

## I. DISPOSICIONES GENERALES

### MINISTERIO DE EDUCACIÓN

**3029** *Orden EDU/393/2010, de 20 de enero, por la que se establece el currículo del ciclo formativo de Grado Superior correspondiente al título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos.*

El Real Decreto 1254/2009, de 24 de julio, establece el título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos y sus enseñanzas mínimas, de conformidad con el Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, que regula la ordenación general de la formación profesional en el sistema educativo, y define en el artículo 6 la estructura de los títulos de formación profesional, tomando como base el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, las directrices fijadas por la Unión Europea y otros aspectos de interés social.

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación dispone en el artículo 6.4 que las Administraciones educativas establecerán el currículo de las distintas enseñanzas reguladas en dicha Ley, del que formarán parte los aspectos básicos señalados en apartados anteriores del propio artículo 6. Los centros docentes desarrollarán y completarán, en su caso, el currículo de las diferentes etapas y ciclos en uso de su autonomía tal como se recoge en el capítulo II del título V de la citada Ley.

La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, establece en el artículo 10.2 que las Administraciones educativas, en el ámbito de sus competencias, podrán ampliar los contenidos de los correspondientes títulos de formación profesional.

El Real Decreto 1254/2009, de 24 de julio, en su disposición derogatoria única, deroga el Real Decreto 144/1994, de 4 de febrero, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de Técnico Superior en Agencias de Viajes, establecido al amparo de la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo.

De conformidad con lo anterior y una vez que el Real Decreto 1254/2009, de 24 de julio, ha fijado el perfil profesional del título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos, sus enseñanzas mínimas y aquellos otros aspectos de la ordenación académica que constituyen los aspectos básicos del currículo que aseguran una formación común y garantizan la validez de los títulos en todo el territorio nacional, procede ahora determinar, en el ámbito de gestión del Ministerio de Educación, la ampliación y contextualización de los contenidos de los módulos profesionales incluidos en el título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos, respetando el perfil profesional del mismo.

Las necesidades de un mercado de trabajo integrado en la Unión Europea requieren que las enseñanzas de formación profesional presten especial atención a los idiomas de los países miembros incorporándolos en su oferta formativa. En este sentido, este ciclo formativo incorpora en el currículo formación en la lengua inglesa, dando respuesta a lo dispuesto en Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.

Asimismo, el currículo de este ciclo formativo se establece desde el respeto a la autonomía pedagógica, organizativa y de gestión de los centros que impartan formación profesional, impulsando éstos el trabajo en equipo del profesorado y el desarrollo de planes de formación, investigación e innovación en su ámbito docente y las actuaciones que favorezcan la mejora continua de los procesos formativos.

Por otra parte, los centros de formación profesional desarrollarán el currículo establecido en esta Orden, teniendo en cuenta las características del alumnado, con especial atención a las necesidades de las personas con discapacidad.

Finalmente, cabe precisar que el currículo de este ciclo formativo integra los aspectos científicos, tecnológicos y organizativos de las enseñanzas establecidas para lograr que el alumnado adquiera una visión global de los procesos productivos propios del perfil profesional del Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos.

En el proceso de elaboración de esta Orden ha emitido informe el Consejo Escolar del Estado.

Por todo lo anterior, en su virtud, dispongo:

## CAPÍTULO I

### Disposiciones generales

#### Artículo 1. *Objeto.*

Esta Orden tiene por objeto determinar el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos establecido en el Real Decreto 1254/2009, de 24 de julio.

#### Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

El currículo establecido en esta Orden será de aplicación en el ámbito territorial de gestión del Ministerio de Educación, de conformidad con lo establecido en el artículo 149.3 de la Constitución.

## CAPÍTULO II

### Currículo

#### Artículo 3. *Currículo.*

1. El currículo para las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo correspondiente al título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos establecido en el Real Decreto 1254/2009, de 24 de julio, queda determinado en los términos fijados en esta Orden.

2. El perfil profesional del currículo, que viene expresado por la competencia general, las competencias profesionales, personales y sociales y las cualificaciones y las unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, es el incluido en el título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos referido en el punto anterior.

3. Los objetivos generales del currículo del ciclo formativo, los objetivos de los módulos profesionales expresados en términos de resultados de aprendizaje y sus criterios de evaluación son los incluidos en el título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos referido en el punto 1 de este artículo.

4. Los contenidos de los módulos profesionales que conforman el presente currículo, adaptados a la realidad socioeconómica así como a las perspectivas de desarrollo económico y social del entorno, son los establecidos en el Anexo I de esta Orden.

#### Artículo 4. *Duración y secuenciación de los módulos profesionales.*

1. La duración total de las enseñanzas correspondientes a este ciclo formativo, incluido el módulo profesional de formación en centros de trabajo, es de 2000 horas.

2. Los módulos profesionales de este ciclo formativo cuando se oferten en régimen presencial, se organizarán en dos cursos académicos y se ajustarán a la secuenciación y distribución horaria semanal determinadas en el Anexo II de esta Orden.

3. El primer curso académico se desarrollará íntegramente en el centro educativo. Para poder cursar el segundo curso, será necesario haber superado los módulos profesionales que supongan en su conjunto, al menos, el ochenta por ciento de las horas del primer curso y, en cualquier caso, todos los módulos profesionales soporte incluidos en

el mismo, señalados como tales en el Anexo II. Se garantizará el derecho de matriculación de aquellos alumnos que hayan superado algún módulo profesional en otra Comunidad Autónoma en los términos establecidos en el artículo 31.3 del Real Decreto 1538/2006.

4. Con carácter general, durante el tercer trimestre del segundo curso, y una vez alcanzada la evaluación positiva en todos los módulos profesionales realizados en el centro educativo, se desarrollará el módulo profesional de formación en centros de trabajo.

5. Excepcionalmente, y con el fin de facilitar la adaptación del número de alumnos a la disponibilidad de puestos formativos en las empresas, aproximadamente la mitad del alumnado de segundo curso podrá desarrollar dicho módulo profesional de formación en centros de trabajo durante el segundo trimestre del segundo curso, siempre y cuando hayan superado positivamente todos los módulos profesionales del primer curso académico.

6. Sin perjuicio de lo anterior y como consecuencia de la temporalidad de ciertas actividades económicas que puede impedir que el desarrollo del módulo profesional de formación en centros de trabajo pueda ajustarse a los supuestos anteriores, éste se podrá organizar en otros períodos coincidentes con el desarrollo de la actividad económica propia del perfil profesional del título.

7. En cualquier caso, la evaluación del módulo profesional de formación en centros de trabajo quedará condicionada a la evaluación positiva del resto de los módulos profesionales del ciclo formativo.

#### Artículo 5. *Módulo profesional de proyecto.*

1. El módulo profesional de proyecto tiene un carácter interdisciplinar e incorpora las variables tecnológicas y organizativas relacionadas con los aspectos esenciales de la competencia profesional del título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos.

2. Con carácter general este módulo será impartido por el tutor de formación en centros de trabajo.

3. El módulo profesional de proyecto se desarrollará durante el mismo periodo que el módulo profesional de formación en centros de trabajo. El profesor responsable de su desarrollo deberá anticipar las actividades de enseñanza y aprendizaje que faciliten el desarrollo posterior del módulo.

4. El desarrollo y seguimiento del módulo profesional de proyecto deberá compaginar la tutoría individual y colectiva. En cualquier caso, al menos el 50% de la duración total se llevará a cabo de forma presencial, completándose con la tutoría a distancia empleando las tecnologías de la información y la comunicación.

5. La evaluación de este módulo profesional quedará condicionada a la evaluación positiva del resto de los módulos profesionales del ciclo formativo, incluido el de formación en centros de trabajo.

#### Artículo 6. *Enseñanza bilingüe.*

1. El currículo de este ciclo formativo incorpora la lengua inglesa de forma integrada en al menos dos módulos profesionales de entre los que componen la totalidad del ciclo formativo. Estos módulos se impartirán por el profesorado con atribución docente en los mismos y que, además, posea la habilitación lingüística correspondiente al nivel B2 del Marco Común Europeo de referencia para las lenguas.

2. Al objeto de garantizar que la enseñanza bilingüe se imparta en los dos cursos académicos del ciclo formativo de forma continuada se elegirán módulos profesionales de ambos cursos.

3. Los módulos susceptibles de ser impartidos en lengua inglesa son los señalados en el Anexo III.

4. Como consecuencia de la mayor complejidad que supone la transmisión y recepción de enseñanzas en una lengua diferente a la materna, los módulos profesionales impartidos en lengua inglesa incrementarán su carga horaria lectiva, en tres horas semanales para módulos que se impartan en el primer año y dos horas para los que se

desarrollen durante el segundo curso. Además, el profesorado que imparta dichos módulos profesionales tendrá asignadas en su horario individual, al menos tres horas semanales, para su preparación. Estas horas tendrán el mismo carácter que las horas lectivas.

5. Con carácter excepcional y de forma transitoria, cuando el profesorado con atribución docente no cuente con el nivel de inglés exigido en estos módulos profesionales compartirá, un total de tres horas semanales para módulos que se impartan en el primer año y dos horas para los que se desarrollen durante el segundo curso, con un profesor de la especialidad de inglés. En este supuesto, la programación de dicho módulo incluirá unidades de trabajo o didácticas que se desarrollen exclusivamente en lengua inglesa, y el resto de unidades didácticas incorporarán actividades de enseñanza aprendizaje impartida exclusivamente en inglés en ese tiempo asignado.

6. Con carácter excepcional, y para quienes lo soliciten, en el caso de alumnos con discapacidad que puedan presentar dificultades en su expresión oral (parálisis cerebral, sordera...) se establecerán medidas de flexibilización y/o alternativas en el requisito de impartición de módulos en lengua inglesa, de forma que puedan cursar todas las enseñanzas de los módulos profesionales en su lengua materna.

#### Artículo 7. *Espacios y equipamientos.*

Los espacios y equipamientos que deben reunir los centros de formación profesional para permitir el desarrollo de las actividades de enseñanza cumpliendo con la normativa sobre igualdad de oportunidades, diseño para todos y accesibilidad universal, sobre prevención de riesgos laborales, así como con la normativa sobre seguridad y salud en el puesto de trabajo, son los establecidos en el Anexo IV de esta Orden.

#### Artículo 8. *Titulaciones y acreditación de requisitos del profesorado*

1. Las especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales que constituyen las enseñanzas establecidas para el título referido en el artículo 1 de esta Orden, así como las titulaciones equivalentes a efecto de docencia, son las recogidas respectivamente, en los anexos III A y III B del Real Decreto 1254/2009, de 24 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos.

2. Con objeto de garantizar el cumplimiento del artículo 12.3 del Real Decreto 1254/2009, de 24 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos, para la impartición de los módulos profesionales que lo conforman, se deberá acreditar que se cumple con todos los requisitos establecidos en el citado artículo, aportando la siguiente documentación:

a) Fotocopia compulsada del título académico oficial exigido, de conformidad a las titulaciones incluidas en el Anexo III C del Real Decreto 1254/2009, de 24 de julio citado. Cuando la titulación presentada esté vinculada con el módulo profesional que se desea impartir se considerará que engloba en sí misma los objetivos de dicho módulo. En caso contrario, además de la titulación se aportarán los documentos indicados en el apartado b) o c).

b) En el caso de que se desee justificar que las enseñanzas conducentes a la titulación aportada engloban los objetivos de los módulos profesionales que se pretende impartir:

Certificación académica personal de los estudios realizados, original o fotocopia compulsada, expedida por un centro oficial, en la que consten las enseñanzas cursadas detallando las asignaturas.

Programas de los estudios aportados y cursados por el interesado, original o fotocopia compulsada de los mismos, sellados por la propia Universidad o Centro docente oficial o autorizado correspondiente.

c) En el caso de que se desee justificar mediante la experiencia laboral que, al menos durante tres años, ha desarrollado su actividad en el sector vinculado a la familia profesional, su duración se acreditará mediante el documento oficial justificativo correspondiente al que se le añadirá:

Certificación de la empresa u organismo empleador en la que conste específicamente la actividad desarrollada por el interesado. Esta actividad ha de estar relacionada implícitamente con los resultados de aprendizaje del módulo profesional que se pretende impartir.

En el caso de trabajadores por cuenta propia, declaración del interesado de las actividades más representativas relacionadas con los resultados de aprendizaje.

### CAPÍTULO III

#### Adaptaciones del currículo

##### Artículo 9. *Adaptación al entorno socio-productivo.*

1. El currículo del ciclo formativo regulado en esta Orden se establece teniendo en cuenta la realidad socioeconómica y las características geográficas, socioproductivas y laborales propias del entorno de implantación del título.

2. Los centros de formación profesional dispondrán de la necesaria autonomía pedagógica, organizativa y de gestión económica para el desarrollo de las enseñanzas y su adaptación a las características concretas del entorno socioeconómico, cultural y profesional.

3. Los centros autorizados para impartir este ciclo formativo concretarán y desarrollarán las medidas organizativas y curriculares que resulten más adecuadas a las características de su alumnado y de su entorno productivo, de manera flexible y en uso de su autonomía pedagógica, en el marco general del proyecto educativo, en los términos establecidos por la Ley Orgánica 2/2006, de Educación.

4. El currículo del ciclo formativo regulado en esta Orden se desarrollará en las programaciones didácticas o desarrollo curricular, potenciando o creando la cultura de prevención de riesgos laborales en los espacios donde se impartan los diferentes módulos profesionales, así como promoviendo una cultura de respeto ambiental, la excelencia en el trabajo, el cumplimiento de normas de calidad, la creatividad, la innovación, la igualdad de géneros y el respeto a la igualdad de oportunidades, el diseño para todos y la accesibilidad universal, especialmente en relación con las personas con discapacidad.

##### Artículo 10. *Adaptación al entorno educativo.*

1. Los centros de formación profesional gestionados por el Ministerio de Educación, desarrollarán el currículo establecido en esta Orden, teniendo en cuenta las características del alumnado y del entorno, atendiendo especialmente a las personas con discapacidad, en condiciones de accesibilidad y con los recursos de apoyo necesarios para garantizar que este alumnado pueda cursar estas enseñanzas en las mismas condiciones que el resto.

2. Asimismo, las enseñanzas de este ciclo se impartirán con una metodología flexible y abierta, basada en el autoaprendizaje y adaptadas a las condiciones, capacidades y necesidades personales del alumnado, de forma que permitan la conciliación del aprendizaje con otras actividades y responsabilidades.

### CAPÍTULO IV

#### Otras ofertas y modalidad de estas enseñanzas

##### Artículo 11. *Oferta a distancia.*

1. Los módulos profesionales ofertados a distancia, cuando por sus características lo requieran, asegurarán al alumnado la consecución de todos los objetivos expresados en resultados de aprendizaje, mediante actividades presenciales.

2. Las Direcciones Provinciales y las Consejerías de Educación adoptarán las medidas necesarias y dictarán las instrucciones precisas a los centros que estén autorizados para impartir este ciclo formativo en régimen presencial para la puesta en marcha y funcionamiento de la oferta del mismo a distancia.

3. Los centros autorizados para impartir enseñanzas de formación profesional a distancia contarán con materiales curriculares adecuados que se adaptarán a lo dispuesto en la disposición adicional cuarta de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

Artículo 12. *Oferta combinada.*

Con el objeto de responder a las necesidades e intereses personales y dar la posibilidad de compatibilizar la formación con la actividad laboral, con otras actividades o situaciones, la oferta de estas enseñanzas para las personas adultas y jóvenes en circunstancias especiales podrá ser combinada entre regímenes de enseñanza presencial y a distancia simultáneamente, siempre y cuando no se cursen los mismos módulos en las dos modalidades al mismo tiempo.

Artículo 13. *Oferta para personas adultas.*

1. Los módulos profesionales de este ciclo formativo asociados a unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales podrán ser objeto de una oferta modular destinada a las personas adultas.

2. Esta formación se desarrollará con una metodología abierta y flexible, adaptada a las condiciones, capacidades y necesidades personales que les permita la conciliación del aprendizaje con otras actividades y responsabilidades, cumpliendo lo previsto en el capítulo VI del Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre. Además, dicha formación será capitalizable para conseguir un título de formación profesional, para cuya obtención será necesario acreditar los requisitos de acceso establecidos.

3. Con el fin de conciliar el aprendizaje con otras actividades y responsabilidades, las Direcciones Provinciales y las Consejerías de Educación podrán establecer medidas específicas dirigidas a personas adultas para cumplir lo dispuesto en el artículo 20 del Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, y posibilitar una oferta presencial y a distancia de forma simultánea.

4. Con el fin de promover la formación a lo largo de la vida, la Dirección General de Formación Profesional del Ministerio de Educación, podrá autorizar a las Direcciones Provinciales y a las Consejerías de Educación la impartición, en los centros de su competencia, de módulos profesionales organizados en unidades formativas de menor duración. En este caso, cada resultado de aprendizaje, con sus criterios de evaluación y su correspondiente bloque de contenidos, será la unidad mínima e indivisible de partición.

Disposición adicional primera. *Autorización para impartir estas enseñanzas.*

Las Direcciones Provinciales y las Consejerías de Educación tramitarán ante la Dirección General de Formación Profesional la autorización para poder impartir las enseñanzas de este ciclo formativo, de forma completa o parcial, en régimen presencial y a distancia de los centros que lo soliciten y cumplan los requisitos exigidos conforme a la legislación vigente.

Disposición adicional segunda. *Implantación de estas enseñanzas.*

1. En el curso 2010-2011 se implantará el primer curso del ciclo formativo al que hace referencia el Artículo 1 de la presente Orden y dejarán de impartirse las enseñanzas de primer curso amparadas por la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo, correspondientes al Título de Técnico Superior en Agencias de Viajes.



2. En el curso 2011-2012 se implantará el segundo curso del ciclo formativo al que hace referencia el Artículo 1 de la presente Orden y dejarán de impartirse las enseñanzas de segundo curso amparadas por la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo, correspondientes al Título de Técnico Superior en Agencias de Viajes.

Disposición adicional tercera. *Habilitación lingüística del profesorado de enseñanza bilingüe.*

El profesorado que vaya a impartir docencia en lengua inglesa deberá estar en posesión, antes de la fecha de inicio de cada curso académico, de la habilitación lingüística correspondiente, a cuyo efecto el Ministerio de Educación, llevará a cabo un procedimiento de habilitación antes del comienzo de cada curso.

Disposición adicional cuarta. *Formación del profesorado de enseñanza bilingüe.*

Las Direcciones Provinciales y las Consejerías de Educación programarán cursos de formación intensiva de lengua inglesa destinados a todos los profesores de formación profesional que vayan a impartir docencia en dicha lengua, quienes tendrán la obligación de asistir a los mismos. La formación que se oferte a estas especialidades de profesorado será de tres tipos:

- a) Formación intensiva, mediante un curso realizado, preferentemente en la modalidad presencial, durante el mes de septiembre.
- b) Formación de larga duración a lo largo del año escolar, mediante un curso que combine la forma presencial y en línea, que se realizará fuera del horario de obligada permanencia en el centro formativo. Durante el período de realización del módulo profesional de Formación en Centros de Trabajo, este curso se intensificará y se realizará, en lo posible, dentro del horario de obligada permanencia en el centro.
- c) Formación en país anglófono, mediante cursos, visitas culturales y a instituciones y asistencia a conferencias, que se realizará al final del curso una vez finalizadas las actividades escolares en los centros formativos.

Disposición transitoria única. *Sustitución de títulos relacionados con estas enseñanzas.*

1. El alumno que, al finalizar el curso escolar 2009-2010, cumpla las condiciones requeridas para cursar el segundo curso del Título de Técnico Superior en Agencias de Viajes amparado por la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo, y que no haya superado alguno de los módulos profesionales del primer curso del mencionado título, contará con dos convocatorias en cada uno de los dos años sucesivos para poder superar dichos módulos profesionales. Transcurrido dicho periodo, en el curso escolar 2012-2013, se le aplicarán las convalidaciones, para los módulos superados, establecidas en el artículo 15.1 del Real Decreto 1254/2009, de 24 de julio, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos, regulado por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

2. Al alumno que, al finalizar el curso escolar 2009-2010, no cumpla las condiciones requeridas para cursar el segundo curso del Título de Técnico Superior en Agencias de Viajes amparado por la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo, se le aplicarán las convalidaciones establecidas en el artículo 15.1 del Real Decreto 1254/2009, de 24 de julio, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos, regulado por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

3. El alumno que, al finalizar el curso escolar 2010-2011, no cumpla las condiciones requeridas para obtener el Título de Técnico Superior en Agencias de Viajes amparado por la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo, contará con dos convocatorias en cada uno de los dos años sucesivos para poder superar dichos módulos profesionales, a excepción del módulo de formación en centro de trabajo

para el que se dispondrá de un curso escolar suplementario. Al alumno que transcurrido dicho periodo no hubiera obtenido el título se le aplicarán las convalidaciones, para los módulos superados, establecidas en el artículo 15.1 del Real Decreto 1254/2009, de 24 de julio, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos, regulado por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

Disposición final primera. *Aplicación de la Orden.*

Se autoriza a la Dirección General de Formación Profesional, en el ámbito de sus competencias, para adoptar las medidas y dictar las instrucciones necesarias para la aplicación de lo dispuesto en esta Orden.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

Esta Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

Madrid, 20 de enero de 2010.–El Ministro de Educación, Ángel Gabilondo Pujol.

## ANEXO I

### Módulos profesionales

#### 1. *Módulo Profesional: Estructura del mercado turístico*

Código: 0171

Contenidos:

a) Contextualización del turismo:

Definición y elementos que caracterizan al turismo.  
Diferencias entre turista, visitante y excursionista.  
Evolución del turismo.  
Entidades públicas y privadas de ámbito local, regional, nacional e internacional relacionadas con el sector turístico.  
Valoración de la actividad turística en el desarrollo de un núcleo poblacional.  
Valoración de las nuevas tecnologías como fuentes de información y promoción turística.  
Valoración del profesional turístico en el ámbito de su profesión.

b) Identificación de las Tipologías turísticas y sus tendencias:

Tipologías turísticas y sus características.  
Localización geográfica de las principales tipologías turísticas.  
Factores que influyen en la localización espacial de cada tipología turística.  
Ventajas e inconvenientes del desarrollo turístico de una zona.  
Tendencias de las tipologías turísticas nacionales.  
Tendencias de las tipologías turísticas internacionales.  
Valoración de los factores que influyen sobre la demanda y capacidad de modificación de los mismos.

c) Análisis de la oferta turística:

La oferta turística. Elementos y estructuras.  
La intermediación turística. Canales de distribución.  
Empresas de alojamientos turísticos. Definición. Tipología. Características. Distribución.  
Los medios de transporte turísticos.  
La oferta complementaria.  
El núcleo turístico.  
Importancia económica del turismo para el núcleo turístico.



d) Caracterización de la demanda turística:

Definición. Factores de la demanda turística.

Clasificación de los clientes.

Elementos externos que influyen en la elasticidad de la demanda turística.

Motivaciones de la demanda turística.

Estacionalización de la demanda. Acciones de desestacionalización

Metodología de compra.

Tendencias actuales de la demanda turística.

Valoración de la importancia de conocer a la clientela como elemento dinamizador de la demanda.

2. *Módulo Profesional: Protocolo y relaciones públicas*

Código: 0172

Contenidos:

a) Aplicación del protocolo institucional:

Definición y elementos de protocolo institucional.

Tipos de presidencias en actos oficiales.

Sistemas de organización de invitados.

Interés por la normativa en materia de protocolo y precedencias oficiales del Estado y de las Comunidades Autónomas.

Proyección de actos protocolarios.

Diseño de invitaciones.

Ordenación de banderas dentro de los actos protocolarios.

b) Aplicación del Protocolo empresarial:

Tipos y objetivos de los actos protocolarios empresariales.

Identificación del público objetivo y adecuación del acto.

Diseño y contenido del manual protocolario y de comunicación de una empresa.

Diseño y elementos de los actos protocolarios empresariales.

Documentación.

Elaboración del programa y cronograma del acto a organizar.

Presupuesto económico como condicionante del acto protocolario.

c) Aplicación de los fundamentos y elementos de las RR.PP. en el ámbito turístico:

Definición y principios.

Aplicación y valoración de las RR.PP. en el ámbito turístico empresarial e institucional.

Identidad corporativa e institucional.

Definición, elementos de la identidad, marcas, logotipos y manuales corporativos.

La imagen corporativa: Identificación, clasificación y análisis de sus componentes.

Tipos de imagen: real y proyectada.

Factores de riesgo de imagen. Caracterización y valoración.

La imagen del turismo español.

d) La comunicación con los clientes:

Proceso de la comunicación.

Canales de comunicación.

Comunicación dentro y fuera de la empresa/institución.

Comunicación no verbal.

Comunicación verbal.

Identificación y análisis de las técnicas de expresión oral y escrita.

- Variables de la atención al cliente.
- Recursos de las relaciones públicas aplicadas en la comunicación con los clientes:
  - Identificación y análisis.
  - Tipos de recursos.
  - Caracterización y aplicación en el sector turístico. Desarrollo de la Atención al cliente:
    - Definición de cliente y objetivos de la atención al cliente.
    - Variables de la atención al cliente: Personal informado. Personal motivado.
    - Modalidades de atención al cliente: contacto directo: Aspecto lingüístico. Imagen emitida. Imagen emitida. Lugar de acogida. Imagen personal. Elementos del contacto no directo.
    - Utilización de técnicas de comunicación con los clientes:
      - Tipos de clientes.
      - Interés en prestar una correcta atención al cliente.
      - Puntos clave de una buena atención al cliente según la fase de contacto de este con la empresa.
      - Técnicas de dinamización e interacción grupal.
- e) Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias:
  - Definición de quejas, reclamaciones y sugerencias.
  - Diferencias entre la queja y la reclamación formal.
  - Principales motivos de quejas del cliente de las empresas de hostelería y turismo.
  - Elementos de recogida de quejas, reclamaciones o sugerencias.
  - Valoración de la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.
    - Fases de la gestión de quejas y reclamaciones
    - Normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas turísticas.
    - Diseño de manual corporativo de atención al cliente y gestión de quejas y reclamaciones.
- f) Actitudes de atención al cliente:
  - Actitud de servicio al cliente.
  - Actitud de empatía.
  - Valoración de la importancia de una actitud de simpatía.
  - Actitud de respeto hacia clientes, superiores, personal dependiente y compañeros.
  - Actitud profesional.
  - Valoración de la discreción dentro del ámbito laboral.
  - Valoración de la importancia de la imagen corporativa.

### 3. Módulo: Marketing turístico

Código: 0173

Contenidos:

- a) Caracterización del Marketing turístico:
  - Marketing. Concepto y terminología básica.
  - Marketing turístico.
  - Relación con el sector de la hostelería y el turismo.
  - Características de los servicios y productos turísticos.
  - Evolución de la función del marketing: Orientación hacia el consumidor.
  - Enfoques de la dirección del marketing.
  - El futuro del marketing.

- b) Interpretación de la segmentación de mercados turísticos:
- Concepto de segmentación y su utilidad.
  - Requisitos para que la segmentación sea efectiva.
  - Variables de segmentación más utilizadas en turismo.
  - Aplicación de la segmentación al diseño de la estrategia comercial de las empresas turísticas.
  - Tipos de estrategias de cobertura del mercado.
  - Posicionamiento en el mercado:
    - Conceptos.
    - Estrategias.
    - Métodos.
  - Mapas perceptuales.
  - Instrumentos comerciales y compatibilidad de los segmentos.
- c) Identificación del marketing-mix y sus elementos:
- Producto, precio, distribución/comercialización y promoción.
  - Definición, aplicación y estrategias.
  - El producto-servicio. Niveles y elementos.
  - La «servucción».
  - El ciclo de vida del producto y de los destinos turísticos.
  - Desarrollo y lanzamiento de los nuevos productos turísticos.
  - Políticas de marcas en el sector turístico.
  - Políticas de precios en el sector turístico:
    - Importancia como instrumento comercial.
    - Condicionantes.
    - Métodos de fijación de precios.
  - La promoción turística en el mix promocional:
    - La publicidad, las RR.PP. y las promociones de ventas/merchandising y su relevancia en el sector turístico.
    - Materiales de promoción.
    - Etapas en la producción de los mismos.
    - Función de éstos en las empresas turísticas.
    - Las ferias turísticas, Work shops, Fam-trips y otros.
- d) Análisis de las nuevas tecnologías aplicadas al marketing turístico:
- Marketing directo en turismo y nuevas tecnologías.
  - Concepto, evolución, elementos y principios marketing en internet.
  - Creación y mantenimiento de bases de datos.
  - Objetivos generales del desarrollo de una base de datos de marketing.
  - Marketing directo. Factores que influyen en su expansión.
  - Materiales soporte y de desarrollo de políticas de marketing directo.
  - El marketing directo y su desarrollo.
- e) Caracterización y elaboración del plan de marketing:
- Plan de marketing. Elementos y Finalidad.
  - Conexiones y relaciones con otros ámbitos de la empresa e instituciones.
  - Análisis y previsiones sobre los factores del entorno.
  - Segmentación y público objetivo.
  - Planes de acción: estrategias y tácticas.
  - Objetivos y cuotas de ventas.

Recursos necesarios para respaldar las estrategias y alcanzar los objetivos.  
Seguimiento y control del marketing.  
Presentación y promoción del plan.  
Auditoría ambiental del plan.

f) Interpretación del proceso de decisión en el consumidor:

Necesidades y motivaciones de los consumidores.  
Fases del proceso de decisión.  
Postcompra y fidelización.  
Tendencias de consumo.  
Los nuevos consumidores en el sector turístico.  
Bienestar y calidad de vida en el consumo.  
Herramientas de control de la calidad y la satisfacción del cliente. Implementación en empresas del sector turístico.

g) Caracterización de los criterios de «consumerismo»:

Descripción y análisis de sistemas y conceptos básicos.  
El «consumerismo».  
Descripción, concepto y características.  
La evolución en España.  
La reacción de la empresa y su respuesta.  
Normativa que regula al consumidor y sus derechos en U.E y en España: legislación genérica y específica.  
Derechos y deberes de los consumidores.  
Reclamaciones.

#### 4. *Módulo Profesional: Destinos turísticos*

Código: 0383

Contenidos:

a) Identificación de la geografía turística de España:

Organización territorial y administrativa. Concepto de Autonomía, región, provincia, comarca y municipio. Identificación.  
Relieve. Características. Unidades físicas.  
Hidrografía. Ríos, lagos y campos de nieve. El litoral. Denominaciones turísticas de la costa.  
Vegetación. Paisajes y espacios naturales protegidos.  
El clima.  
Demografía: distribución de la población.  
Etnología: culturas, pueblos, ritos y costumbres.  
Respeto por las diferentes creencias, lenguas y elementos diferenciales de las distintas comunidades autónomas.  
Aplicaciones informáticas y otras fuentes para el estudio de la geografía turística (de los destinos).

b) Identificación de la geografía turística de Europa y del resto del mundo:

La organización internacional del turismo. La OMT. Concepto y funciones. Regiones y subregiones.  
Organización política y territorial de Europa. Países comunitarios y no comunitarios. Territorios dependientes de dentro y fuera de Europa.  
Unidades físicas europeas. Relieve, hidrografía y litoral. Vegetación, paisajes, espacios naturales protegidos y clima.  
Diversidad cultural europea: culturas, pueblos, lenguas.

Geografía turística del resto del mundo: rasgos distintivos del relieve, hidrografía, vegetación, clima y diversidad cultural de las regiones y subregiones OMT, excepto Europa.

Actitud de respeto por las diferentes razas, creencias y elementos diferenciadores de estos países.

c) Identificación de los principales destinos turísticos de España:

Destinos españoles de sol y playa. Centros turísticos litorales peninsulares e islas.

Destinos culturales españoles. Rutas culturales. Patrimonio de la Humanidad y Ciudades Patrimonio de la Humanidad. Gastronomía y enología. Fiestas, costumbres y tradiciones.

Destinos urbanos españoles. La oferta turística en las ciudades. Negocios, reuniones, congresos e incentivos.

Destinos rurales y de naturaleza españoles. Parques Nacionales y Naturales.

Destinos españoles de espacios lúdicos y de ocio.

Destinos españoles deportivos (golf, esquí, náutico, ecuestre, aventura y nieve) y de salud y belleza.

Grandes eventos en los destinos españoles.

d) Identificación de los principales destinos turísticos de Europa y del resto del mundo:

Destinos de sol y playa. Centros turísticos litorales, islas y archipiélagos.

Destinos culturales. Rutas culturales. Patrimonio de la Humanidad, Ciudades Patrimonio de la Humanidad. Gastronomía y enología. Fiestas, costumbres y tradiciones.

Destinos urbanos. La oferta turística en las ciudades. Negocios, reuniones, congresos e incentivos.

Destinos rurales y de naturaleza. Parques Nacionales y Naturales.

Destinos de espacios lúdicos y de ocio.

Destinos deportivos (golf, esquí, náutico, ecuestre, aventura y nieve) y de salud y belleza.

Grandes eventos en los destinos.

5. *Módulo Profesional: Recursos turísticos*

Código: 0384

Contenidos:

a) Identificación de los recursos turísticos del territorio:

Recursos turísticos. Clasificación y tipología.

Características de los recursos en función de su tipología.

Análisis de los recursos. Valor del recurso y su relación como parte integrante de la oferta turística de una zona.

La legislación que afecta a los recursos turísticos y su aplicación a los mismos.

Normativa de protección existente en Europa y en España referente a los recursos turísticos, a su protección, mantenimiento y reconocimiento.

b) Interpretación de los conceptos básicos del arte:

Diferentes movimientos y estilos artísticos en pintura, escultura, arquitectura y otras manifestaciones artísticas de España:

Prehistoria.

Las primeras culturas.

El arte romano.

Arte visigodo.

- Arte Islámico.
  - Mudéjar y Mozárabe.
  - Prerrománico.
  - Románico.
  - Gótico.
  - Renacimiento.
  - Barroco.
  - Neoclasicismo.
  - Modernismo.
  - Nuevas tendencias y estilos.
  - Especial referencia al entorno local y regional.
- c) Identificación y análisis del Patrimonio histórico-artístico y sociocultural de España:
- Patrimonio y Bienes patrimoniales en España. Concepto. Turismo cultural.
  - Museos y otros centros culturales.
  - Fiestas y declaraciones de interés turístico regional, nacional e internacional.
- Normativa.
- Gastronomía de España. Elaboraciones y productos tradicionales.
  - Enología de España. Zonas vinícolas y denominaciones de origen.
  - Etnografía y artesanía. Productos propios de cada zona. Tipos.
  - Patrimonio Inmaterial. Música, danzas, tradiciones y otras expresiones populares.
- Descripción y contenido. Música popular. Danza. Tradiciones. Otras expresiones culturales.
- Patrimonio Inmaterial. Descripción y contenido. Música popular. Danza. Tradiciones.
- Otras expresiones culturales.
- Tipología de la arquitectura popular en las CCAA.
  - Análisis del Patrimonio natural y paisajístico de España.
- d) Patrimonio natural y paisajístico:
- Concepto de recursos naturales y paisajísticos.
  - Figuras y niveles de protección.
  - Normativa.
  - Espacios naturales protegidos españoles. Normativa:
- Parques nacionales, parques naturales y otros.
  - Flora y fauna más destacada.
- Programas europeos de ayuda al patrimonio natural y paisajístico
  - Programas europeos, nacionales y otras ayudas destinadas al aprovechamiento turístico de estos bienes.
  - Nuevas tecnologías para detectar y localizar los espacios, programas de cartografía y otros. Utilización.
  - Medidas para mantener el medio ambiente. Turismo y sostenibilidad.
- e) Interpretación global del patrimonio histórico, artístico y sociocultural:
- Métodos para acercar el legado natural y cultural al público visitante.
  - Significado de la interpretación de patrimonio.
  - La interpretación del patrimonio como sistema de gestión.
  - Medios y planificación interpretativa más empleada.
  - Sugerencias para la interpretación. Casos prácticos.
  - Diseño de los métodos de evaluación y control de los sistemas de interpretación.



6. *Módulo Profesional: Gestión de productos turísticos*

Código: 0397

Contenidos:

## a) Análisis de los viajes combinados:

Viajes combinados. Concepto. Tipología y normativa.

Elementos de los viajes combinados: transporte, alojamiento y otros servicios turísticos no accesorios.

El programa de viajes combinados. Información y contenido:

El contrato de viajes combinados: forma, contenido y otros aspectos legales. Seguros de viajes combinados. Tipos de cobertura. Cláusulas.

Intermediarios. Concepto. Tipología. Funciones y relaciones con los organizadores de viajes combinados.

Relaciones profesionales entre organizador, detallista y proveedores de servicios. Condiciones para su elección. Convenios de colaboración y términos de retribución.

Agencias receptoras y corresponsales. Funciones. Condiciones para su elección.

Mercado de viajes combinados. Tendencias actuales y previsible evolución.

## b) Diseño y cotización de viajes combinados:

Aplicación de técnicas de investigación de mercado: análisis de la demanda, oferta y distribución actual del mercado.

Diseño del viaje combinado. Concepto. Componentes. Fases y secuenciación:

Elección de destinos e itinerarios.

Fijación de calendarios, temporadas y fechas.

Selección de los servicios principales: alojamiento y transporte.

Determinación de servicios complementarios: excursiones, visitas, guías, traslados y otros.

Selección de proveedores. Negociación. Condiciones y criterios.

Cotización de los servicios. Componentes. Cálculos:

Componentes del precio: transporte, alojamiento y otros servicios turísticos no accesorios.

Tarifas y condiciones especiales, descuentos, gratuidades y otros.

Impuestos y tasas.

Costes. Margen de beneficio y punto muerto.

Descuentos, suplementos y comisiones a detallistas.

Cálculo del precio de venta final.

Documentación derivada del diseño y cotización de viajes combinados.

La calidad en los viajes combinados. Concepto. Estándares de servicio

Aplicaciones informáticas.

## c) Coordinación de viajes combinados con los prestatarios de los servicios:

Aplicaciones informáticas específicas de gestión y reserva de servicios turísticos.

Operación y reserva de los viajes combinados. Concepto. Fases. Procesos.

Organización y reserva de los servicios de transporte, alojamiento y otros servicios complementarios.

Coordinación con las agencias receptoras: traslados, guías, representantes, excursiones y visitas.

Documentación: tipo, finalidad y emisión.

d) Identificación del mercado de eventos:

Los eventos. Tipología. Concepto y función. Tipología de actos en función del tipo de evento.

Oferta turística necesaria para el desarrollo de eventos.

Servicios demandados según la tipología de eventos.

Secretaría técnica y científica.

Servicios turísticos.

Servicios de interpretación/traducción.

Servicios de imagen, sonido y TIC.

Servicios de montaje de stands, decoración y señalización.

Servicios de animación, espectáculos, guías y azafatas.

Servicios diseño e impresión de materiales gráficos y audiovisuales.

Servicios de seguridad.

Otros.

La captación de eventos: organismos y empresas públicas y privadas intervinientes.

Patrocinadores y entidades colaboradoras.

Mercado actual y previsible evolución del sector. Impacto económico y social en los destinos.

Aplicaciones informáticas de información.

e) Organización de eventos:

Proyecto: fases y metodología para su desarrollo. Contenidos del proyecto.

Recursos humanos, técnicos y materiales para la organización de eventos. Fases.

Formalización de la documentación.

Cálculo de costes: presupuestos, valoración y margen de beneficios.

Coordinación entre clientes y organizador del evento. Características y funciones.

Plan de seguridad. Previsión de la coordinación de situaciones de emergencia.

Gestión de la documentación del evento.

Aplicaciones informáticas de gestión de eventos.

f) Supervisión de eventos:

Coordinación y control durante el evento.

Personal. Asignación de funciones y ubicación. Deontología.

Equipos técnicos, mobiliario y material diverso.

Documentación del evento: carpetas, credenciales y otros.

Aplicación de normas de protocolo en diversos tipos de actos.

Soportes publicitarios e informativos en eventos. Tipos y funciones. Ubicación.

Acogida, atención durante el evento y despedida. Procedimiento.

Facturación a clientes. Pago a proveedores de servicios y personal contratado.

Procedimiento.

La calidad en los servicios de eventos. Concepto. Estándares de servicio.

## 7. Módulo Profesional: Venta de servicios turísticos

Código: 0398

Contenidos:

a) Tipología de servicios en las agencias de viajes:

Intermediación en la venta del transporte:

Medios de transporte. Concepto, tipología y caracterización.

Proveedores. Productos y servicios que ofertan.

- Principales tarifas. Condiciones del transporte.  
Impuestos y tasas.  
Normativa vigente del transporte.  
Derechos y deberes de usuarios y transportistas.
- Intermediación en la venta de alojamiento turístico:
- Alojamientos turísticos hoteleros y extrahoteleros. Concepto, tipología y caracterización.  
Productos y servicios que ofertan. Tarifas.  
Normativa vigente.
- Intermediación en la venta de viajes combinados. Principales productos y proveedores.  
Intermediación en la venta de otros servicios turísticos. Caracterización, tarifas y condiciones:
- Alquiler de vehículos.  
Seguros de viaje.  
Forfait de nieve.  
Venta de excursiones y entradas de espectáculos.  
Otros.
- Sistemas globales de distribución. Funciones.  
Venta por internet. Agencias virtuales.
- b) Aplicación de técnicas de venta:
- El cliente. Tipología. Necesidades y motivos de compra.  
Técnicas de venta. Concepto. Principios básicos. Etapas.
- Apertura. Clima adecuado. El lenguaje del cuerpo.  
Tensiones y prejuicios. Generación de confianza en el cliente.  
Indagación de necesidades y deseos del cliente. Métodos.  
Presentación del producto/servicio. Proceso.
- La negociación. Proceso y técnicas.  
Objeciones y dudas.  
Venta telefónica. Procedimiento.  
Valoración de la importancia de las técnicas de venta en la gestión comercial de las agencias de viajes.
- c) Venta de servicios:
- Fuentes de información para la venta de los servicios en agencias de viajes.  
Caracterización y tipología y uso.  
Información y asesoramiento de servicios/productos, condiciones específicas, tarifas y destinos.
- Reserva de productos/servicios. Sistemas de reservas. Tipos y funciones:
- Procedimiento de reserva y confirmación.  
No-confirmación. Alternativas.
- Registro de datos. Soportes documentales. Procedimiento de uso y archivo:
- Hoja de reserva.  
Expediente.  
Ficha de clientes.  
Otros.
- Normativa vigente.  
Equipos informáticos, terminales y GDS.  
La calidad en la venta de servicios en agencias viajes. Concepto. Estándares de servicio.

d) Operaciones de cierre y post-venta:

Documentos para prestación de servicios. Caracterización. Tipología. Funciones.  
Procedimiento de emisión:

Bonos, billetes, pasajes y títulos de transporte. Localizadores.

Procedimiento de facturación. Aplicación de gastos de gestión.

Documentos de venta. Caracterización. Tipología. Funciones: facturas, recibos y albaranes.

Sistemas y formas de cobro de servicios. Políticas de crédito. Riesgos.

Cancelaciones. Procedimiento. Aplicación de la normativa.

Información adicional. Instrucciones previas al servicio/viaje.

Procesos de post-venta y valoración desde un punto de vista comercial y de fidelización.

Aplicaciones informáticas, terminales y GDS.

8. *Módulo Profesional: Dirección de entidades de intermediación turística*

Código: 0399

Contenidos:

a) Caracterización de entidades de intermediación turística:

Agencias de viajes. Concepto. Evolución histórica. Clasificación legal. Características. Funciones.

Requisitos específicos para su funcionamiento.

Agencias de viajes especializadas. Concepto. Tipos de especialización y servicios que ofertan.

Otras figuras de intermediación y gestión de servicios y productos turísticos.

Centrales de reservas. Concepto. Funciones.

Normativa europea, nacional y autonómica aplicable a la actividad de intermediación de servicios turísticos.

Deontología profesional. Concepto y actitudes.

Organismos y asociaciones nacionales e internacionales. Funciones.

b) Organización de entidades de intermediación turística:

Empresas de intermediación turística. Concepto. Principios.

Sistemas y tipos de organización, funciones.

Estructuras organizativas. Tipología.

Departamentalización o áreas. Relaciones interdepartamentales.

Diseño de organigramas. Puestos y funciones.

Planificación y planes empresariales. Concepto. Estrategias y políticas. Proceso de planificación.

Valoración de la importancia de la planificación en la gestión empresarial.

c) Control de la rentabilidad en entidades de intermediación turística:

Concepto de gestión económica y financiera en las empresas de intermediación turística.

El patrimonio. Concepto. Elementos y masas patrimoniales.

Análisis de balances y cuentas de resultados de las empresas de intermediación turística.

Análisis de la estructura de ingresos y gastos de las empresas de intermediación turística.

Presupuestos. Concepto. Función. Tipos. Elaboración de presupuestos. Control, desviaciones y medidas correctoras.

Financiación. Concepto. Estructura financiera de la empresa. Fuentes de financiación. Cálculo de costes de la financiación en empresas de intermediación turística.

Los costes. Concepto. Tipos de costes. Cálculo e imputación de costes derivados de la gestión de empresas de intermediación turística.

Análisis de la rentabilidad. Concepto. Cálculo de ratios, margen de beneficio y umbral de rentabilidad en empresas de intermediación turística.

Aplicaciones informáticas de gestión económico-financiera.

d) Realización de la gestión administrativa y comercial:

Procesos administrativos derivados de las relaciones con proveedores de servicios. Concepto. Tipos. Procedimientos. Documentos: liquidaciones, pago de facturas, BSP y otros.

I.V.A. Concepto. Tipos impositivos. Régimen especial de las agencias de viajes. Normativa.

Procesos administrativos derivados de las relaciones con clientes. Concepto. Tipos. Procedimiento. Documentos.

Control de cajas y bancos. Registro de operaciones. Análisis de la información bancaria.

Gestión de impagos y devoluciones. Procedimiento.

Gestión del almacén. Aprovisionamiento. Inventarios. Control de existencias de documentos internos y externos.

Gestión comercial y canales de distribución. Concepto. Estrategias de comercialización y distribución.

Aplicaciones informáticas de gestión administrativa y comercial.

e) Dirección de RR. HH. en las entidades de intermediación turística:

Dirección de equipos de trabajo: sistemas de dirección, tipos de mando y liderazgo.

Organización del personal: planificación de turnos, horarios, calendarios y otros.

Previsión de plantillas. Variables.

Selección de personal. Métodos.

Manual de empresa. Concepto, contenido y función.

La motivación. Concepto. Estrategias de incentivos a la producción.

Aplicar acciones específicas para la motivación de grupos de personas.

La formación. Programas de formación. Carreras profesionales.

f) Calidad en los servicios de intermediación turística:

Concepto, evolución, elementos y principios rectores de la calidad en el sector turístico.

Objetivos generales y objetivos instrumentales en el subsector de las empresas de intermediación turística.

Implantación de un sistema de control de calidad por parte de una consultora externa a la empresa.

Manejo de las herramientas de gestión de la calidad: Ciclo de gestión de la calidad. Autoevaluación, planificación de la mejora, sistemas indicadores, sistema de encuesta, sistema de quejas y sugerencias.

## 9. Módulo Profesional: Inglés

Código: 0179

Contenidos:

a) Análisis de mensajes orales:

Obtención de información global y específica de conferencias y discursos sobre temas concretos y con cierta abstracción.

Estrategias para comprender e inferir significados no explícitos: ideas principales. Claves contextuales en textos orales sobre temas diversos o para comprobar la comprensión.

Comprensión global de un mensaje, sin necesidad de entender todos y cada uno de los elementos del mismo.

Comprensión de mensajes profesionales y cotidianos:

Mensajes directos, telefónicos, radiofónicos, grabados.

Terminología específica del sector de las agencias de viajes y la gestión de eventos.

Ideas principales y secundarias. Identificación del propósito comunicativo de los elementos del discurso oral.

Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos preposicionales, verbos modales y otros.

Otros recursos lingüísticos: gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, instrucciones acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.

Diferentes acentos de lengua oral.

Identificación de registros con mayor o menor grado de formalidad en función de la intención comunicativa y del contexto de comunicación.

Utilización de estrategias para comprender e inferir significados por el contexto de palabras, expresiones desconocidas e información implícita en textos orales sobre temas profesionales.

b) Interpretación de mensajes escritos:

Predicción de información a partir de elementos textuales y no textuales en textos escritos sobre temas diversos.

Recursos digitales, informáticos y bibliográficos, para solucionar problemas de comprensión o para buscar información, ideas y opiniones necesarias para la realización de una tarea.

Comprensión de mensajes, textos, artículos básicos profesionales y cotidianos:

Soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.

Terminología específica del sector de las agencias de viajes y la gestión de eventos.

Análisis de los errores más frecuentes. Sinónimos y antónimos, adjetivos descriptivos.

Idea principal e ideas secundarias. Identificación del propósito comunicativo de los elementos textuales y de la forma de organizar la información distinguiendo las partes del texto.

Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, verbos preposicionales, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales verbos seguidos de infinitivo o formas en “-ing”, usos de las formas en “-ing” después de ciertos verbos, preposiciones y con función de sujeto, participios en “-ing” o en “-ed” y otros.

Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.

Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, y simultaneidad.

Comprensión de sentidos implícitos, posturas o puntos de vista en artículos e informes referidos a temas profesionales concretos o de actualidad.

Estrategias de lectura según el género textual, el contexto de comunicación y la finalidad que se persiga.

c) Producción de mensajes orales:

Mensajes orales:

Registros utilizados en la emisión de mensajes orales según el grado de formalidad.

Terminología específica del sector de las agencias de viajes y la gestión de eventos.



Expresiones de uso frecuente e idiomáticas en el ámbito profesional. Fórmulas básicas de interacción socio-profesional en el ámbito Internacional.

Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, verbos preposicionales, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales y otros.

Otros recursos lingüísticos: gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, instrucciones, acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.

Fonética. Sonidos y fonemas vocálicos y sus combinaciones y sonidos y fonemas consonánticos y sus agrupaciones.

Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.

Mantenimiento y seguimiento del discurso oral:

Conversaciones informales improvisadas sobre temas cotidianos y de su ámbito profesional. Participación. Opiniones personales. Intercambio de información de interés personal.

Recursos utilizados en la planificación del mensaje oral para facilitar la comunicación. Secuenciación. Uso de circunloquios y paráfrasis para suplir carencias lingüísticas y mecanismos para dar coherencia y cohesión al discurso.

Discurso oral y medios para expresar lo que se quiere comunicar. Adaptación a la situación y al receptor, adoptando un registro adecuado.

Estrategias para participar y mantener la interacción y para negociar significados: elementos paratextuales, aclarar opiniones, resumir, preguntar o repetir con otras palabras parte de lo dicho para confirmar la comprensión mutua.

Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.

Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, etc.

Entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.

d) Emisión de textos escritos:

Composición de una variedad de textos de cierta complejidad. Planificación y revisión. Uso de mecanismos de organización, articulación y cohesión del texto.

Expresión y cumplimentación de mensajes y textos profesionales y cotidianos.

Currículo vitae y soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.

Terminología específica del sector de las agencias de viajes y la gestión de eventos.

Idea principal e ideas secundarias. Propósito comunicativo de los elementos textuales y de la forma de organizar la información distinguiendo las partes del texto.

Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, verbos preposicionales, verbos modales, locuciones, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto

Nexos: «Because of», «since», «although», «even if», «in spite of», «despite», «however», in contrast» y otros.

Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado, consecuencia.

Secuenciación del discurso escrito: «first», «after», «then»...»finally».

Derivación: sufijos para formar adjetivos y sustantivos.

Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

Coherencia textual:

Adecuación del texto al contexto comunicativo.

Tipo y formato de texto.

Variedad de lengua. Registro. Uso apropiado al lector al que va dirigido el texto.

Selección léxica, de estructuras sintácticas y de contenido relevante.

Estructuras formales en los textos escritos Selección y aplicación.

Ordenación lógica de frases y párrafos. Textos coherentes. Elementos de enlace adecuados.

Inversión: Después de «neither», «nor» y de «so». Después de expresiones negativas y de «only».

Inicio del discurso e introducción del tema. Desarrollo y expansión: Ejemplificación. Conclusión y/ o resumen del discurso.

Uso de los signos de puntuación.

Redacción, en soporte papel y digital, de textos de cierta complejidad: correspondencia, informes, resúmenes, noticias o instrucciones, con claridad, razonable corrección gramatical y adecuación léxica al tema.

Elementos gráficos para facilitar la comprensión: ilustraciones, tablas, gráficos o tipografía, en soporte papel y digital.

Argumentos: razonamientos a favor o en contra de un punto de vista concreto y explicación de las ventajas y desventajas de varias opciones.

e) Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países de lengua extranjera (inglesa):

Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.

Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socioprofesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.

Reconocimiento de la lengua extranjera para profundizar en conocimientos que resulten de interés a lo largo de la vida personal y profesional.

Uso de registros adecuados según el contexto de la comunicación, el interlocutor y la intención de los interlocutores.

Interés por la buena presentación de los textos escritos tanto en soporte papel como digital, con respeto a las normas gramaticales, ortográficas y tipográficas.

#### 10. *Módulo Profesional: Segunda lengua extranjera (Francés)*

Código 0180

Contenidos:

a) Reconocimiento de mensajes orales:

Comprensión de mensajes orales en situaciones diversas: habituales, personales y profesionales.

Mensajes sencillos directos, telefónicos y grabados.

Terminología específica del sector de las agencias de viajes y la gestión de eventos.

Ideas principales.

Recursos gramaticales: Estructura de la oración, tiempos verbales, nexos.

Otros recursos lingüísticos: Acuerdos y desacuerdos, opiniones y consejos.

Reconocimiento de mensajes orales provenientes de hablantes cuya lengua materna no es el francés o sean originarios provenientes de países francófonos no europeos.

b) Interpretación de mensajes escritos:

Comprensión global de documentos sencillos relacionados con situaciones tanto de la vida profesional como cotidiana (hojas de reclamaciones, quejas, solicitudes de reserva y cuestionario de satisfacción, entre otros, etc.).

Terminología específica del sector de las agencias de viajes y la gestión de eventos.

Ideas principales.

Síntesis de ideas al leer documentos escritos (correos electrónicos, faxes, reclamaciones, entre otros).

Recursos gramaticales: Estructura de la oración, tiempos verbales, nexos, el uso del «vous» en francés, el pronombre «on», formulas de «politesse» («je voudrais, j'aimerais, s'il vous plaît, je vous en prie», entre otros).

Relaciones temporales básicas: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

c) Producción de mensajes orales:

Creación de la comunicación oral:

Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.

Participación en conversaciones y exposiciones relativas a situaciones de la vida profesional.

Terminología específica del sector de las agencias de viajes y la gestión de eventos. «Les faux amis».

Expresión fónica, entonación y ritmo. La «liaison».

Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.

Aplicación de estructuras típicas y fundamentales formales (estructura de la oración, tiempos verbales y nexos).

Fonética. Expresión fónica, entonación y ritmo.

Mantenimiento y seguimiento del discurso oral:

Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.

Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, etc.

Utilización de recursos lingüísticos y semánticos (sinonimia).

Entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.

d) Elaboración de textos escritos:

Redacción de documentos «modelo» específicos relacionados con aspectos profesionales:

Curriculum vitae y soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.

Terminología específica, seleccionando la acepción correcta en el diccionario técnico según el contexto.

Aplicación de estructuras típicas y fundamentales formales (estructura de la oración, tiempos verbales y nexos).

Relaciones temporales básicas: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

Nexos: «mais», «parce que», «alors», «donc», «pour + infinitivo» «malgré + nom», entre otros.

Aplicación de fórmulas y estructuras hechas utilizadas en la comunicación escrita:

Fórmulas epistolares: Estructuras de encabezamiento, desarrollo y despedida.

Estructura de un e-mail, fax, burofax, así como de otros documentos estándar.

Coherencia textual:

Tipo y formato de texto:

Selección léxica de estructuras sintácticas y de contenido relevante.

Uso de los signos de puntuación.

e) Aplicación de actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación:

Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países francófonos.

Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.

Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socioprofesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.

Reconocimiento de la lengua extranjera para profundizar en conocimientos que resulten de interés a lo largo de la vida personal y profesional.

f) Uso de registros adecuados según el contexto de la comunicación, el interlocutor y la intención de los interlocutores.

## 11. *Módulo Profesional: Proyecto de gestión de agencias de viaje y gestión de eventos*

Código: 0400

Contenidos:

a) Identificación de necesidades del sector productivo y de la organización de la empresa:

Identificación de las funciones de los puestos de trabajo.  
Estructura y organización empresarial del sector.  
Actividad de la empresa y su ubicación en el sector.  
Organigrama de la empresa. Relación funcional entre departamentos  
Tendencias del sector: productivas, económicas, organizativas, de empleo y otras.  
Procedimientos de trabajo en el ámbito de la empresa. Sistemas y métodos de trabajo.  
Determinación de las relaciones laborales excluidas y relaciones laborales especiales.  
Convenio colectivo aplicable al ámbito profesional.  
La cultura de la empresa: imagen corporativa.  
Sistemas de calidad y seguridad aplicables en el sector.

b) Diseño de proyectos relacionados con el sector:

Análisis de la realidad local, de la oferta empresarial del sector de las actividades de guía, información y asistencia turísticas en la zona y del contexto en el que se va a desarrollar el módulo profesional de formación en centros de trabajo.  
Recopilación de información.  
Estructura general de un proyecto.  
Elaboración de un guión de trabajo.  
Planificación de la ejecución del proyecto: objetivos, contenidos, recursos, metodología, actividades, temporalización y evaluación.  
Viabilidad y oportunidad del proyecto.  
Revisión de la normativa aplicable.

c) Planificación de la ejecución de proyectos:

Secuenciación de actividades.  
Elaboración de instrucciones de trabajo.  
Elaboración de un plan de prevención de riesgos.  
Documentación necesaria para la ejecución del proyecto.  
Cumplimiento de normas de seguridad y ambientales.  
Indicadores de garantía de la calidad de proyectos

d) Definición de procedimientos de control y evaluación de la ejecución del proyecto:

Propuesta de soluciones a los objetivos planteados en el proyecto y justificación de las seleccionadas.  
Definición del procedimiento de evaluación del proyecto.

Determinación de las variables susceptibles de evaluación.  
Documentación necesaria para la evaluación del proyecto.  
Control de calidad de proceso y producto final.  
Registro de resultados.

## 12. *Módulo Profesional: Formación y orientación laboral*

Código: 0401

Contenidos:

### a) Búsqueda activa de empleo:

Valoración de la importancia de la formación permanente para la trayectoria laboral y profesional del Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos.

Análisis de los intereses, aptitudes y motivaciones personales para la carrera profesional.

Identificación de itinerarios formativos relacionados con el Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos.

Responsabilización del propio aprendizaje. Conocimiento de los requerimientos y de las expectativas previstas.

Definición y análisis del sector profesional del Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos.

Planificación de la propia carrera:

Establecimiento de objetivos laborales a medio y largo plazo compatibles con necesidades y preferencias.

Objetivos realistas y coherentes con la formación actual y la proyectada.

Proceso de búsqueda de empleo en pequeñas, medianas y grandes empresas del sector.

Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa. Europass, Ploteus

Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo.

Valoración del autoempleo como alternativa para la inserción profesional.

El proceso de toma de decisiones.

Establecimiento de una lista de comprobación personal de coherencia entre plan de carrera, formación y aspiraciones.

### b) Gestión del conflicto y equipos de trabajo:

Valoración de las ventajas e inconvenientes del trabajo de equipo para la eficacia de la organización.

Clases de equipos en el sector de las agencias de viaje y la gestión de eventos según las funciones que desempeñan.

Análisis de la formación de los equipos de trabajo.

Características de un equipo de trabajo eficaz.

La participación en el equipo de trabajo. Análisis de los posibles roles de sus integrantes.

Definición de conflicto: características, fuentes y etapas del conflicto.

Métodos para la resolución o supresión del conflicto: mediación, conciliación y arbitraje.

### c) Contrato de trabajo:

El derecho del trabajo.

Intervención de los poderes públicos en las relaciones laborales.

Análisis de la relación laboral individual.

Determinación de las relaciones laborales excluidas y relaciones laborales especiales.

Modalidades de contrato de trabajo y medidas de fomento de la contratación.  
Derechos y deberes derivados de la relación laboral.  
Condiciones de trabajo. Salario, tiempo de trabajo y descanso laboral.  
Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo.  
Representación de los trabajadores.  
Negociación colectiva como medio para la conciliación de los intereses de trabajadores y empresarios.

Análisis de un convenio colectivo aplicable al ámbito profesional del Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos.

Conflictos colectivos de trabajo.

Nuevos entornos de organización del trabajo: subcontratación, teletrabajo.

Beneficios para los trabajadores en las nuevas organizaciones: flexibilidad, beneficios sociales, entre otros.

d) Seguridad Social, Empleo y Desempleo:

El Sistema de la Seguridad Social como principio básico de solidaridad social.

Estructura del Sistema de la Seguridad Social.

Determinación de las principales obligaciones de empresarios y trabajadores en materias de Seguridad Social, afiliación, altas, bajas y cotización.

La acción protectora de la Seguridad Social.

Clases, requisitos y cuantía de las prestaciones.

Concepto y situaciones protegibles en la protección por desempleo.

Sistemas de asesoramiento de los trabajadores respecto a sus derechos y deberes.

e) Evaluación de riesgos profesionales:

Importancia de la cultura preventiva en todas las fases de la actividad preventiva.

Valoración de la relación entre trabajo y salud.

Análisis de factores de riesgo.

Análisis y determinación de las condiciones de trabajo.

El concepto de riesgo profesional. Análisis de factores de riesgo.

La evaluación de riesgos en la empresa como elemento básico de la actividad preventiva.

Análisis de riesgos ligados a las condiciones de seguridad.

Análisis de riesgos ligados a las condiciones ambientales.

Análisis de riesgos ligados a las condiciones ergonómicas y psicosociales.

Riesgos específicos en el sector de las agencias de viajes y la gestión de eventos.

Determinación de los posibles daños a la salud del trabajador que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas.

f) Planificación de la prevención de riesgos en la empresa:

Derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.

Responsabilidades en materia de prevención de riesgos laborales.

Gestión de la prevención en la empresa.

Representación de los trabajadores en materia preventiva.

Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.

Planificación de la prevención en la empresa.

Planes de emergencia y de evacuación en entornos de trabajo.

Elaboración de un plan de emergencia en una pequeña o mediana empresa del sector.

g) Aplicación de medidas de prevención y protección en la empresa.

Determinación de las medidas de prevención y protección individual y colectiva.

Protocolo de actuación ante una situación de emergencia.

Primero. auxilios. Urgencia médica. Conceptos básicos.



Aplicación de técnicas de primeros auxilios.  
Formación a los trabajadores en materia de planes de emergencia.  
Vigilancia de la salud de los trabajadores.

### 13. *Módulo Profesional: Empresa e Iniciativa Emprendedora*

Código: 0402

Contenidos:

a) *Iniciativa emprendedora:*

Innovación y desarrollo económico. Principales características de la innovación en las actividades de las agencias de viaje y la gestión de eventos.

La cultura emprendedora como necesidad social.

El carácter emprendedor.

Factores clave de los emprendedores: iniciativa, creatividad y formación.

La colaboración entre emprendedores.

La actuación de los emprendedores como empleados de una empresa de actividades de agencias de viaje y gestión de eventos.

La actuación de los emprendedores como empresarios en el sector de agencias de viaje y la gestión de eventos.

El riesgo en la actividad emprendedora.

Concepto de empresario. Requisitos para el ejercicio de la actividad empresarial.

Objetivos personales versus objetivos empresariales.

Plan de empresa: la idea de negocio en el ámbito de las actividades de agencias de viaje y gestión de eventos.

Buenas prácticas de cultura emprendedora en la actividad de agencias de viaje y la gestión de eventos en el ámbito local.

b) *La empresa y su entorno:*

Funciones básicas de la empresa.

La empresa como sistema.

El entorno general de la empresa.

Análisis del entorno general de una pyme de actividades de agencias de viaje y gestión de eventos.

El entorno específico de la empresa.

Análisis del entorno específico de una empresa de actividades de agencias de viaje y gestión de eventos.

Relaciones de una empresa de actividades de agencias de viaje y gestión de eventos.

Relaciones de una empresa de agencias de viaje y gestión de eventos con el conjunto de la sociedad.

La cultura de la empresa: imagen corporativa.

La responsabilidad social.

El balance social.

La ética empresarial.

Responsabilidad social y ética de las empresas del sector de las agencias de viaje y la gestión de eventos.

c) *Creación y puesta en marcha de una empresa:*

Concepto de empresa.

Tipos de empresa.

La responsabilidad de los propietarios de la empresa.

La fiscalidad en las empresas.

Elección de la forma jurídica. Dimensión y número de socios.

Trámites administrativos para la constitución de una empresa.  
Viabilidad económica y viabilidad financiera de una empresa relacionada con las actividades de las agencias de viaje y la gestión de eventos.  
Análisis de las fuentes de financiación y elaboración del presupuesto de una empresa relacionada con agencias de viaje y la gestión de eventos.  
Ayudas, subvenciones e incentivos fiscales para las pymes relacionadas con agencias de viaje y gestión de eventos.  
Plan de empresa: elección de la forma jurídica, estudio de viabilidad económica y financiera, trámites administrativos y gestión de ayudas y subvenciones.

d) Función administrativa:

Concepto de contabilidad y nociones básicas.  
Operaciones contables: registro de la información económica de una empresa.  
La contabilidad como imagen fiel de la situación económica.  
Análisis de la información contable.  
Obligaciones fiscales de las empresas.  
Requisitos y plazos para la presentación de documentos oficiales.  
Gestión administrativa de una empresa relacionada con agencias de viaje y gestión de eventos.

14. *Módulo Profesional: Formación en Centros de Trabajo*

Código: 0403

Contenidos:

a) Identificación de la estructura y organización empresarial:

Estructura y organización empresarial del sector de las agencias de viajes y la gestión de eventos.

Actividad de la empresa y su ubicación en el sector de las agencias de viajes y la gestión de eventos.

Organigrama de la empresa. Relación funcional entre departamentos

Organigrama logístico de la empresa. Proveedores, clientes y canales de comercialización.

Procedimientos de trabajo en el ámbito de la empresa. Sistemas y métodos de trabajo.

Recursos humanos en la empresa: requisitos de formación y de competencias profesionales, personales y sociales asociadas a los diferentes puestos de trabajo.

Sistema de calidad establecido en el centro de trabajo.

Sistema de seguridad establecido en el centro de trabajo.

b) Aplicación de hábitos éticos y laborales:

Actitudes personales: empatía, puntualidad.

Actitudes profesionales: orden, limpieza, responsabilidad y seguridad.

Actitudes ante la prevención de riesgos laborales y ambientales.

Jerarquía en la empresa. Comunicación con el equipo de trabajo.

Documentación de las actividades profesionales: métodos de clasificación, codificación, renovación y eliminación.

Reconocimiento y aplicación de las normas internas, instrucciones de trabajo, procedimientos normalizados de trabajo y otros, de la empresa.

c) Ejecución de las actividades del departamento de creación de viajes combinados:

Instrucciones y documentación asociada.

Técnicas de investigación de mercados aplicadas al diseño de viajes combinados

Condiciones de prestación de los servicios.

Cotización de servicios y valoración de costes asociados.  
Atención al cliente y postventa en la oferta de viajes combinados.

d) Realización de la gestión de eventos.

Instrucciones y documentación asociada.  
Solicitudes de demanda de eventos.  
Elaboración de presupuestos asociados a los eventos programados.  
Seguimiento y control de eventos  
Atención al cliente y atención postventa en los eventos.

## ANEXO II

### Secuenciación y distribución horaria semanal de los módulos profesionales

*Ciclo Formativo de Grado Superior: Agencias de Viajes y Gestión de Eventos*

Módulo profesional	Duración (horas)	Primer curso (h/semana)	Segundo curso	
			2 trimestres (h/semana)	1 trimestre (horas)
0171. Estructura del mercado turístico (2) (1).....	100	3		
0172. Protocolo y relaciones públicas (2)..	110	3		
0173. Marketing turístico (2)..	150	5		
0383. Destinos turísticos(2)(1).....	180	6		
0384. Recursos turísticos (2).....	110	3		
0179. Inglés (2)..	130	4		
0401. Formación y Orientación Laboral.....	90	3		
Horario reservado para el módulo impartido en inglés.....	90	3		
0397. Gestión de productos turísticos.....	100		5	
0398. Venta de servicios turísticos..	130		7	
0399. Dirección de entidades de intermediación turística.....	140		7	
0180. Segunda lengua extranjera (francés). (2)..	130		6	
0402. Empresa e iniciativa emprendedora..	60		3	
Horario reservado para el módulo impartido en inglés.....	40		2	
0403. Formación en Centros de Trabajo.....	400			400
0400. Proyecto de gestión de entidades de intermediación turística..	40			40
Total en el ciclo formativo.....	2000	30	30	440

(1): Módulos profesionales soporte.

(2): Módulos profesionales transversales a otros títulos de Formación Profesional.

## ANEXO III

### Módulos susceptibles de ser impartidos en lengua inglesa.

0173 Marketing turístico.  
0383 Destinos turísticos.  
0397 Gestión de productos turísticos.  
0398 Venta de servicios turísticos.  
0399 Dirección de entidades de intermediación turística.

## ANEXO IV

## Espacios y equipamientos mínimos

Espacios:

Espacio formativo	Superficie m <sup>2</sup>	
	30 alumnos	20 alumnos
Aula polivalente . . . . .	60	40
Aula de agencias de viajes . . . . .	90	60

Equipamientos:

Espacio formativo	Equipamiento
Aula polivalente.	<p>Ordenadores instalados en red, impresora de alta velocidad, escáner y fax.</p> <p>Cañón de proyección.</p> <p>Pantalla desplegable.</p> <p>Conexión a Internet.</p> <p>Software de ofimática (procesador de textos, base de datos, presentaciones, hoja de cálculo, etc.)</p> <p>Pizarra.</p> <p>Medios audiovisuales para lenguas extranjeras.</p> <p>Medios audiovisuales de geografía, recursos turísticos y otros (vídeos, DVD).</p> <p>Reproductor de TV/vídeo y DVD.</p> <p>Altavoces y micrófonos.</p> <p>Cámara de vídeo y fotos, trípode.</p> <p>Mesas y sillas.</p>
Aula de agencias de viajes.	<p>Pizarra.</p> <p>Ordenadores instalados en red, impresora de alta velocidad, escáner y fax.</p> <p>Cañón de proyección.</p> <p>Pantalla desplegable.</p> <p>Conexión a Internet.</p> <p>Software de ofimática (procesador de textos, hoja de cálculo, presentaciones, base de datos, etc.).</p> <p>Software informático de gestión de agencias de viajes y otras empresas de intermediación turística.</p> <p>Licencia de GDS y de proveedores de servicios turísticos.</p> <p>Archivadores, estanterías, material diverso de oficina.</p> <p>Material impreso: bonos, expedientes, albaranes, etc.</p> <p>Reproductor de TV/Vídeo y DVD.</p> <p>Mapas, guías, folletos, revistas especializadas del sector.</p>