona servizos de diversos tipos en axencias de viaxes, analizaos e caracteriza os elementos que os compoñen.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.1 Identifícanse e caracterízanse os medios de transporte que se poden vender nas axencias de viaxes.
CA1.2 Identifícanse os principais provedores de transporte, e os produtos ou servizos que ofrecen.
CA1.3 Analízanse as principais tarifas e as condicións do servizo, así como os impostos e as taxas que se lles aplican.
CA1.4 Interpretouse a normativa aplicable ao transporte de persoas en diversos medios.
CA1.9 Recoñécense os principais sistemas globais de distribución.
CA1.10 Analízase a venda de servizos turísticos a través de internet e a función das axencias virtuais.

##### 4.1.e) Contidos

Contidos
Intermediación na venda do transporte. Concepto de transporte: tipoloxía e caracterización. Provedores: produtos e servizos que ofrecen. Principais tarifas. Condicións do transporte. Impostos e taxas. Normativa do transporte. Dereitos e deberes de usuario
Sistemas globais de distribución.
Venda por internet. Axencias virtuais.



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

N.º	Título da UD	Duración
2	Os aloxamentos turísticos	12

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Relaciona servizos de diversos tipos en axencias de viaxes, analizaos e caracteriza os elementos que os compoñen.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.5 Identifícanse e caracterízanse os servizos e os produtos que ofrecen, así como as tarifas que se aplican no aloxamento turístico.
CA1.6 Interpretouse a normativa básica de regulación de aloxamentos turísticos.
CA1.9 Recoñecéronse os principais sistemas globais de distribución.
CA1.10 Analizouse a venda de servizos turísticos a través de internet e a función das axencias virtuais.

#### 4.2.e) Contidos

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



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

N.º	Título da UD	Duración
3	As viaxes combinadas	12

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Relaciona servizos de diversos tipos en axencias de viaxes, analízalos e caracteriza os elementos que os compoñen.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.7 Caracterízase a venda de viaxes combinadas, así como os principais provedores e produtos do mercado.
CA1.9 Recoñécéronse os principais sistemas globais de distribución.
CA1.10 Analízase a venda de servizos turísticos a través de internet e a función das axencias virtuais.

#### 4.3.e) Contidos

Contidos
Intermediación na venda de viaxes combinadas: principais produtos e provedores.
Sistemas globais de distribución.
Venda por internet. Axencias virtuais.



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

N.º	Título da UD	Duración
4	A venda doutros servizos turísticos.	12

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Relaciona servizos de diversos tipos en axencias de viaxes, analízalos e caracteriza os elementos que os compoñen.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.8 Caracterizáronse outros servizos que se poden vender nas axencias de viaxes, así como as súas tarifas e as súas condicións.
CA1.9 Recoñecéronse os principais sistemas globais de distribución.
CA1.10 Analizouse a venda de servizos turísticos a través de internet e a función das axencias virtuais.

#### 4.4.e) Contidos

Contidos
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.





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

N.º	Título da UD	Duración
5	Aplicación das técnicas de venda de produtos e servizos turísticos.	14

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Aplica técnicas de venda e identifica as súas características, os seus procedementos e a súa secuencia.	SI

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

Criterios de avaliación
CA2.1 Recoñeceuse a tipoloxía da clientela, así como as súas necesidades e motivacións na compra de servizos turísticos.
CA2.2 Identificáronse os fundamentos das técnicas de venda nas axencias de viaxes.
CA2.3 Recoñecéronse os procesos en cada etapa da venda de servizos ou produtos nas axencias de viaxes.
CA2.4 Describiuse o proceso da negociación con aplicación das técnicas apropiadas.
CA2.5 Recoñecéronse os métodos para a venda telefónica.
CA2.6 Valorouse a aplicación de técnicas de venda como instrumento da xestión comercial das axencias de viaxes.

#### 4.5.e) Contidos

Contidos
Cientes: 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.



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

N.º	Título da UD	Duración
6	Realización da venda de servizos	30

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Realiza a venda de servizos, caracterizando e aplicando os procedementos asociados.	SI

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

Criterios de avaliación
CA3.1 Identifícanse e caracterízanse diversas fontes de información utilizadas na venda de servizos e produtos en axencias de viaxes.
CA3.2 Obtívose información sobre servizos e produtos, as súas condicións específicas, as tarifas e os destinos.
CA3.3 Asesorouse a clientela sobre aspectos xerais e específicos do produto ou servizo ou destino.
CA3.4 Caracterizáronse e aplicáronse os procesos de reserva e confirmación de servizos turísticos.
CA3.5 Describiuse o procedemento en caso de non-confirmación e ofrecéronse outras alternativas.
CA3.6 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 Identifícanse 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.

#### 4.6.e) Contidos

Contidos
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.



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

N.º	Título da UD	Duración
7	Operacións de pechamento e posvenda	32

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

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

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

Criterios de avaliación
CA4.1 Caracterizáronse os tipos de documentos emitidos polas axencias para os prestatarios dos servizos.
CA4.2 Xestionouse e emitiuse a documentación relativa á venda dos servizos ou produtos turísticos.
CA4.3 Formalizouse o procedemento de facturación dos servizos e emisión da documentación relacionada.
CA4.4 Caracterizáronse sistemas e os xeitos de cobramento de servizos.
CA4.5 Recoñecéronse as variables que inflúen na política de crédito, tendo en conta os posibles riscos.
CA4.6 Identificouse o procedemento para a xestión de cancelacións consonte a normativa.
CA4.7 Caracterizouse a información ou as instrucións previas á viaxe ou o servizo.
CA4.8 Identificáronse os procesos relativos á posvenda e á fidelización de clientes.
CA4.9 Aplicáronse sistemas informáticos, terminais e sistemas globais de distribución para a emisión da documentación.

#### 4.7.e) Contidos

Contidos
Documentos para a prestación de servizos: tipoloxía.
Procedemento de emisión: bonos, billetes, pasaxes e títulos de transporte, contratos de viaxes combinadas, itinerarios, localizadores, etc.
Procedemento de facturación. Documentos de venda: tipoloxía e funcións. Gastos de xestión.
Sistemas e formas de cobramento de servizos: características e tipos. Políticas de crédito.
Cancelacións: procedemento. Aplicación da normativa.
Información e instrucións previas ao servizo ou á viaxe.
Procesos de posvenda e valoración desde un punto de vista comercial e de fidelización.
Aplicacións informáticas de xestión en axencias de viaxes, terminais e SDG.



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

Ós mínimos exixibles para acadar unha avaliación positiva son:

- CA1.1 - Identifícanse e caracterízanse os medios de transporte que se poden vender nas axencias de viaxes.
- CA1.2 - Identifícanse os principais provedores de transporte, e os produtos ou servizos que ofrecen.
- CA1.3 - Analízanse as principais tarifas e as condicións do servizo, así como os impostos e as taxas que se lles aplican.
- CA1.4 - Interpretouse a normativa aplicable ao transporte de persoas en diversos medios.
- CA1.5 - Identifícanse e caracterízanse os servizos e os produtos que ofrecen, así como as tarifas que se aplican no aloxamento turístico.
- CA1.6 - Interpretouse a normativa básica de regulación de aloxamentos turísticos.
- CA1.7 - Caracterízase a venda de viaxes combinadas, así como os principais provedores e produtos do mercado.
- CA1.8 - Caracterízanse outros servizos que se poden vender nas axencias de viaxes, así como as súas tarifas e as súas condicións.
- CA1.9 - Recoñécéronse os principais sistemas globais de distribución.
- CA1.10 - Analízase a venda de servizos turísticos a través de internet e a función das axencias virtuais.
- CA2.1 - Recoñeceuse a tipoloxía da clientela, así como as súas necesidades e motivacións na compra de servizos turísticos.
- CA2.2 - Identifícanse os fundamentos das técnicas de venda nas axencias de viaxes.
- CA2.3 - Recoñécéronse 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 - Recoñécéronse os métodos para a venda telefónica.
- CA2.6 - Valorouse a aplicación de técnicas de venda como instrumento da xestión comercial das axencias de viaxes.
- CA3.1 - Identifícanse e caracterízanse diversas fontes de información utilizadas na venda de servizos e produtos en axencias de viaxes.
- CA3.2 - Obtívose información sobre servizos e produtos, as súas condicións específicas, as tarifas e os destinos.
- CA3.3 - Asesorouse a clientela sobre aspectos xerais e específicos do produto ou servizo ou destino.
- CA3.4 - Caracterízanse e aplicáronse os procesos de reserva e confirmación de servizos turísticos.
- CA3.5 - Describiuse o procedemento en caso de non-confirmación e ofrecéronse outras alternativas.
  
- CA3.7 - Identificouse e aplicouse a normativa.
- CA3.8 - Aplicáronse sistemas informáticos, terminais e sistemas globais de distribución para a xestión de reservas.
- CA3.9 - Identifícanse os parámetros de calidade do servizo de atención á clientela nas axencias de viaxes.
- CA3.10 - Aplicáronse técnicas de comunicación e atención á clientela específicas para a venda de servizos en axencias de viaxes.
- CA4.1 - Caracterízanse os tipos de documentos emitidos polas axencias para os prestatarios dos servizos.
- CA4.2 - Xestionouse e emitiuse a documentación relativa á venda dos servizos ou produtos turísticos.
- CA4.3 - Formalizouse o procedemento de facturación dos servizos e emisión da documentación relacionada.
- CA4.4 - Caracterízanse sistemas e os xeitos de cobramento de servizos.
  
- CA4.6 - Identificouse o procedemento para a xestión de cancelacións consonte a normativa.
- CA4.7 - Caracterízase a información ou as instrucións previas á viaxe ou o servizo.
- CA4.8 - Identifícanse os procesos relativos á posventa e á fidelización de clientes.
- CA4.9 - Aplicáronse sistemas informáticos, terminais e sistemas globais de distribución para a emisión da documentación.

### CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN

En cando aos criterios de cualificación levarase a cabo un proceso de avaliación continua e integral do/da alumno/a que proporcionará información sobre a marcha da súa aprendizaxe. No caso de que esta aprendizaxe non se consiga no ritmo desexado, identificaranse as causas do déficit coa intención de poder realizar as modificacións que se consideren oportunas para acadar os resultados de aprendizaxe.



Para aprobar o módulo é imprescindible ter cada unha das avaliacións parciais aprobadas. Non se fará media entre as avaliacións suspensas e as aprobadas. A nota final do módulo será a resultante da media das avaliacións parciais . A nota máxima nunha proba de recuperación será de 5.

O alumnado realizará varias probas escritas, e diferentes probas de execución ( valoradas con taboas de observación) que serán valoradas do 1 ao 7 as primeiras e do 1 ao 3 as segundas. O peso desta nota na cualificación final será do 90%.

Cada trimestre o alumnado realizará varias actividades ou traballos de aula . A media das notas acadadas destas actividades terán un peso na cualificación final do 0,5%. Os criterios de avaliación e cualificación destas actividades e traballos será aportado pola profesora no momento da entrega das instrucións para a súa realización. A non entrega dalgunha actividade ou a entrega fóra da data prevista nas instrucións suporá que o alumano non acade a avaliación positiva. En xeral , estas actividades serán valoradas mediante táboas de observación.

A actitude, participación e comportamento no aula ou en actividades extraescolares ou complementarias, xerarán unha nota que terá un peso do 0,5% na cualificación final en cada avaliación parcial. A baixa ou nula participación no aula, o non respetar o turno de palabra, a utilización dun tono de voz non axeitado ás circunstancias ou demasiado elevado, a consulta de páxinas web non relacionadas coa actividade a desenvolver en cada momento, o uso ou consulta do teléfono móbil nas sesións, as faltas de comportamento cos compañeiros ou profesorado e a utilización de vocabulario non axeitado no contorno profesional/escolar motivarán que este non se acade a avaliación positiva neste apartado.

Para lograr a avaliación positiva, o alumnado terá que acadar, polo menos, un 5 en cada un dos tres apartados anteriores.

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

As datas e hora de entrega das actividades, traballos e realización de probas serán negociadas co alumnado pero unha vez fixadas serán inamovibles.

Todo documento de avaliación unha vez corrixido e revisado polo alumno/a, será custodiado polo/a profesor/a ata rematado o prazo de reclamacións da avaliación final do módulo. Especificarase o prazo de devolución de traballos e si unha vez superado dito prazo o/a alumno/a non o recolle o/a profesor/a entenderá que renuncia a eles.

#### AVALIACIÓN FINAL DE MÓDULO

A cualificación acadada na avaliación final calcularase mediante a media aritmética das cualificacións obtidas na primeira e na segunda avaliación. Será requisito indispensable para acadar a avaliación final de módulo positiva ter unha cualificación igual ou superior ao 5 en cada unha das avaliacións parciais.

## 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.



Artigo 29.2 "Entre a terceira avaliación parcial e a avaliación final de módulos do primeiro curso deixarase un período non superior a tres semanas que, entre outras actividades, se destinará á realización de actividades de recuperación dos módulos pendentes"

Artigo 29.3 Para o alumnado que teña módulos pendentes logo de realizada a terceira avaliación parcial, o equipo docente realizará un informe de avaliación individualizado que debe servir de base para o deseño das correspondentes actividades de recuperación. A cualificación definitiva destes módulos farase efectiva na avaliación final de módulos de primeiro curso.

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 asignarlle unha serie de actividades de recuperación para os módulos non superados, con indicación expresa da data final en que serán avaliados.

A tutora 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.

#### PROCEDIMENTO E INSTRUMENTOS DE AVALIACIÓN

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

As actividades de recuperación realizaránse na aula, e será o profesor 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, non terá opción a recuperar o módulo neste período, atendendo aos mesmos criterios de perda de dereito a avaliación continua.

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 cinco sobre dez, o alumnado non aprobará o módulo.

Os criterios de recuperación e calificación serán:

Recuperacións parciais: a profesora, dependendo do tempo do que dispoña (debido ao ritmo marcado polas características do alumnado), realizará recuperacións parciais ao final do segundo trimestre.

Nesta recuperación o alumnado:

- Entregará as actividades e traballos pendentes non entregados en data.
- Realizará probas escritas/orais materializadas nun exame nas que se valorarán os coñecementos adquiridos durante os dous trimestres.

O alumnado poderá obter, neste período de recuperación, como máximo unha nota de 5.

En canto ao apartado no que se valora a actitude, a participación e o comportamento, o alumnado considerarase apto en canto a profesora comprobe que desapareceu o comportamento ou actitude que motivou a súa avaliación negativa.

Recuperación final:

O docente realizará unha ou varias probas escritas e/ou orais, simulacións ou cuestionarios para avaliar os coñecementos teórico prácticos, correspondentes aos dous trimestres, de xeito individual ao alumnado.

A nota máxima que poderá obter o alumnado será de 5 nesta quenda.



Se o alumnado non superase algunha das probas estará suspenso, aplicándose o disposto no proxecto curricular e a lexislación vixente sobre criterios de promoción do alumnado.

Os criterios de calificación serán:

· Probas escritas/orais: 100%

### **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 perdesse o dereito á avaliación continua co cal, por razóns de ina-sistencia 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 ademáis o establecido no punto terceiro da RESOLUCIÓN do 3 de Agosto de 2017, 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 perdesse 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 consignarase 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 calificación mínima de cada bloque, de ser o caso, será a metade da calificación 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 calificación mínima de cada bloque, de ser o caso, será a metade da calificación 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, lápis 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 34.4 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 comezo 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 persoais 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.

Cuestionario de coñecementos previos. Baseado nos contidos do módulo e nos contidos do ciclo.

Ademais, reunido todo o profesorado do ciclo, levántase 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

Seguindo 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, propondo, 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 obrigatorio cumprimento no caso de que se realicen en horario escolar. Ademais das 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 descripción 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 descripción 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 descripción da actividade: Visita as instalacións do Pazo de Congresos de Santiago, así como a un hotel da cidade para o coñecemento do funcionamento do turismo de congresos de Santiago.

**ACTIVIDADE 4: VISITA AO CIFP COMPOSTELA**

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

Data de realización: 1er. trimestre

Breve descripción da actividade: Visita as instalacións do CEIFP 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 descripción 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 descripción da actividade: Diversas charlas de recoñecidos profesionais do sector

## 10. Outros apartados

### 10.1) cuestionarios

Cuestionario de avaliación 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.

Exemplo :

Cuestionario de Avaliación Inicial

Datos do alumno/a:



Apelidos: Nome: DNI:.....Lugar e data de nacemento:

Enderezo habitual: ( rúa, nº, andar, letra, código postal, localidade e provincia)

Enderezo durante o curso: ( rúa, nº, andar, código postal, localidade e provincia)

Correo electrónico:

Datos referentes a saúde:( intolerancia alimenticia, alerxias, outros que vostede considere necesario que coñezamos, especifica cales)

En caso de urxencia avisar a : ( nome, teléfono e relación da persoa co alumno/a)

Datos académicos:

Accedes ao ciclo mediante:

a) Bacharelato. MODalidade

b) Proba de acceso. Ano

c) Outras.

Realizaches a PAU?

a) si

b) non

Superaches a proba?

a) Sí

b) Non

Se a resposta é sí, indica en qué convocatoria.

Estudos finalizados e data de finalización.

En qué centro.

Titulación acadada.

Outros estudos.

Ten o B1, B2 ou C1 nalgunha lingua?

a) Si

b) Non

Se a resposta é si, en cal?

Coñecementos informáticos? cales?

Dispos no teu domicilio durante o curso de ...?( sinalar onde corresponda)

equipo informático

ordenador personal

impresora

scanner

conexión á rede

Compartes ese equipos ou dispós deles para o teu uso exclusivo?

a)si

b)non

Describe os teus hábitos de estudo.



Utilizas bibliotecas públicas ou privadas? en caso afirmativo , dispos de carnet dalgunhas delas? de cal?

Qué outra formación complementaria desexarías recibir?

Expectativas profesionais:

Por qué elixiches este ciclo formativo?

Cales son as tuas expectativas con respecto aos estudos que estás a comenazar?

En qué che gustaría traballar ao rematares os teus estudos?

Experiencia profesional:

Afeccións:

Cuestionario de coñecementos iniciais. Baseado nos contidos do módulo e nos contidos do ciclo.

Exemplo:

- 1- Qué tipo de servizos turísticos vende unha axencia de viaxes minorista? Nomear 5. De estos cinco, indiquen cales creen que se venden mais?
- 2- Citen cinco provedores dunha axencia de viaxes minorista e qué produtos ou servizos ofrecen cada unha delas?
- 3- Qué tipo de fontes de información utilizan as axencias de viaxes para a venda de servizos e produtos?
- 4- Qué é Savia-Amadeus?
- 5- Definan os conceptos service fee e localizador de reserva?
- 6- Qué son as ferramentas de xestión da calidade?, citar dúas.
- 7- Qué dificultades no desenvolvemento da súa profesión , creen que teñen os axentes de viaxes no seu traballo diario?
- 8- Cando viaxa, solicita os servizos e produtos dunha axencia de viaxes? en caso negativo, indique o motivo?

## 10.2) referencia a memoria

Referencia á memoria de final de curso 2016-2017

Tal e como se reflicte na memoria de final de módulo do curso 2016-2017, se ben non se contemplaba ningunha modificación, debido á nova composición do departamento de hostalería e turismo, decidiuse realizar un cambio no apartado de criterios de cualificación .