

Orientacions als centres educatius per a organitzar el cicle formatiu de grau superior de d'Agències de Viatges i Gestió d'Esdeveniments

Promocions 2020-2022 i posteriors

1. Dades del títol

Títol		Grau
Tècnic/a superior en Agències de Viatges i Gestió d'Esdeveniments (Decret 163/2013, de 7 de maig modificat per l'Ordre EDU/XXX/2020 en elaboració) (Reial decret 1254/2009 de 24 de juliol)		GS
Família professional	Hoteleria i turisme	
Competència General	La competència general d'aquest títol consisteix a programar i realitzar viatges combinats i tot tipus d'esdeveniments, vendre serveis turístics en agències de viatges i a través d'altres unitats de distribució, proposant accions per al desenvolupament dels seus programes de màrqueting i assegurant la satisfacció dels clients.	

2. Competències professionals, personals i socials

- a) Analitzar el mercat turístic per conèixer les necessitats dels consumidors, les estratègies dels competidors i l'evolució del sector, per tal de trobar oportunitats de negoci.
- b) Programar i oferir viatges combinats i altres serveis turístics complexos que s'adeqüin en qualitat, temps i preu a les demandes dels clients.
- c) Programar i oferir serveis per a congressos, convencions, fires i altres esdeveniments, que s'adeqüin a les expectatives i necessitats dels clients.
- d) Seleccionar els proveïdors, segons la relació qualitat/preu, calculant-ne tant els costos com el benefici, per fixar el preu final de l'oferta.
- e) Proposar programes de promoció i comunicació així com canals de distribució, per donar a conèixer l'oferta de l'empresa al mercat, controlant-ne l'efectivitat.
- f) Assessorar i proposar als clients diferents alternatives de serveis turístics i anàlegs, interpretant-ne les sol·licituds i calibrant-ne les necessitats, per cobrir les seves expectatives.
- g) Reservar els drets d'ús de serveis i productes turístics, calculant-ne les tarifes a aplicar, emetre'n els abonaments i documents de confirmació.
- h) Establir estructures organitzatives i administrar departaments d'agències de viatges, per optimitzar-ne els recursos tant humans com materials i controlar-ne els resultats.
- i) Aplicar assíduament les diferents eines de les tecnologies de la informació i comunicació pròpies del sector en l'acompliment de les tasques, així com mantenir-se'n contínuament actualitzat.
- j) Posar en funcionament un servei postvenda aparellat a l'oferta i atendre els clients per donar resposta a les seves sol·licituds i/o a reclamacions assegurant-ne la satisfacció i la qualitat dels serveis.
- k) Motivar el personal al seu càrrec, delegar funcions i tasques, promovent la participació i el respecte, les actituds de tolerància i els principis d'igualtat d'oportunitats.
- l) Mantenir l'esperit empresarial per a la generació de la seva pròpia ocupació.

m) Desenvolupar tasques d'administració per complir els requisits legals, econòmics i empresarials, incloent-hi operacions de facturació, cobraments i pagaments per tal de poder liquidar econòmicament amb clients i proveïdors.

3. Capacitats clau

Són les capacitats transversals que afecten diferents llocs de treball i que són transferibles a noves situacions de treball. Entre aquestes capacitats destaquen les d'autonomia, d'innovació, d'organització del treball, de responsabilitat, de relació interpersonal, de treball en equip i de resolució de problemes.

L'equip docent ha de potenciar l'adquisició de les competències professionals, personals i socials i de les capacitats clau a partir de les activitats programades per desplegar el currículum d'aquest cicle formatiu.

4. Qualificacions professionals

QUALIFICACIONS PROFESSIONALS INCLOSES EN EL TÍTOL	
Qualificació completa	Denominació UC
Venda de serveis i productes turístics	UC_1-0266-11_3: vendre serveis turístics i de viatges.
	UC_1-9965-11_3: programar, organitzar, operar i controlar viatges combinats.
	UC_2-0267-11_3: desenvolupar la gestió econòmica i administrativa d'una agència de viatges.
	UC_2-0268-11_3: gestionar unitats d'informació i distribució turístiques
Creació i gestió de viatges combinats i esdeveniments	UC_2-1057-11_2: comunicar-se en anglès, amb un nivell d'usuari independent, en les activitats turístiques.
	UC_2-1055_11_3: elaborar i operar viatges combinats, excursions i trasllats.
	UC_2-1056-11_3: gestionar esdeveniments.
	UC_2-0268-11_3: gestionar unitats d'informació i distribució turístiques.
	UC_2-1057-11_2: comunicar-se en anglès, amb un nivell d'usuari independent, en les activitats turístiques.

Qualificacions incompletes	
Promoció turística local i informació al visitant	UC_2-0268-11_3: gestionar unitats d'informació i distribució turístiques.
	UC_2-1057-11_3: comunicar-se en anglès, amb un nivell d'usuari, en les activitats turístiques.
	UC_2-1074-11_3: gestionar informació turística.

Guia de turistes i visitants	UC_2-1069-11_3: interpretar el patrimoni i béns d'interès cultural de l'àmbit d'actuació a turistes i visitants.
	UC_2-1070-11_3: interpretar espais naturals i altres béns d'interès natural de l'àmbit d'actuació a turistes i visitants.
	UC_2-1072-11_3: comunicar-se en anglès, amb un nivell d'usuari competent, en els serveis turístics de guia i animació.
	UC_2-1073-11_3: comunicar-se en una llengua estrangera diferent de l'anglès, amb un nivell d'usuari competent, en els serveis turístics de guia i animació.

5. Objectius generals

- a) Identificar i seleccionar informació sobre els consumidors, la competència i l'evolució del sector aplicant-hi les tècniques d'investigació apropiades per reconèixer les oportunitats de negoci.
- b) Analitzar informació sobre proveïdors de serveis, estàndards de qualitat, preus de mercat i demanda de clients, aplicant-hi els procediments establerts i la normativa vigent per programar i oferir viatges combinats i altres serveis turístics complexos.
- c) Analitzar informació sobre el mercat de reunions i demanda de clients, determinant-ne els recursos propis i aliens i les necessitats de coordinació per programar i oferir serveis per a congressos, convencions, fires i altres esdeveniments.
- d) Valorar variables econòmiques i de qualitat, aplicant-hi diferents mètodes per seleccionar els proveïdors.
- e) Analitzar les eines i estratègies del màrqueting reconeixent-ne les fases i aplicacions per proposar programes de promoció, comunicació i distribució.
- f) Seleccionar serveis turístics i anàlegs, identificant les necessitats, motivacions i expectatives dels consumidors per assessorar i proposar la millor alternativa als clients, emprant almenys dos idiomes estrangers.
- g) Identificar tarifes de diferents serveis i proveïdors, cotitzant i/o calculant l'import tenint en compte la normativa vigent per reservar els drets d'ús de serveis i productes turístics.
- h) Caracteritzar la documentació pròpia de les agències de viatges i dels proveïdors de serveis, aplicant-hi diversos procediments per emetre la documentació oportuna relativa a viatges i altres serveis.
- i) Analitzar recursos humans i materials, caracteritzant llocs, funcions del personal i equipament per establir estructures organitzatives i administrar departaments d'agències de viatges.
- j) Analitzar els processos de facturació i liquidació amb clients i proveïdors, identificant-ne els requisits legals, econòmics i empresarials per desenvolupar les tasques d'administració en les agències de viatges i la gestió d'esdeveniments.
- k) Caracteritzar aplicacions informàtiques i de gestió, així com les TIC, reconeixent-ne la utilitat per incrementar l'eficàcia dels serveis prestats.
- l) Caracteritzar els procediments dels serveis i les actuacions postvenda, seleccionant-ne les tècniques més adequades per aplicar protocols de qualitat.
- m) Analitzar les actituds positives, valorant-ne la participació, respecte, tolerància i igualtat d'oportunitats entre les persones per motivar el personal al seu càrrec.
- n) Reconèixer i identificar possibilitats de negoci, analitzant-ne el mercat i estudiant la viabilitat dels projectes per mantenir l'esperit empresarial.

6. Taula de mòduls professionals, durada i especialitat de professorat

Mòduls Professionals	Durada	Especialitat del cos de professorat
MP1 Estructura del mercat turístic	99	PS 506
MP2 Destinacions turístiques	132	PS 506
MP3 Venda de serveis turístics	165	PS 506
MP4 Protocol i relacions públiques	99	PS 506
MP5 Recursos turístics	132	PS 506
MP6 Gestió de productes turístics	66	PS 506
MP7 Direcció d'entitats d'intermediació turística	132	PS 506
MP8 Màrqueting turístic	99	PS 506
MP9 Anglès	132	PS AN / PS 506*
MP10 Segona llengua estrangera	132	PS FR/AL / PS 506*
MP11 Formació i orientació laboral	66	PS 505
MP12 Empresa i iniciativa emprenedora	66	PS 505
MP13 Projecte d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments.	264	PS 506
	33	PS505
MP14 Formació en centres de treball	383	

En el cas de centres que no depenguin del Departament d'Educació s'aplicaran les titulacions establertes en el Decret 217/2013, de 27 d'agost.

*amb habilitació lingüística corresponent al nivell B2 del Marc comú europeu de referència.

7. Correspondència d'unitats de competència i mòduls professionals

Taula 1: correspondència de les unitats de competència amb els mòduls professionals que formen part del currículum d'aquest cicle formatiu per a la convalidació

Unitats de competència del Catàleg de qualificacions professionals de Catalunya	Mòduls professionals
UC_1-0266-11_3: vendre serveis turístics i de viatges	Venda de serveis turístics

UC_2-0267-11_2: desenvolupar la gestió economicoadministrativa d'una agència de viatges UC_2-0268-11_3: gestionar unitats d'informació i distribució turístiques	Direcció d'entitats d'intermediació turística
UC_2-1055-11_3: elaborar i operar viatges combinats, excursions i trasllats	Gestió de productes turístics
UC_2-1056-11_3: gestionar esdeveniments	Protocol i relacions públiques
UC_2-1072-11_3: comunicar-se en anglès, amb un nivell d'usuari competent, en els serveis turístics de guia i animació	Anglès
UC_2-1074-11_3: gestionar informació turística	Màrqueting turístic
UC_2-1069-11_3: interpretar el patrimoni i béns d'interès cultural de l'àmbit d'actuació a turistes i visitants UC_2-1070-11_3: interpretar espais naturals i altres béns d'interès natural de l'àmbit d'actuació a turistes i visitants	Recursos turístics
UC_2-1073-11_3: comunicar-se en una llengua estrangera diferent de l'anglès, amb un nivell d'usuari competent, en els serveis turístics de guia i animació	Segona llengua estrangera

Taula 2: correspondència dels mòduls professionals que formen part del currículum d'aquest cicle formatiu amb les unitats de competència per a l'acreditació.

Mòduls professionals	Unitats de competència del Catàleg de qualificacions professionals de Catalunya
Venda de serveis turístics	UC_1-0266-11_3: vendre serveis turístics i de viatges
Direcció d'entitats d'intermediació turística	UC_2-0267-11_2: desenvolupar la gestió economicoadministrativa d'una agència de viatges UC_2-0268-11_3: gestionar unitats d'informació i distribució turístiques
Gestió de productes turístics	UC_2-1055-11_3: elaborar i operar viatges combinats, excursions i trasllats
Protocol i relacions públiques	UC_2-1056-11_3: gestionar esdeveniments

Recursos turístics	UC_2-1069-11_3: interpretar el patrimoni i béns d'interès cultural de l'àmbit d'actuació a turistes i visitants UC_2-1070-11_3: interpretar espais naturals i altres béns d'interès natural de l'àmbit d'actuació a turistes i visitants
Anglès	UC_2-1072-11_3: comunicar-se en anglès, amb un nivell d'usuari competent, en els serveis turístics de guia i animació UC_2-1057-11_2: comunicar-se en anglès, amb un nivell d'usuari independent, en les activitats turístiques
Segona llengua estrangera	UC_2-1073-11_3: comunicar-se en una llengua estrangera diferent de l'anglès, amb un nivell d'usuari competent, en els serveis turístics de guia i animació
Màrqueting turístic	UC_2-1074-11_3: gestionar informació turística

8. Organització del currículum en unitats formatives

Mòdul professional	Hores mín	HL D	Hores totals	Unitats formatives	Hores mínimes
01 Estructura del mercat turístic	99		99	UF1: contextualització del sector turístic	20
				UF2: tipologies i tendències turístiques	20
				UF3: l'oferta i la demanda turística	59
02 Destinacions turístiques	132		132	UF1: geografia turística de Catalunya i Espanya	44
				UF2: geografia turística d'Europa i la resta del món	22
				UF3: destinacions turístiques de Catalunya i Espanya	44
				UF4: destinacions turístiques internacionals	22
03 Venda de serveis turístics	132	33	165	UF1: venda de serveis en agències de viatges	59
				UF2: venda de serveis aeris. Sistemes Globals de Distribució (GDS)	40
				UF3: tècniques de venda, tancament i postvenda en agències de viatges	33
04 Protocol i relacions públiques	99		99	UF1: protocol institucional, empresarial i social	59
				UF2: comunicació i atenció als clients	25

				UF3: les relacions públiques en l'àmbit turístic	15
05 Recursos turístics	99	33	132	UF1: interpretació del patrimoni	20
				UF2: patrimoni natural	20
				UF3: patrimoni cultural	59
06 Gestió de productes turístics	66		66	UF1: els viatges combinats	26
				UF2: organització i gestió d'esdeveniments	40
07 Direcció d'entitats d'intermediació turística	99	33	132	UF1: entitats d'intermediació turística	15
				UF2: els recursos humans en entitats d'intermediació turística	31
				UF3: rendibilitat econòmica i financera en entitats d'intermediació turística	20
				UF4: gestió administrativa i comercial en entitats d'intermediació turística	17
				UF5: qualitat en els serveis d'intermediació turística	16
08 Màrqueting turístic	99		99	UF1: fonaments del màrqueting turístic	20
				UF2: els consumidors de productes i serveis turístics	22
				UF3: el màrqueting mix i noves tecnologies	35
				UF4: el pla de màrqueting	22
09 Anglès	132		132	UF1: anglès	132
10 Segona llengua estrangera	132		132	UF1: segona llengua estrangera	132
11 Formació i orientació laboral	66		66	UF1: incorporació al treball	33
				UF2: prevenció de riscos laborals	33
12 Empresa i iniciativa emprenedora	66		66	UF1: empresa i iniciativa emprenedora	66
13 Projectes d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments	297		297	UF 1: projecte d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments	297
14 Formació en centres de treball			383		383
		99	2000		

En l'annex 1 es desplega el currículum de les noves UF resultants de la fusió d'antigues UF.

Noves UF		UF originals
MP3	UF3: tècniques de venda, tancament i postvenda en agències de viatges	UF3:tècniques de venda en agències de viatges
		UF4:operacions de tancament i postvenda en agències de viatges

Assignació horària de professorat:

Mòduls professionals	Grup ≤ 20 alumnes	Desdoblament (%)	Grup > 20 alumnes
MP2. Destinacions turístiques	132	50	198
MP3. Venda de serveis turístics	165	75	289
MP4. Protocol i relacions públiques	99	50	149
MP5. Recursos turístics	132	50	198
MP6. Gestió de productes turístics	66	50	99
MP7. Direcció d'entitats d'intermediació turística	132	50	198
MP8. Màrqueting turístic	99	50	149
MP9. Anglès	132	75	231
MP10.Segona llengua estrangera	132	75	231

		Grup ≤ 20 alumnes	Grup > 20 alumnes
MP13. Projecte	PS506	297	454
MP13. Projecte	PS505	33	33

9. Hores de lliure disposició

Tota la informació sobre la distribució de les hores de lliure disposició es troba en aquest enllaç:

<http://xtec.gencat.cat/ca/curriculum/professionals/fp/modelcurricular/>

10. Distribució orientativa de mòduls professionals

Distribució del cicle formatiu

Aquest cicle formatiu es desplegarà, ordinàriament, en dos cursos acadèmics. Cadascun dels cursos acadèmics incorporarà una hora de tutoria amb el grup d'alumnes, hora que no està inclosa en el currículum del cicle formatiu.

Per a fomentar la coparticipació de les empreses en el desenvolupament del cicle formatiu mitjançant els mòduls professionals de Projecte i de Formació en Centres de Treball es proposa

un segon curs on es realitzaran els esmentats mòduls professionals de Projecte i FCT.

En cas que es realitzi la FCT en el primer curs, no es recomana començar-la abans del tercer trimestre.

D'acord amb el que preveu la normativa reguladora de l'FCT, la formació en centres de treball es podrà realitzar tot alternant-la amb les hores lectives o bé d'una manera intensiva.

Per a facilitar la incorporació dels alumnes a la formació professional dual mitjançant un contracte per a la formació i l'aprenentatge, s'ha de tenir en compte una distribució de mòduls professionals de forma que el temps dedicat a l'activitat formativa no sigui inferior al 25% de la jornada màxima anual prevista en el conveni col·lectiu durant l'any de duració del contracte.

Distribució de l'horari lectiu ordinari

La distribució de l'horari lectiu es farà de dilluns a divendres, segons les instruccions d'inici de curs.

A continuació s'efectua una proposta de distribució dels mòduls professionals.

La proposta que es presenta ha de permetre als centres, d'acord amb la plantilla de què disposen, dels espais i del nombre de cicles que imparteixen, organitzar i estructurar el cicle dins del seu horari lectiu.

Curs 1r			
Mòduls professionals	Hores mínimes	HLD	Hores totals
MP1. Estructura del mercat turístic	99		99
MP2. Destinacions turístiques	132		132
MP3. Venda de serveis turístics	132	33	165
MP4. Protocol i relacions públiques	99		99
MP6 Gestió de productes turístics	66		66
MP8. Màrqueting turístic	99		99
MP9. Anglès	132		132
MP11. Formació i orientació laboral	66		66
Total	825	33	858
Tutoria	33		33
Total primer curs	858		891

Curs 2n			
Mòduls professionals	Hores mínimes	HLD	Hores totals
MP5. Recursos turístics	99	33	132
MP7. Direcció d'entitats d'intermediació turística	99	33	132

MP10. Segona llengua estrangera	132		132
MP12. Empresa i iniciativa emprenedora	66		66
MP13. Projecte de guia, informació i assistències turístiques	297		297
Total	693	66	759
Tutoria	33		33
Total segon curs	726		792
MP14. Formació en centres de treball			383

11. Mòdul professional de Projecte

El mòdul professional de Projecte s'inclou en tots els cicles de grau superior amb l'objectiu d'integrar les diferents capacitats i coneixements del currículum del cicle. Aquesta integració es concretarà en un projecte o activitat que contempli les variables organitzatives i tecnològiques relacionades amb el títol, a més d'integrar altres coneixements relacionats amb la qualitat, seguretat, medi ambient, cultura emprenedora i orientació laboral.

11.1 Orientacions per a l'organització del mòdul professional de Projecte

El mòdul professional de Projecte possibilitarà la utilització de metodologies globalitzadores i actives d'aprenentatge. Es recomana utilitzar metodologies competencials, prioritàriament col·laboratives, basades en reptes, projectes o simulacions.

Es pot programar i dissenyar més d'un projecte/repte/simulació per tal d'interrelacionar els aprenentatges assolits en els diferents mòduls professionals del cicle formatiu i així completar l'adquisició de les competències professionals, personals i socials incloses en el perfil professional del títol.

És també mitjançant aquest mòdul professional que s'intensificarà la relació amb les empreses de l'entorn socioeconòmic del centre educatiu, ja que els projectes o reptes proposats als alumnes haurien de recollir propostes de les empreses o estar relacionats amb els àmbits de treball concrets d'aquestes.

Així, el mòdul professional de Projecte permet treballar:

- Reptes o projectes plantejats per l'equip docent, de caràcter globalitzador
- Reptes o projectes plantejats a partir de propostes de les empreses
- Transferència de coneixement per respondre a necessitats concretes fixades per les empreses que aportin solucions innovadores
- Reptes que promoguin la creació d'empreses entre l'alumnat

L'equip docent dissenyarà i proposarà les activitats a realitzar d'acord amb els resultats d'aprenentatge inclosos en el currículum del mòdul professional.

11.2 Distribució horària del mòdul professional de Projecte

El mòdul professional de Projecte podrà tenir una distribució horària al llarg del segon curs o al final d'aquest.

L'assignació del mòdul professional de Projecte es distribuirà entre el professorat amb atribució docent en el cicle formatiu, inclòs el professorat de FOL i EIE, al que s'assignaran 33 hores de les hores corresponents al mòdul professional.

12. Incorporació de la llengua anglesa al cicle formatiu

Les necessitats d'un mercat de treball integrat a la Unió Europea fan que la llengua anglesa esdevingui fonamental en la inserció laboral de l'alumnat dels cicles formatius. D'altra banda cal donar resposta al compromís amb els objectius educatius sobre l'anglès plantejats per als propers anys per la pròpia Unió Europea. Amb la finalitat d'incorporar i normalitzar l'ús de la llengua anglesa en situacions professionals habituals i en la presa de decisions en l'àmbit laboral, en aquest cicle formatiu s'ha creat un mòdul professional d'anglès tècnic i a més, s'hauran de dissenyar activitats d'ensenyament-aprenentatge que incorporin la utilització de la llengua anglesa, en almenys un dels mòduls professionals relacionats a continuació del cicle d'acord amb el resultat d'aprenentatge i criteris d'avaluació següents:

Resultat d'aprenentatge

1. Interpreta informació professional en llengua anglesa -manuals tècnics, instruccions, catàlegs de productes i/o serveis, articles tècnics, informes, normativa, entre d'altres-, aplicant-ho en les activitats professionals més habituals.
 - 1.1 Aplica en situacions professionals la informació continguda en textos tècnics o normativa relacionats amb l'àmbit professional.
 - 1.2 Identifica i selecciona amb agilitat els continguts rellevants de novetats, articles, notícies, informes i normativa, sobre diversos termes professionals.
 - 1.3 Analitza detalladament les informacions específiques seleccionades.
 - 1.4 Actua en conseqüència per donar resposta als missatges tècnics rebuts a través de suports convencionals -correu postal, fax- o telemàtics -correu electrònic, web.
 - 1.5 Selecciona i extreu informació rellevant en llengua anglesa segons prescripcions establertes, per elaborar en llengua pròpia comparatives, informes breus o extractes.
 - 1.6 Complimenta en llengua anglesa documentació i/o formularis del camp professional habituals.
 - 1.7 Utilitza suports de traducció tècnics i les eines de traducció assistida o automatitzada de textos.

Aquest resultat d'aprenentatge s'ha d'aplicar en almenys un dels mòduls del cicle formatiu

13. Espais formatius

ESP AIS FORMATIUS			
DENOMINACIÓ	SUPERFÍCIE m ² (30 alumnes)	SUPERFÍCIE m ² (20 alumnes)	Grau d'ús
Aula polivalent	45	30	60%
Aula d'agències/informació turística	90	60	40%

14. Mòduls professionals de Formació i Orientació Laboral (FOL) i Empresa i Iniciativa Emprenedora (EIE)

Tota la informació sobre aquests mòduls professionals es troba a la web de l'xtec per a cada família professional

Família professional Hoteleria i Turisme

15. Relació de les competències professionals, personals i socials, i els objectius generals amb els mòduls professionals.

Els resultats d'aprenentatge i els continguts dels mòduls professionals capaciten a l'alumnat per a assolir les competències professionals, personals i socials (CPPeS) i els objectius generals (OG).

La taula 1 relaciona les competències professionals, personals i socials (CPPeS) amb els mòduls professionals.

AGÈNCIES DE VIATGES I GESTIÓ D'ESDEVENIMENTS		MÒDULS PROFESSIONALS												
		Estructura del mercat turístic	Protocol i relacions públiques	Màrqueting turístic	Destinacions turístiques	Recursos turístics	Gestió de productes turístics	Venda de serveis turístics	Direcció d'entitats d'intermediació turística	Anglès	Segona llengua estrangera	d'agències de viatges i gestió	FCT	EIE
PROFESSIONALS	a. Analitzar el mercat turístic per conèixer les necessitats dels consumidors, les estratègies dels competidors i l'evolució del sector, per tal de trobar oportunitats de negoci.	X		X	X	X	X					X		

b. Programar i ofertar viatges combinats i altres serveis turístics complexos que s'adeqüen en qualitat, temps i preus a les demandes del client	X		X	X	X	X							X		
c. Programar i ofertar serveis per a congressos, convencions, fires i altres esdeveniments, que s'adeqüen a les expectatives i necessitats dels clients	X		X		X	X							X		
d. Seleccionar els proveïdors, segons la seva relació qualitat/preu, calculant tant els costos com el benefici, per fixar el preu final de l'oferta			X			X	X			X	X	X			
e. Proposar programes de promoció i comunicació així com canals de distribució, per donar a conèixer l'oferta de l'empresa al mercat, controlant l'efectivitat dels mateixos			X	X		X				X	X	X			
f. Assessorar i proposar al client diferents alternatives de serveis turístics i anàlegs, interpretant les seves sol·licituds i calibrant les seves necessitats, per cobrir les seves expectatives	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X			
g. Reservar els drets d'ús de serveis i productes turístics, calculant les tarifes a aplicar, emetre els bons i documents de confirmació dels mateixos							X			X	X	X			
h. Establir estructures organitzatives i administrar departaments d'agències de viatges, per optimitzar els recursos tant humans com materials i controlar els resultats									X	X	X	X			
i. Aplicar assíduament les diferents eines de les tecnologies de la informació i comunicació pròpies del sector en l'acompliment de les tasques, així com mantenir-se contínuament actualitzat en les mateixes						X	X	X	X	X	X	X			
j. Posar en funcionament un servei post-venta aparellat a l'oferta i atendre el client per donar resposta a les seves sol·licituds i/o a reclamacions assegurant la seva satisfacció i la qualitat dels serveis		X	X			X	X	X				X			
k. Motivar el personal al seu càrrec, delegar funcions i tasques, promovent la participació i el respecte, les actituds de tolerància i els principis d'igualtat d'oportunitats		X				X		X				X	X	X	

	I. Mantenir l'esperit empresarial per a la generació de la seva pròpia ocupació			X						X			X	X	X
	m. Desenvolupar tasques d'administració per complir els requisits legals, econòmics i empresarials, incloent operacions de facturació, cobraments i pagaments per a així poder liquidar econòmicament amb clients i proveïdors								X	X	X		X		X

La taula 2 relaciona els objectius generals(OG) amb els mòduls professionals.

AGÈNCIES DE VIATGES I GESTIÓ D'ESDEVENIMENTS		MÒDULS PROFESSIONALS												
		Estructura del mercat turístic	Protocol i relacions públiques	Marqueting turístic	Destinacions turístiques	Recursos turístics	Gestió de productes turístics	Venda de serveis turístics	Direcció d'entitats d'intermediació turística	Anglès	Segona llengua estrangera	Projecte d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments	FCT	EIE
OBJECTIUS GENERALS	a. Identificar i seleccionar informació sobre els consumidors, la competència i l'evolució del sector aplicant les tècniques d'investigació apropiades per reconèixer les oportunitats de negoci	X		X	X	X	X					X		
	b. Analitzar informació sobre proveïdors de serveis, estàndards de qualitat, preus de mercat i demanda de clients, aplicant procediments establerts i la normativa vigent per programar i ofertar viatges combinats i altres serveis turístics complexos	X	X	X	X	X	X	X				X		
	c. Analitzar informació sobre el mercat de reunions i demanda de clients, determinant els recursos propis i aliens i les necessitats de coordinació per programar i ofertar serveis per a congressos, convencions, fires i altres esdeveniments	X	X	X	X	X	X					X		
	d. Valorar variables econòmiques i de qualitat, aplicant diferents mètodes per seleccionar els proveïdors		X	X			X	X	X	X	X	X		

e. Analitzar les eines i estratègies del màrqueting reconeixent les seves fases i aplicacions per proposar programes de promoció, comunicació i distribució		X	X			X		X	X	X	X		
f. Seleccionar serveis turístics i anàlegs, identificant les necessitats, motivacions i expectatives dels consumidors per assessorar i proposar la millor alternativa al client, emprant almenys dos idiomes estrangers	X			X	X	X	X					X	
g. Identificar tarifes de diferents serveis i proveïdors, cotitzant i/o calculant l'import tenint en compte la normativa vigent per reservar els drets d'ús de serveis i productes turístics						X	X					X	
h. Caracteritzar la documentació pròpia de les agències de viatges i dels proveïdors de serveis, aplicant diversos procediments per emetre la documentació oportuna relativa a viatges i altres serveis						X	X	X	X	X		X	
i. Analitzar recursos humans i materials, caracteritzant llocs, funcions del personal i equipament per establir estructures organitzatives i administrar departaments d'agències de viatges								X	X	X		X	
j. Analitzar els processos de facturació i liquidació amb clients i proveïdors, identificant els requisits legals, econòmics i empresarials per desenvolupar les tasques d'administració en les agències de viatges i la gestió d'esdeveniments						X	X	X				X	
k. Caracteritzar aplicacions informàtiques i de gestió, així com les TIC, reconeixent la seva utilitat per incrementar l'eficàcia dels serveis prestats				X	X	X	X	X				X	
l. Caracteritzar els procediments dels serveis i les actuacions postvenda, seleccionant les tècniques més adequades per aplicar protocols de qualitat		X				X	X	X				X	
m. Analitzar les actituds positives, valorant la participació, respecte, tolerància i igualtat d'oportunitats entre les persones per motivar el personal al seu càrrec								X				X	X
n. Reconèixer i identificar possibilitats de negoci, analitzant el mercat i estudiant la viabilitat dels projectes per mantenir l'esperit empresarial			X			X		X				X	X

ANNEX 1.

Mòdul professional 3: venda de serveis turístics

Durada: 165 hores

Hores de lliure disposició: 33 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 8

Unitats formatives que el componen:

UF 1: venda de serveis en agències de viatges. 59 hores

UF 2: venda de serveis aeris .Sistemes Globals de Distribució(GDS) 40 hores

UF 3: tècniques de venda, tancament i postvenda en agències de viatges 33 hores

UF 3: tècniques de venda, tancament i postvenda en agències de viatges 33 hores

Durada:33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Aplica tècniques de venda identificant-ne les característiques, els procediments i la seqüenciació.

Criteris d'avaluació

1.1 Reconeix diferents tipologies de clients, descrivint-ne els hàbits i comportament així com les diferents necessitats i motivacions en la compra de serveis turístics.

1.2 Identifica els principis bàsics de les tècniques de venda en les agències de viatges.

1.3 Descriu el procés per resoldre sol·licituds de demanda d'informació i reserves i aplica les tècniques de negociació apropiades amb la situació plantejada adoptant una actitud adient.

1.4 Reconeix els mètodes per a la venda telefònica.

1.5 Valora l'aplicació de tècniques de venda com a instrument de la gestió comercial de les agències de viatge.

1.6 Analitza situacions de conflicte amb els clients, determinant-ne i descrivint-ne els procediments.

2. Realitza operacions de tancament i postvenda descrivint-ne i aplicant-ne els procediments estandarditzats.

Criteris d'avaluació

2.1 Caracteritza els diferents tipus de documents emesos per les agències per als prestataris dels serveis.

2.2 Segueix documentació i liquidacions de vendes. el protocol establert per a l'emplenament, classificació i arxiu de la

2.3 Identifica, interpreta, gestiona i emet la documentació relativa en la venda dels serveis o productes turístics, aplicant-hi sistemes informàtics i sistemes globals de distribució.

2.4 Formalitza el procediment de facturació dels serveis amb l'emissió de la documentació relacionada i els justificants de cobraments i pagaments.

2.5 Caracteritza diversos sistemes i formes de cobrament de serveis.

2.6 Efectua controls de compte de caixa, realitzant-ne els corresponents arqueigs i resolent diferències entre saldos per registrar operacions de tresoreria i resums periòdics de moviments de caixa.

2.7 Reconeix les variables que influeixen en la política de crèdit, tenint en compte els possibles riscos.

2.8 Identifica el procediment per a la gestió de cancel·lacions tenint en compte la normativa vigent, comprovant el dret a devolucions, formalitzant les comunicacions als proveïdors i els documents necessaris.

2.9 Caracteritza la informació i/o instruccions prèvies al viatge o servei.

2.10 Identifica els processos relatius a la postvenda i a la fidelització de client

Continguts

1. Aplicació de tècniques de venda:

1.1 El client. Tipologia.

1.2 Necessitats i motius de compra.

2. Tècniques de venda:

2.1 Concepte. Principis bàsics. Etapes.

2.2 El llenguatge del cos. El procés de la comunicació. Barreres. Saber escoltar. Saber preguntar. Comunicació no sexista.

2.3 Tensions i prejudicis. Generació de confiança en el client.

2.4 Indagació de necessitats i desigs del client. Mètodes.

3. Fases de la venda i tècniques aplicables:

3.1. Anàlisi dels interessos de les dues parts i diagnòstic de la situació.

3.2 Fixació dels objectius de l'operació comercial.

3.3 Identificació de les normes de tractament i de protocol.

3.4 Adaptació del llenguatge, estil i contingut.

3.5 Intercanvi d'informacions i interacció entre les dues parts.

3.6 Generació i presentació de noves alternatives o propostes.

3.7 Tancament i acords.

3.8 Tècniques per determinar les expectatives dels clients respecte a un servei.

3.9 Presentació del producte/servei. Procés

4. La negociació:

4.1 Elements bàsics.

4.2 Procés, estratègies i tècniques.

4.3 Objeccions i dubtes.

4.4 La planificació de la negociació:

4.4.1 Relació amb clients i proveïdors. Tècniques de comunicació i negociació adequades a cada cas i circumstància.

4.4.2 Negociació de les condicions i el tancament de l'operació comercial amb els clients i els prestataris de serveis.

4.5 Solucions de conflictes entre les parts mitjançant plantejaments adequats.

5. Venda telefònica. i valoració de la importància de les tècniques de venda en la gestió comercial de les agències de viatges. Procediment

.

6. Operacions de tancament i postvenda. Documents per a la prestació de serveis:

6.1 Caracterització. Tipologia. Funcions.

6.2 Normes d'emissió i remissió.

6.3 Llistes de clients.

7. Formalització i registre d'expedients.

8. Procediment d'emissió:

8.1 Bons, bitllets, passatges aeris, documents de tràmit i títols de transport, localitzadors, taxes, comissions, despeses, càrrecs.

9. Processos administratius derivats de la venda de transport aeri regular. Documents de trànsit (STD) i formularis administratius estàndard (SAF).

10. Processos administratius derivats de la venda de transport aquàtic i terrestre, d'allotjament, de productes d'agències de viatges majoristes i d'altres vendes:

10.1 Procediments d'emmagatzematge, reposició, control i arxivament de documents propis i externs.

11. Procediment de facturació:

11.1 Creació, formalització i tramesa de notes de càrrec i crèdit.

11.2 Avançaments i dipòsits.

11.3 Facturació.

11.4 Aplicació de despeses de gestió.

11.5 Registre d'operacions formalitzades.

11.6 Documents de pagament: identificació, diferenciació, formalització.

11.7 Normativa aplicable.

11.8 Circuit intern de la documentació.

11.9 Sistemes i formes de cobrament de serveis.

12. Documents de venda:

12.1 Caracterització. Tipologia. Funcions.

13. Aplicacions informàtiques i manuals per al control, arxivament i gestió de les vendes (front-office) i de gestió administrativa d'utilitat en agències de viatges majoristes i minoristes.

14. Mitjans de pagament: al comptat, targetes de crèdit i dèbit. Condicions per a l'acceptació de xecs i pagarés. El pagament ajornat.

15. Gestió de tresoreria i control de comptes de caixes i bancs:

15.1 Registre de moviments de caixa i formalització dels impresos administratius precomptables i comptables.

15.2 Processos administratius interns en les agències de viatges i altres entitats de distribució turística.

16. Finançament de les operacions: taxes, comissions, despeses, càrrecs. Polítiques de crèdit. Riscos

17. Cancel·lacions. Procediment. Aplicació de la normativa.

18 Normativa reguladora de la compra de moneda estrangera:

18.1 Procediment, documentació i registre de les operacions.

19. Informació addicional. Instruccions prèvies al servei/viatge:

19.1 Creació, formalització i tramesa d'informació complementària diversa: descripció de serveis/establiments i informació sobre destinacions, productes i serveis.

20. Processos de postvenda i valoració des d'un punt de vista comercial i de fidelització