

## I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

### 3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Educación, Formación y Empleo

**4746 Orden de 15 de marzo de 2012, de la Consejería de Educación, Formación y Empleo 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 en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.**

El Estatuto de Autonomía de la Región de Murcia, aprobado por Ley Orgánica 4/1982, de 9 de junio y reformado por las Leyes Orgánicas 1/1991, de 13 de marzo, 4/1994, de 24 de marzo y 1/1998, de 15 de junio, en su artículo 16.1, otorga a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia las competencias de desarrollo legislativo y ejecución de la enseñanza en toda su extensión, niveles y grados, modalidades y especialidades, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 27 de la Constitución y las leyes orgánicas que conforme al apartado 1 del artículo 81 de la misma lo desarrollen, y sin perjuicio de las facultades que atribuye al Estado el número 30 del apartado 1 del artículo 149 y de la alta inspección para su cumplimiento y garantía.

El Decreto 148/2011, de 8 de julio, del Consejo de Gobierno, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Educación, Formación y Empleo, en su artículo primero establece que la misma "...es el Departamento de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia encargado de la propuesta, desarrollo y ejecución de las directrices generales del Consejo de Gobierno en materia de educación no universitaria".

La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, establece los principios y fines del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional y define en el artículo 9 la Formación Profesional como un conjunto de acciones formativas que capacitan para el desempeño cualificado de las distintas profesiones, el acceso al empleo y la participación activa en la vida social, cultural y económica. En su artículo 10.1 dispone que los títulos y certificados de profesionalidad ofertados estarán referidos al Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

Por otro lado, la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, regula en su capítulo V del título I la Formación Profesional en el sistema educativo, disponiendo, en su artículo 39.6, que el Gobierno, previa consulta a las Comunidades Autónomas, establecerá las titulaciones correspondientes a los estudios de Formación Profesional, así como los aspectos básicos del currículo de cada una de ellas. En desarrollo de estos preceptos, el Real Decreto 1147/2011 de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la Formación Profesional del sistema educativo, fija los principios y la estructura de los títulos de Formación Profesional, definiendo los elementos que deben especificar las normas que el Gobierno dicte para regular dichos títulos y establecer sus contenidos mínimos. Asimismo, flexibiliza la oferta, el acceso, la admisión y la matrícula, con el fin de que las enseñanzas conducentes a los títulos de Técnico

y Técnico Superior permitan la configuración de vías formativas adaptadas a las necesidades e intereses personales y el tránsito de la formación al trabajo y viceversa.

El Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la Formación Profesional del sistema educativo, dispone que sean las Administraciones educativas las que, respetando lo previsto en dicha norma y en las que regulen los títulos respectivos, establezcan los currículos correspondientes a las enseñanzas de Formación Profesional.

Este marco normativo hace necesaria la presente Orden que desarrolla el currículo de las enseñanzas de Formación Profesional del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, correspondientes al título de Formación Profesional regulado por el Real Decreto 1254/2009, de 24 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Agencias de viajes y gestión de eventos y se fijan sus enseñanzas mínimas.

Con el desarrollo curricular de estas enseñanzas se pretende poner en marcha la nueva titulación, adaptándola a las peculiaridades de nuestro sistema productivo y dando cumplimiento al mismo tiempo a los requerimientos de flexibilidad en las vías para cursar estos estudios, de manera que se haga posible el aprendizaje a lo largo de la vida. Esta flexibilidad debe aplicarse tanto en la organización de las enseñanzas, adecuando el funcionamiento de los centros docentes a las necesidades de la población, como en los desarrollos curriculares, posibilitando una rápida adaptación de éstos a los cambios tecnológicos y a los sistemas de producción.

En la elaboración de este currículo la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia ha prestado especial atención a las áreas prioritarias definidas por la disposición adicional tercera de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional mediante la incorporación del módulo de Inglés técnico para el ciclo formativo contenido en esta Orden y la definición de contenidos de prevención de riesgos laborales, sobre todo en el módulo de Formación y Orientación Laboral, que permita que todos los alumnos puedan obtener el certificado de Técnico en Prevención de Riesgos Laborales, Nivel Básico, expedido de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención. Tal previsión plasma asimismo lo dispuesto por la disposición adicional tercera, apartado 2 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 y se fijan sus enseñanzas mínimas.

En el proceso de elaboración de este currículo se ha tenido en cuenta el dictamen emitido por el Consejo Asesor Regional de Formación Profesional y se ha tenido en cuenta el dictamen emitido por el Consejo Escolar de la Región de Murcia.

En su virtud, de acuerdo con el Consejo Jurídico de la Región de Murcia, y de conformidad con lo establecido en la disposición final 2.ª, punto 1, de la Ley 13/2009, de 23 de diciembre, de medidas en materia de tributos cedidos, tributos propios y medidas administrativas para el año 2010,

### **Dispongo**

#### **Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.**

1. La presente orden tiene por objeto establecer el currículo en la Región de Murcia de las enseñanzas de Formación Profesional correspondientes al Título establecido por Real Decreto 1254/2009, de 24 de julio, por el que se establece

el título de Técnico Superior en Agencias de viajes y gestión de eventos y se fijan sus enseñanzas mínimas, atendiendo a lo preceptuado por el artículo 8.2 del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la Formación Profesional del sistema educativo.

2. El currículo desarrollado en la presente orden, será de aplicación en todos los centros docentes de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia que impartan estas enseñanzas.

#### **Artículo 2. Referentes de la formación.**

Los aspectos relativos a la identificación del título, el perfil y el entorno profesionales, la prospectiva del título en el sector, los objetivos generales, los espacios y equipamientos necesarios para su desarrollo, los accesos y vinculación con otros estudios, las convalidaciones y exenciones, la correspondencia de módulos profesionales con las unidades de competencia incluidas en el título, y las titulaciones equivalentes a efectos académicos, profesionales y de docencia, son los que se definen en el Real Decreto 1254/2009, de 24 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Agencias de viajes y gestión de eventos y se fijan sus enseñanzas mínimas.

#### **Artículo 3. Desarrollo curricular.**

En el marco de lo establecido en la presente Orden, los centros educativos dispondrán de la autonomía pedagógica necesaria para el desarrollo de las enseñanzas y su adaptación a las características concretas del entorno socioeconómico, cultural y profesional del mismo, con especial atención a las necesidades de aquellas personas que presenten una discapacidad.

En este sentido se realizarán las necesarias adaptaciones metodológicas en los procesos de evaluación a fin de garantizar la accesibilidad a las pruebas de evaluación al alumnado con discapacidad, el cual deberá alcanzar en todo caso los objetivos y los criterios de evaluación de cada uno de los módulos profesionales y los objetivos generales del ciclo formativo.

Se incorporará asimismo, en todos los módulos, el tratamiento transversal de las áreas prioritarias establecidas en la disposición adicional tercera de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional: tecnologías de la información y la comunicación, idiomas de los países de la Unión Europea, trabajo en equipo, prevención de riesgos laborales así como aquéllas que se contemplen dentro de las directrices marcadas por la Unión Europea.

#### **Artículo 4. Módulos profesionales del ciclo formativo.**

Los módulos profesionales que constituyen el ciclo formativo son:

1. Los incluidos en el Real Decreto 1254/2009, de 24 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Agencias de viajes y gestión de eventos y se fijan sus enseñanzas mínimas y

2. El siguiente módulo profesional propio de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia:

— Inglés técnico para Agencias de viajes y gestión de eventos.

#### **Artículo 5. Currículo.**

1. La contribución a las competencias básicas a las que alude el artículo 6 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, a la competencia general y a las competencias profesionales, personales y sociales, los objetivos

expresados en términos de resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación y las orientaciones pedagógicas del currículo del ciclo formativo para los módulos profesionales a que hace referencia el artículo 4.1 de esta Orden son los definidos en el Real Decreto 1254/2009, de 24 de julio por el que se establece el título de Técnico Superior en Agencias de viajes y gestión de eventos y se fijan sus enseñanzas mínimas.

2. Los contenidos de los módulos profesionales del artículo 4.1 anterior se incluyen en el Anexo I de esta Orden, excepto los del módulo de Proyecto regulado en el artículo 7.

3. La contribución a las competencias básicas a las que alude el artículo 6 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, a la competencia general, y a las competencias profesionales, personales y sociales, los objetivos expresados en términos de resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación, los contenidos y las orientaciones pedagógicas del módulo profesional relacionado en el artículo 4.2 de esta Orden son los que se especifican en el Anexo II.

#### **Artículo 6. Organización y distribución horaria.**

Los módulos profesionales de este ciclo formativo se organizarán en dos cursos académicos. La distribución en cada uno de ellos, su duración y la asignación horaria semanal se concretan en el Anexo III.

#### **Artículo 7. Módulo de Proyecto de agencias de viajes y gestión de eventos.**

1. El módulo profesional de Proyecto de agencias de viajes y gestión de eventos 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, por lo que no tiene contenidos curriculares específicos.

2. El módulo profesional de Proyecto de agencias de viajes y gestión de eventos se desarrollará durante el mismo periodo que el módulo profesional de Formación en centros de trabajo, y sólo se podrá acceder a él después de haber superado el resto de módulos profesionales, a excepción del módulo profesional de Formación en centros de trabajo.

3. El desarrollo y seguimiento del módulo profesional de Proyecto de agencias de viajes y gestión de eventos deberá compaginar la tutoría individual y colectiva, de forma presencial y a distancia, utilizando las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

4. La superación de este módulo profesional será necesaria para la obtención del título.

#### **Artículo 8. Profesorado.**

1. Las especialidades del profesorado de los Cuerpos de Catedráticos de Enseñanza Secundaria, de Profesores de Enseñanza Secundaria y de Profesores Técnicos de Formación Profesional, según proceda, con atribución docente en los módulos profesionales relacionados en el artículo 4.1 son las establecidas en el Anexo III A 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 y se fijan sus enseñanzas mínimas. Las titulaciones requeridas al profesorado de los centros de titularidad privada o de titularidad pública de otras Administraciones distintas de las educativas para impartir dichos módulos, son las que se concretan en el Anexo III C del referido Real Decreto.

2. Las especialidades y, en su caso, las titulaciones del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales incluidos en el artículo 4.2 son las que se determinan en el Anexo IV de esta Orden.

#### **Artículo 9. Definición de espacios.**

La superficie mínima de los espacios necesarios para el desarrollo de las enseñanzas de este ciclo formativo se establece en el Anexo V de esta Orden.

#### **Artículo 10. Oferta a distancia.**

1. Los módulos profesionales ofertados a distancia asegurarán al alumnado la consecución de todos los objetivos, expresados en términos de resultados de aprendizaje. Se podrán programar actividades presenciales cuando, para alcanzar estos objetivos y debido a las características especiales de algún módulo, esta medida se considere necesaria.

2. 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.

3. En los centros sostenidos con fondos públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, será de aplicación la plataforma de Formación Profesional a distancia, que reunirá las condiciones recogidas en los apartados 3 y 4 del artículo 49 del R.D. 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la Formación Profesional del sistema educativo.

#### **Artículo 11. 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 y 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 12. Flexibilidad en la oferta de Formación Profesional.**

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.

2. Esta formación se desarrollará con una metodología abierta y flexible, adaptada a las condiciones, capacidades y necesidades personales que les permita la formación permanente, la integración social y la inclusión de las personas adultas con especiales dificultades de inserción en el mercado de trabajo, cumpliendo lo previsto en el artículo 42, del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio. Además, dicha formación será capitalizable para conseguir un título de Formación Profesional, para cuya obtención será necesario acreditar los requisitos de acceso establecidos.

3. Atendiendo a lo establecido en el artículo 6.2 del Real Decreto 1147/2011, para promover la formación a lo largo de la vida, los órganos competentes en materia de Formación Profesional del sistema educativo podrán autorizar a los centros la oferta de módulos profesionales de menor duración organizados en unidades formativas. 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 transitoria única. Efectos retroactivos.**

La presente Orden surtirá efectos retroactivos a su entrada en vigor, siendo aplicable a partir del inicio del curso académico 2010/2011.

**Disposición final única. Entrada en vigor.**

La presente Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia.

Murcia, 15 de marzo de 2012.—El Consejero de Educación, Formación y Empleo, Constantino Sotoca Carrascosa.

**ANEXO I**  
**RELACIÓN DE LOS CONTENIDOS DE LOS MÓDULOS PROFESIONALES DEL**  
**CURRÍCULO DE TÉCNICO SUPERIOR EN AGENCIAS DE VIAJES Y GESTIÓN**  
**DE EVENTOS**

**Módulo Profesional: Estructura del mercado turístico.**  
**Código: 0171**

**Contenidos:**

Contextualización del turismo:

- El fenómeno turístico: Definición y diferencias entre ocio y tiempo libre. Definición y elementos que caracterizan al turismo.
- Diferencias entre turista, visitante y excursionista.
- Evolución del turismo.
- Importancia del turismo desde el punto de vista social y económico a nivel internacional, nacional y autonómico, y local.
- Entidades públicas y privadas de ámbito local, regional, nacional e internacional relacionadas con el sector turístico. Organización y competencias
- Planes de Excelencia y Dinamización
- Figuras legales asociativas creadas en la Región de Murcia:
  - o Consorcios turísticos
  - o Mancomunidades Turísticas
  - o Asociaciones empresariales
- 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.
- Aptitudes necesarias para el desarrollo de la profesión

Identificación de las tipologías turísticas y sus tendencias:

- El producto turístico: Tipologías turísticas y sus características.
- Localización geográfica de las principales tipologías turísticas.
- Productos turísticos identificados en la Región de Murcia
- 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.

Análisis de la oferta turística:

- La oferta turística. Elementos y estructuras.
- Definición de estacionalidad: Estacionalidad de la oferta
- La intermediación turística. Canales de distribución.
- Las Agencias de Viajes como intermediarias turísticas
- Empresas de alojamientos turísticos. Definición. Tipología. Características. Distribución.
- Los medios de transporte turísticos.
- La oferta complementaria: Definición, tipología, características
  - o OPC'S
  - o Guías de Turismo
  - o Establecimientos de Restauración
  - o Oficinas de información turísticas
- Legislación turística nacional y autonómica reguladora de la oferta turística
- El núcleo turístico.
- Importancia económica del turismo para el núcleo turístico.
- Recursos turísticos de la Región de Murcia

#### 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.
- Métodos de análisis de satisfacción de la demanda

#### **Módulo Profesional: Protocolo y relaciones públicas.**

**Código: 0172**

#### **Contenidos:**

##### 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.

##### Aplicación del Protocolo empresarial:

- Tipos y objetivos de los actos protocolarios empresariales.
- Identificación del público objetivo y adecuación del acto.
- Manual protocolario y de comunicación de una empresa. Diseño y contenido.
- Actos protocolarios empresariales. Diseño y elementos.
- Documentación.
- Elaboración del programa y cronograma del acto a organizar.
- Presupuesto económico como condicionante del acto protocolario.

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

- Definición y principios.
- Recursos de las relaciones públicas.
- Aplicación y valoración de las RRPP en al 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.
- La expresión corporal. La imagen personal. Habilidades sociales.
- Tipos de imagen: real y proyectada.
- Factores de riesgo de imagen. Caracterización y valoración.
- La imagen del turismo español.

Comunicación con los clientes:

- Proceso de la comunicación.
- Canales de comunicación.
- Comunicación dentro y fuera de la empresa/institución.
- Comunicación no verbal.
- Comunicación verbal.
- Utilización de micrófonos y grupos audiovisuales
- Identificación y análisis de las técnicas de expresión oral y escrita.
- Variables de la atención al cliente:
  - o Identificación y análisis.
  - o Tipos de recursos.
  - o Caracterización y aplicación en el sector turístico.
  - o Desarrollo de la Atención al cliente: Definición de cliente y objetivos de la atención al cliente.
- Modalidades de atención al cliente:
  - o Contacto directo:
    - Aspecto lingüístico. Imagen emitida
    - Lugar de acogida.
    - Imagen personal
  - o Elementos del contacto no directo
- Puntos clave de una buena atención al cliente según la fase de contacto de este con la empresa.

- Interés en prestar una correcta atención al cliente.
- Técnicas de dinamización e interacción grupal.

#### Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias:

- 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.
- Técnicas y procedimientos utilizados en la reclamación de quejas
- 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.

#### 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.
- El valor de la discreción dentro del ámbito laboral.
- El valor de la imagen corporativa.

#### **Módulo: Marketing turístico.**

##### **Código: 0173**

#### Caracterización del marketing turístico:

- Marketing. Concepto y terminología básica.
- Etapas
- 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.

#### Interpretación de la segmentación de mercados turísticos:

- Concepto de mercado
- El mercado turístico

- 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:
  - o Conceptos.
  - o Estrategias.
  - o Métodos.
- Mapas perceptuales.
- Instrumentos comerciales y compatibilidad de los segmentos.

#### 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.
- Posicionamiento en el mercado
  - o Conceptos
  - o Estrategias

#### Políticas de precios en el sector turístico:

- Importancia como instrumento comercial.
- Condicionantes.
- Métodos de fijación de precios.
- La Distribución/Comercialización
  - o Introducción
  - o Canales de distribución en el turismo
    - Canal directo
    - Canal indirecto

#### La comunicación:

- Definición, objetivos. La comunicación en el sector turístico.
- El Mix de comunicación
  - o La publicidad, las RRPP y las promociones de ventas/merchandising y su relevancia en el sector turístico.
  - o Materiales de comunicación.
  - o Los medios de comunicación de masas. Características
  - o Etapas en la producción de los mismos.
  - o Función de éstos en las empresas turísticas.
  - o Las ferias turísticas, Work shops, Fam-trips y otros.

#### Análisis de las nuevas tecnologías aplicadas al marketing turístico:

- Marketing directo en turismo y nuevas tecnologías.
- Marketing en Internet.
- Bases de datos. Creación y mantenimiento
- 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.

#### 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.

#### El consumidor/usuario de productos turísticos: Interpretación del proceso de decisión en el consumidor:

- El comportamiento del consumidor. Factores que influyen en el comportamiento de compra.
- Factores internos: necesidades y motivaciones.
- Factores externos: macroentorno, grupos sociales, la familia.
- 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.

#### La economía de mercado y el marketing:

- Descripción y análisis de sistemas y conceptos básicos.
- El consumerismo.
  - o Descripción, concepto y caracterización de sus criterios.
  - o 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.

**Módulo Profesional: Destinos turísticos.**

**Código: 0383**

Contenidos:

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).

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.

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 deportivos (golf, esquí, náutico, ecuestre, aventura y nieve) y de salud y belleza.
- Grandes eventos en los destinos españoles.

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.

### **Módulo Profesional: Recursos Turísticos**

**Código: 0384**

#### **Contenidos:**

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.

Interpretación de los conceptos básicos del arte:

Pintura.

Escultura.

Arquitectura.

Otras manifestaciones artísticas.

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

- o Prehistoria.
- o Las primeras culturas.
- o El arte romano.
- o Arte visigodo.
- o Arte Islámico.
- o Mudéjar y Mozárabe.
- o Prerrománico.
- o Románico.
- o Gótico.
- o Renacimiento.
- o Barroco.
- o Neoclasicismo.
- o Modernismo.
- o Nuevas tendencias y estilos.
- o Especial referencia al entorno local y regional.

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. 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.

Patrimonio natural y paisajístico:

- Concepto de recursos naturales y paisajísticos.
- Figuras y niveles de protección.
- Normativa.
- Espacios naturales protegidos españoles y su normativa:
  - o Parques nacionales, parques naturales y otros.
  - o 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.

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.

**Módulo Profesional: Gestión de productos turísticos**  
**Código: 0397**

**Contenidos:**

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 coberturas.  
Cláusulas.

- Intermediarios. 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.

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. Componentes. Fases y secuenciación.
  - o Elección de destinos e itinerarios.
  - o Fijación de calendarios, temporadas y fechas.
  - o Selección de los servicios principales: alojamiento y transporte.
  - o Determinación de servicios complementarios: excursiones, visitas, guías, traslados y otros.
- Selección de proveedores. Negociación. Criterios.
- Cotización de los servicios. Componentes. Cálculos:
  - o Componentes del precio. Transporte, alojamiento y otros servicios no accesorios
  - o Tarifas y condiciones especiales, descuentos, gratuidades y otros.
  - o Impuestos y tasas.
  - o Costes. Margen de beneficio y punto muerto.
  - o Descuentos, suplementos y comisiones a detallistas
  - o 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.

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. 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.

#### 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.
  - o Secretaría técnica y científica.
  - o Servicios turísticos.
  - o Servicios de interpretación/traducción.
  - o Servicios de imagen, sonido y TIC.
  - o Servicios de montaje de stands, decoración y señalización.
  - o Servicios de animación, espectáculos, guías y azafatas.
  - o Servicios de diseño e impresión de materiales gráficos y audiovisuales.
  - o Servicios de seguridad.
  - o 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.

#### 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.
- Accesibilidad. Previsión del acceso a los recintos del evento y a la información del mismo para clientes con necesidades especiales.

- Gestión de la documentación del evento.
- Aplicaciones informáticas de gestión de eventos.

#### Supervisión de eventos.

- Coordinación y control durante el evento.
  - o Personal. Funciones y ubicación. Deontología.
  - o Equipos técnicos, mobiliario y material diverso.
  - o Documentación del evento: carpetas, credenciales y otros.
  - o 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. Tratamiento a clientes con minusvalías físicas, psíquicas y/o sensoriales.
- Facturación a clientes. Pago a proveedores de servicios y personal contratado. Procedimiento.
- La calidad en los servicios de eventos. Estándares de servicio.

## **Módulo Profesional: Venta de servicios turísticos.**

**Código: 0398**

### **Contenidos:**

Tipología de servicios en las agencias de viajes.

- Intermediación en la venta del transporte.
  - o Medios de transporte. Concepto. Tipología y caracterización.
  - o Proveedores. Productos y servicios que ofertan.
  - o Principales tarifas. Condiciones del transporte.
  - o Impuestos y tasas.
  - o Normativa vigente del transporte.
  - o Derechos y deberes de usuarios y transportistas. Accesibilidad para personas con movilidad reducida.
- Intermediación en la venta de alojamiento turístico.
  - o Alojamientos turísticos hoteleros y extrahoteleros. Concepto. Tipología y caracterización. Productos y servicios que ofertan. Tarifas.
  - o 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.
  - o Alquiler de vehículos.
  - o Seguros de viaje.
  - o Forfait de nieve.
  - o Venta de excursiones y entradas de espectáculos.
  - o Otros.
- Sistemas globales de distribución. Funciones.
- Venta por Internet. Agencias virtuales.

Aplicación de técnicas de venta.

- El cliente. Tipología. Necesidades y motivos de compra.
- Técnicas de venta. Concepto. Principios básicos. Etapas.
  - o Apertura. Clima adecuado. El lenguaje del cuerpo.
  - o Tensiones y prejuicios. Generación de confianza en el cliente.
  - o Indagación de necesidades y deseos del cliente. Métodos.
  - o Presentación del producto/servicio. Proceso
- La negociación. Proceso y técnicas.
- Objeciones y dudas.
- Técnicas de cierre.
- Venta telefónica. Procedimiento.

- Valoración de la importancia de las técnicas de venta en la gestión comercial de las agencias de viajes.

#### Venta de servicios.

- Fuentes de información para la venta de los servicios en agencias de viajes. Caracterización. Tipología y uso.
- Información y asesoramiento de servicios/productos y destinos. Condiciones específicas, tarifas y destinos.
- Reserva de productos/servicios. Sistemas de reservas. Tipos y funciones.
  - o Procedimiento de reserva y confirmación.
  - o No-confirmación. Alternativas.
- Registro de datos. Soportes documentales. Procedimiento de uso y archivo.
- Hoja de petición y/o reserva.
- Normativa vigente.
- Equipos informáticos, terminales y GDS.
- La calidad en la venta de servicios en agencias viajes. Concepto. Estándares de servicio. Sellos de calidad (Q de calidad turística, ISO, EFQM)

#### Operaciones de cierre y post-venta.

- Documentos para prestación de servicios. Caracterización. Tipología. Funciones.
- Procedimiento de emisión:
  - o 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. Derechos de los consumidores.
- 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

**Módulo Profesional: Dirección de entidades de intermediación turística.  
Código: 0399**

Contenidos:

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. 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.

Organización de entidades de intermediación turística:

- Empresas de intermediación turística. Concepto. Principios.
- Sistemas y tipos de organización. Funciones.
- Estructuras organizativas. Tipología.
- Los Organigramas: concepto y clasificación
- 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.

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.

- Las cuentas y los asientos como instrumentos contables: concepto y funcionamiento
- Estructura del Plan General Contable
- Cuentas Anuales
- 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.
- La inversión: concepto, clasificación y métodos de análisis de Proyectos de inversión
- Los costes. Concepto. Tipos. 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.

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.
- Impuestos sobre Sociedades: concepto, tipos impositivos. Normativa
- Impuesto sobre la Renta de las personas físicas: concepto, tipos impositivos. 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.

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.

Calidad en los servicios de intermediación turística:

- Concepto, evolución, elementos y principios rectores de la calidad en el sector turístico. La calidad como ventaja competitiva.
- Objetivos generales y objetivos instrumentales en el subsector de las empresas de intermediación turística.
- Sistemas de control de la calidad en el sector turístico
- 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.

**Modulo: Inglés**

**Código: 0179.**

**Contenidos:**

Análisis de mensajes orales:

- Mensajes profesionales del sector 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.
- Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, locuciones, expresión de cantidad, condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales, conectores, y otros elementos de coherencia y cohesión de la frase.
- Otros recursos lingüísticos: acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.
- Diferentes acentos y registros de la lengua oral.

#### Interpretación y comprensión de mensajes escritos:

- Comprensión de mensajes breves, textos, artículos básicos profesionales del sector y cotidianos.
- Soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax: terminología específica del sector de las agencias de viajes y la gestión de eventos.
- Ideas principales e ideas secundarias.
- Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, I wish + pasado simple o perfecto, I wish + would, If only; uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales, conectores, y otros elementos de coherencia y cohesión de la frase.
- Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.
- Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.
- Otros elementos de articulación del discurso: enumeración, focalización, conclusión.

#### Producción de mensajes orales:

- Mensajes orales:
  - o Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.
  - o Terminología específica del sector turístico.
- Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, locuciones, expresión de cantidad, condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales, conectores, y otros elementos de coherencia y cohesión de la frase.
  - o Otros recursos lingüísticos: acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.
  - o Expresión fónica, entonación y ritmo. Sonidos y fonemas vocálicos y sus combinaciones y sonidos y fonemas consonánticos y sus agrupaciones.
  - o Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.
- Mantenimiento y seguimiento del discurso oral:
  - o Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.
  - o Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, etc.
  - o La entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.

- Uso de estrategias para hacer efectiva la comunicación: lenguaje no verbal.

Emisión de textos escritos:

- Expresión y cumplimentación de documentos y textos profesionales del sector y cotidianos.
  - Currículum vitae y otros documentos específicos propios de soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.
  - Terminología específica del sector de las agencias de viajes y la gestión de eventos.
  - Ideas principales y secundarias.
  - Recursos gramaticales: Tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, verbos modales, locuciones, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, etc.
- Relaciones lógicas y sus conectores: oposición y contraste, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.
- Nexos.
- Derivación: formación de 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.
- Selección léxica, de estructuras sintácticas y de contenido relevante.
- Inicio del discurso e introducción del tema.
- Desarrollo y expansión: Ejemplificación.
- Conclusión y resumen del discurso.
- Uso de los signos de puntuación.
- Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países de lengua 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 como instrumento valioso 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.

**Módulo: Segunda lengua extranjera. (Francés)**

**Código: 0180**

**Contenidos:**

#### Reconocimiento de información en mensajes orales:

- Comprensión de mensajes orales en situaciones diversas: habituales, personales y profesionales.
- Mensajes sencillos directos, telefónicos y procedentes de diversas fuentes de comunicación”
- Terminología específica del sector turístico.
- Ideas principales y secundarias.
- Recursos gramaticales: Estructura de la oración, tiempos verbales, nexos.
- Otros recursos lingüísticos: Acuerdos y desacuerdos, opiniones y consejos.

#### Interpretación de mensajes escritos:

- Comprensión de documentos sencillos relacionados con situaciones tanto de la vida profesional como cotidiana (hojas de reclamaciones, quejas, solicitudes de reserva, cuestionario de satisfacción, entre otros).
- Terminología específica del sector turístico.
- Ideas principales y secundarias.
- Síntesis de ideas al leer documentos escritos de uso cotidiano en el contexto profesional (correos electrónicos, faxes, reclamaciones, entre otros).
- Recursos gramaticales: Estructura de la oración, tiempos verbales y nexos.
- Utilización de fórmulas y estructuras propias del lenguaje formal y de cortesía. Uso de vous, tu y on.
- Relaciones temporales básicas: anterioridad, posterioridad y simultaneidad.

#### Producción de mensajes orales:

- Creación de la comunicación oral
  - o Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.
  - o Participación en conversaciones y exposiciones relativas a situaciones de la vida profesional.
  - o Terminología específica del sector turístico.
  - o Expresión fónica, entonación y ritmo. La “liaison”.
  - o Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.
  - o Aplicación de las principales estructuras formales: elementos de la frase, tiempos verbales y nexos.
- Mantenimiento y seguimiento del discurso oral:
  - o Normas que rigen los intercambios orales y el uso de la palabra.
  - o La interacción oral: expresión de asentimiento, desacuerdo, petición de aclaración o repetición, etc.
  - o La entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.

Elaboración de textos escritos:

- Redacción de documentos “modelo” específicos relacionados con aspectos profesionales.
  - o Curriculum vitae y otros documentos específicos propios de soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.
  - o Utilización selectiva de la terminología específica, usando en cada caso la acepción adecuada en función del contexto.
  - o Aplicación de las principales estructuras formales: elementos de la frase, tiempos verbales y nexos.
  - o Relaciones temporales básicas: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.
  - o Relaciones lógicas de las oraciones y sus nexos: “mais”, “parce que”, “car” “alors”, “donc”, “pour + infinitivo”, “malgré + nom”, entre otros.
- Aplicación de fórmulas y estructuras propias de la comunicación escrita:
  - o Fórmulas epistolares: Estructuras de encabezamiento, desarrollo y despedida.
  - o Estructura y componentes de un e-mail, fax, burofax, así como de otros documentos de uso habitual en un contexto profesional.
  - o Coherencia textual.
- Tipo y formato de texto:
  - o Selección léxica, de estructuras sintácticas y de contenido relevante.
  - o Uso de los signos de puntuación.

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 como instrumento valioso para profundizar en conocimientos que resulten de interés a lo largo de la vida personal y profesional.
- Uso de registros adecuados según el contexto, el interlocutor y la intención comunicativa.

**Módulo Profesional: Formación y orientación laboral**  
**Código: 0401**

**Contenidos**

### Búsqueda activa de empleo.

- La formación permanente como vía para el empleo. La Formación Profesional.
- 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, actitudes y motivaciones personales para la carrera profesional. Especial referencia al ámbito de Agencias de viajes y gestión de eventos.
- El mercado laboral en España y en la Región de Murcia. Tendencias: profesiones con demanda y profesiones en receso.
- Itinerarios formativos: fijación de objetivos y medios para alcanzarlos.
- Identificación de itinerarios formativos relacionados con el técnico superior en Agencias de viajes y gestión de eventos.
- Definición y análisis del sector profesional del técnico superior en Agencias de viajes y gestión de eventos.
- La búsqueda de empleo
  - o Fuentes de información:
    - Medios de comunicación, bolsas de trabajo, agencias de colocación, empresas de trabajo temporal.
    - Los Servicios Públicos de Empleo. El Servicio Regional de Empleo y Formación de la Comunidad de Murcia (SEF)
    - El trabajo en la Administración Pública. La oferta pública de empleo. El Empleo público en la Unión Europea.
    - Internet como recurso en la búsqueda de empleo.
  - o Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo:
    - La Carta de Presentación
    - El Currículum Vitae
    - La entrevista de selección de personal
    - Los test y las pruebas de selección
- Proceso de búsqueda de empleo en empresas del sector de Agencias de viajes y gestión de eventos.
- Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa. Herramientas informativas: Europass, Ploteus, entre otros.
- Valoración del autoempleo como alternativa para la inserción profesional. El autoempleo en el sector de Agencias de viajes y gestión de eventos.
- El proceso de toma de decisiones.

### Gestión del conflicto y equipos de trabajo

- Equipos de trabajo: concepto y características.
- Valoración de las ventajas e inconvenientes del trabajo de equipo para la eficacia de la organización.

- Equipos de trabajo en el sector de Agencias de viajes y gestión de eventos según las funciones que desempeñan.
- La participación en el equipo de trabajo. Análisis de los posibles roles de sus integrantes.
- Definición de conflicto: tipos, características, fuentes y etapas.
- Métodos para la resolución o supresión del conflicto: negociación, mediación, conciliación y arbitraje.
- La motivación en los equipos de trabajo. Importancia y técnicas.

#### Contrato de trabajo

- El Derecho del Trabajo. Concepto, objeto, fuentes.
- Intervención de los poderes públicos y agentes sociales en las relaciones laborales:
  - o La Administración Laboral: estatal y autonómica.
  - o La Jurisdicción Social
  - o Agentes sociales: sindicatos y organizaciones empresariales.
- Análisis de la relación laboral individual. Elementos
- Relaciones laborales de carácter especial y actividades excluidas del Derecho Laboral.
- El contrato de trabajo. Concepto, elementos y eficacia. El período de prueba.
- Modalidades de contrato de trabajo y medidas de fomento de la contratación.
- Derechos y deberes derivados de la relación laboral.
- Condiciones de trabajo:
  - o Tiempo de trabajo: jornada, horarios y períodos de descanso.
  - o Salario y garantías salariales.
- El recibo de salarios. Concepto. Elementos que lo integran. Complimentación. Cálculo de bases y cuotas de cotización.
- Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo. Causas y efectos.
- Representación de los trabajadores.
- La negociación colectiva. Concepto, objetivos e importancia.
- Análisis de un convenio colectivo aplicable al ámbito profesional del técnico superior en Agencias de viajes y gestión de eventos.
- Situaciones de conflicto colectivo, huelga y cierre patronal.
- Beneficios para los trabajadores en las nuevas organizaciones: flexibilidad, beneficios sociales, entre otros.
- Internet como fuente de recursos en materia laboral.

#### Seguridad Social, empleo y desempleo

- El Sistema de la Seguridad Social. Concepto y finalidad.
- Estructura del Sistema de la Seguridad Social. Régimen general y regímenes especiales.
- Determinación de las principales obligaciones de empresarios y trabajadores en materia de Seguridad Social: afiliación, altas, bajas y cotización.

- La acción protectora de la Seguridad Social. Principales contingencias y prestaciones.
- Concepto y situaciones protegibles en la protección por desempleo. Duración y cálculo de prestaciones.
- Internet como fuente de recursos en materia de Seguridad Social.

#### Evaluación de riesgos profesionales

- La cultura preventiva en la empresa.
- Trabajo y salud. Valoración de la relación entre trabajo y salud: los riesgos profesionales. Análisis de factores de riesgo:
  - o Análisis de riesgos ligados a las condiciones de seguridad
  - o Análisis de riesgos ligados a las condiciones ambientales
  - o Análisis de riesgos ligados a las condiciones ergonómicas y psicosociales. Carga de trabajo, fatiga e insatisfacción laboral.
  - o Condiciones de trabajo y riesgos específicos en el sector de Agencias de viajes y gestión de eventos.
- La evaluación de riesgos en la empresa como elemento básico de la actividad preventiva.
- Determinación de los posibles daños a la salud del trabajador que pueden derivarse de las situaciones de riesgos detectadas.
- Accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Otras patologías derivadas del trabajo.
- La siniestralidad laboral en España y en la Región de Murcia.
- Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales. Ley de Prevención de Riesgos Laborales y principales reglamentos de desarrollo.

#### Planificación de la prevención de riesgos en la empresa.

- Derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.
- Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.
- Gestión de la prevención en la empresa. Modalidades de organización preventiva.
- Documentación de la prevención en la empresa.
  - o El Plan de Prevención de riesgos laborales.
  - o La evaluación de riesgos.
  - o Planificación de la prevención en la empresa.
  - o Notificación y registro de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Principales índices estadísticos de siniestralidad.
  - o El control de la salud de los trabajadores.
- La gestión de la prevención en una pyme relacionada con Agencias de viajes y gestión de eventos.
- Planes de emergencia y de evacuación en entornos de trabajo.
- Elaboración de un plan de emergencia en una empresa del sector.
- Representación de los trabajadores en materia preventiva.
- Responsabilidades en materia de prevención de riesgos laborales.

Aplicación de medidas de prevención y protección en la empresa

- Determinación de las medidas de prevención y protección individual y colectiva. Señalización de seguridad.
- Protocolo de actuación ante una situación de emergencia. Simulacros
- Primeros auxilios: principios básicos de actuación.

### **Módulo Profesional: Empresa e iniciativa emprendedora.**

**Código: 0402**

#### **Contenidos:**

Iniciativa emprendedora:

- La iniciativa emprendedora como motor de la economía. La cultura emprendedora.
- Factores claves de los emprendedores: iniciativa, creatividad, formación, capacidad de colaboración y de asumir riesgos, entre otros.
- La actuación de los emprendedores como empleados de una empresa del sector de Agencias de viajes y gestión de eventos.
- La actuación de los emprendedores como empresarios de una pequeña empresa en el sector de Agencias de viajes y gestión de eventos.
- La actuación de los emprendedores como empresarios de una empresa de economía social en el sector de Agencias de viajes y gestión de eventos.
- Innovación y desarrollo económico. Emprendedores e innovación en la Región de Murcia. Programas de apoyo.
- Principales características de la innovación en la actividad de Agencias de viajes y gestión de eventos (materiales, tecnología, organización de la producción, etc.).
- El empresario. Requisitos para el ejercicio de la actividad empresarial.

La empresa y su entorno:

- Concepto, objetivos y funciones básicas de la empresa.
- La empresa como sistema y organización.
- Cultura y ética empresarial. La imagen corporativa de la empresa.
- La empresa y su entorno: general y específico.
- Análisis del entorno general de una "pyme" del sector de Agencias de viajes y gestión de eventos.
- Análisis del entorno específico de una "pyme" del sector de Agencias de viajes y gestión de eventos.
- Relaciones de una "pyme" del sector de Agencias de viajes y gestión de eventos con su entorno.
- Relaciones de una "pyme" del sector de Agencias de viajes y gestión de eventos con el conjunto de la sociedad.
- La responsabilidad social de la empresa. El balance social. Costes y beneficios sociales derivados de la actividad empresarial.

- Balance social de una empresa dedicada al sector de Agencias de viajes y gestión de eventos. Principales costes y beneficios sociales que implican.

#### Creación y puesta en marcha de una empresa.

- La empresa y el empresario. Tipos de empresa. Requisitos para el ejercicio de la actividad empresarial.
- Plan de empresa: concepto y contenido.
- La idea de negocio como origen de la actividad empresarial.
- La idea de negocio en el ámbito del sector de Agencias de viajes 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.
- Plan de producción
- Plan de personal: los recursos humanos en la empresa.
- Estudio de viabilidad económica y financiera. Ingresos y costes.
- Fuentes de financiación: propias y ajenas. Ayudas para la creación de empresas. Previsiones de tesorería, cuenta de resultados y balance. Análisis de la información contable: solvencia, liquidez y rentabilidad, entre otros.
- Viabilidad económica y viabilidad financiera de una "pyme" del sector de Agencias de viajes y gestión de eventos.
- Elección de la forma jurídica. Modalidades. Criterios de elección. El empresario individual. Las sociedades. Comunidades de Bienes. Las franquicias como opción empresarial.
- Trámites administrativos para la constitución de una empresa. La ventanilla única empresarial. Gestión de ayudas y subvenciones.
- La fiscalidad en las empresas. Obligaciones fiscales de las empresas. Impuestos que afectan a las empresas: IRPF, Impuesto de Sociedades, I.V.A y otros. Nociones básicas y calendario fiscal. Obligaciones fiscales de una empresa relacionada con el sector de Agencias de viajes y gestión de eventos.

#### Función administrativa.

- Concepto de contabilidad y nociones básicas.
- Análisis de la información contable: documentos de compraventa: pedido, albarán, factura y otros. Documentos de pago: letra de cambio, cheque y pagaré y otros.
- Obligaciones fiscales de las empresas.
- Fuentes de información y asesoramiento para la puesta en marcha de una pyme.
- Gestión administrativa de una empresa del sector de Agencias de viajes y gestión de eventos.
- Plan de empresa de una pyme relacionada con Agencias de viajes y gestión de eventos: idea de negocio, plan de marketing, plan de producción, recursos humanos, estudio de viabilidad económica y

financiera, elección de la forma jurídica, trámites administrativos y gestión de ayudas y subvenciones.

- Aplicaciones informáticas para la creación y puesta en marcha de una empresa.

### **Módulo Profesional: Formación en centros de trabajo.**

**Código: 0403**

#### **Contenidos:**

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.

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.

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.

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**  
**ESTRUCTURA DEL MÓDULO PROFESIONAL DE INGLÉS TÉCNICO PARA**  
**AGENCIAS DE VIAJES Y GESTIÓN DE EVENTOS, INCORPORADO POR LA**  
**REGIÓN DE MURCIA**

**Módulo Profesional: Inglés técnico para Agencias de viajes y gestión de eventos**

**Código: IN3AVK**

**INTRODUCCIÓN**

Los retos que se derivan de la pertenencia a la Unión Europea y de la globalización del mundo laboral requieren el dominio de una lengua extranjera para asegurar el acceso al mercado de trabajo de los estudiantes de la Región de Murcia en las mejores condiciones posibles. Las relaciones profesionales dentro de esta esfera precisan el dominio de una lengua extranjera como vehículo de comunicación, lo que aconseja la implantación de esta disciplina dentro de los planes de estudio de los Ciclos Formativos de Grado Medio y Superior.

El módulo profesional Inglés técnico para Agencias de viajes y gestión de eventos tiene como referencia las directrices marcadas en el “Marco común europeo de referencia para las lenguas: aprendizaje, enseñanza y evaluación”.

La intención del módulo profesional es permitir a los alumnos utilizar el idioma de manera adecuada tanto en la vertiente oral como en la escrita, en situaciones cotidianas relacionadas con sus necesidades profesionales, en interacción con otros hablantes o en la producción y comprensión de textos, ya sean de interés general o relacionados con su familia profesional, lo cual contribuye a las competencias básicas a las que alude el artículo 6 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

**Contribución a las competencias generales del título y a los objetivos generales del ciclo formativo.**

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

**Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:**

1. Utilizar la lengua oral para interactuar en situaciones habituales de comunicación y en situaciones propias del sector profesional.

*Criterios de evaluación:*

- Participar espontáneamente en conversaciones relacionadas con situaciones habituales o de interés así como con situaciones propias de su ámbito profesional.

- Utilizar las estrategias necesarias para resolver las dificultades durante la interacción.
  - Identificar elementos de referencia y conectores e interpreta la cohesión y coherencia de los mismos.
  - Expresar con fluidez descripciones, narraciones, explicaciones, opiniones, argumentos, planes, deseos y peticiones en cualquier contexto cotidiano.
  - Comprender información general e identifica detalles relevantes en mensajes emitidos cara a cara o material emitido por los medios de comunicación sobre temas habituales o de interés personal así como sobre temas propios de su familia profesional siempre que la articulación de la lengua sea clara y relativamente lenta.
  - Utilizar los conocimientos adquiridos sobre el sistema lingüístico estudiado tanto en la pronunciación de sus mensajes como en la comprensión de los ajenos.
2. Comprender textos escritos de interés general o relacionados con la profesión.

*Criterios de evaluación:*

- Encontrar información específica en textos claros y en lengua estándar de un área conocida.
  - Comprender la información general y específica e identificar el propósito comunicativo de textos de diversos géneros.
  - Identificar la estructura de la información en los textos técnicos relacionados con su área de trabajo.
  - Utilizar el contexto para localizar una información determinada.
  - Utilizar fuentes diferentes con el fin de recabar una información necesaria para la realización de una tarea.
  - Utilizar los conocimientos adquiridos sobre el sistema lingüístico estudiado para la comprensión de los textos.
3. Escribir textos con fines diversos y sobre temas conocidos y temas relacionados con la profesión respetando los elementos de cohesión y coherencia.

*Criterios de evaluación:*

- Producir textos continuados y marcar la relación entre ideas con elementos de cohesión y coherencia.
- Utilizar las estructuras y el léxico adecuado en los escritos profesionales: cartas, emails, folletos, documentos oficiales, memorandos, respuestas comerciales y cualquier otro escrito habitual en su ámbito laboral.
- Expresar descripciones, narraciones, explicaciones, opiniones, argumentos, planes, deseos y peticiones en contextos conocidos.
- Tomar notas, resumir y hacer esquemas de información leída o escuchada.
- Respetar las normas de ortografía y puntuación.
- Presentar sus escritos de forma clara y ordenada.
- Utilizar los conocimientos adquiridos sobre el sistema lingüístico estudiado para la elaboración de los textos.

4. Valorar la importancia del inglés como instrumento para acceder a la información y como medio de desarrollo personal y profesional.

*Criterios de evaluación:*

- Identificar y mostrar interés por algunos elementos culturales o geográficos propios de los países y culturas donde se habla la lengua extranjera que se presenten de forma explícita en los textos con los que se trabaja.
- Valorar la lengua extranjera como instrumento de comunicación en los contextos profesionales más habituales.
- Mostrar interés e iniciativa en el aprendizaje de la lengua para su enriquecimiento personal.
- Utilizar las fórmulas lingüísticas adecuadas asociadas a situaciones concretas de comunicación: cortesía, acuerdo, desacuerdo...

**Contenidos:**

Uso de la lengua oral

- Participación en conversaciones que traten sobre su área de trabajo o sobre asuntos cotidianos.
- Fórmulas habituales para iniciar, mantener y terminar situaciones comunicativas propias de su familia profesional: presentaciones, reuniones, entrevistas, llamadas telefónicas...
- Identificación de elementos de referencia y conectores e interpretación de la cohesión y coherencia de los mismos.
- Uso adecuado de fórmulas establecidas asociadas a situaciones de comunicación oral habituales o de interés para el alumno.
- Escucha y comprensión de información general y específica de mensajes emitidos cara a cara o por los medios audiovisuales sobre temas conocidos.
- Producción oral de descripciones, narraciones, explicaciones, argumentos, opiniones, deseos, planes y peticiones expresados de manera correcta y coherente.
- Resolución de los problemas de comprensión en las presentaciones orales mediante el uso de estrategias: ayuda del contexto, identificación de la palabra clave, y de la intención del hablante.
- Producción de presentaciones preparadas previamente sobre temas de su familia profesional, expresadas con una adecuada corrección gramatical, pronunciación, ritmo y entonación.

Uso de la lengua escrita

- Comprensión de información general y específica en textos de diferentes géneros sobre asuntos cotidianos y concretos y sobre temas relacionados con su campo profesional.
- Técnicas de localización y selección de la información relevante: lectura rápida para la identificación del tema principal y lectura orientada a encontrar una información específica.

- Uso de elementos lingüísticos y no lingüísticos para la inferencia de expresiones desconocidas.
- Uso y transferencia de la información obtenida a partir de distintas fuentes, en soporte papel o digital, para la realización de tareas específicas.
- Composición de textos de cierta complejidad sobre temas cotidianos y de temas relacionados con su familia profesional utilizando el léxico adecuado, los conectores más habituales y las estrategias básicas para la composición escrita: planificación, textualización y revisión.
- Uso de las estructuras y normas de los escritos propios del campo profesional: cartas, informes, folletos, emails, pedidos y respuestas comerciales, memorandos, currículum y otros.
- Uso correcto de la ortografía y de los diferentes signos de puntuación.
- Interés por la presentación cuidada de los textos escritos, en soporte papel o digital.

#### Aspectos socioprofesionales

- Valoración del aprendizaje de la lengua como medio para aumentar la motivación al enfrentarse con situaciones reales de su vida profesional.
- Interés e iniciativa en la comunicación en lengua extranjera en situaciones reales o simuladas.
- Reconocimiento del valor de la lengua para progresar en la comprensión de la organización empresarial.
- Identificación y respeto hacia las costumbres y rasgos culturales de los países donde se habla la lengua extranjera.
- Uso apropiado de fórmulas lingüísticas asociadas a situaciones concretas de comunicación: cortesía, acuerdo, discrepancia...

#### Medios lingüísticos utilizados

- Uso adecuado de expresiones comunes y del léxico propio de la familia profesional.
- Uso adecuado de expresiones comunes y del léxico propio asociado a situaciones habituales de comunicación: describir (personas, rutinas, intereses, objetos y lugares), expresar gustos y preferencias, comparar, contrastar y diferenciar entre datos y opiniones, describir experiencias, costumbres y hábitos en el pasado, expresar procesos y cambios, expresar planes, predecir acontecimientos, expresar obligación y ausencia de obligación, necesidad, capacidad, posibilidad, deducciones a acciones presentes y pasadas, expresar causa, consecuencia y resultado.
- Uso adecuado de elementos gramaticales: revisión y ampliación del uso de los tiempos verbales, usos del infinitivo y el gerundio después de ciertos verbos, preposiciones y como sujeto, phrasal verbs, conectores y marcadores del discurso, oraciones temporales y condicionales, revisión del comparativo y superlativo, estilo indirecto, voz pasiva, oraciones de relativo y verbos modales.
- Pronunciación de fonemas de especial dificultad.
- Reconocimiento y producción autónoma de diferentes patrones de ritmo, entonación y acentuación de palabras y frases.



### **ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS.**

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para responder a las necesidades comunicativas en lengua extranjera propias del título.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo deberán considerar las necesidades comunicativas del título al que pertenece este módulo. De modo que el diseño y desarrollo del programa y, en su caso, de los materiales estarán orientados a la finalidad esencial de que los alumnos alcancen los objetivos curriculares previstos en este módulo.

**ANEXO III**  
**ORGANIZACIÓN ACADÉMICA Y DISTRIBUCIÓN HORARIA SEMANAL**

CLAVE/MÓDULO PROFESIONAL	HORAS CURRÍCULO	HORAS SEMANALES		ECTS*
		PRIMER CURSO	SEGUNDO CURSO	
0171. Estructura del mercado turístico	100	3		8
0172. Protocolo y relaciones públicas	100	3		8
0173. Marketing turístico	165	5		10
0383. Destinos turísticos	165	5		12
0384. Recursos turísticos	130	4		10
0180. Segunda lengua extranjera (francés)	130	4		7
0179. Inglés	120		6	7
0397. Gestión de productos turísticos	100		5	6
0398. Venta de servicios turísticos	160		8	8
0399. Dirección de entidades de intermediación turística	160		8	8
0401 Formación y Orientación Laboral.	90	3		5
0400 Proyecto de agencias de viajes y gestión de eventos**	30			5
0402 Empresa e iniciativa emprendedora	60		3	4
0403 Formación en centros de trabajo**	400			22
IN3AVK Inglés técnico para Agencias de viajes y gestión de eventos	90	3		
<b>Total horas Currículo y créditos ECTS</b>	<b>2000</b>			<b>120</b>
<b>Total horas semanales por curso</b>		<b>30</b> (1º, 2º y 3º trimestres)	<b>30</b> (1º y 2º trimestres)	

\*ECTS: Sistema Europeo de Transferencia de Créditos por el que se establece el reconocimiento de créditos entre los títulos de técnico superior y las enseñanzas conducentes a títulos universitarios y viceversa.

En los ciclos formativos de grado superior se establecerá la equivalencia de cada módulo profesional con créditos europeos, ECTS, tal y como se definen en el Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.

\*\*Este módulo profesional se desarrolla en el segundo curso del ciclo formativo, en su tercer trimestre.

**ANEXO IV****ESPECIALIDADES Y TITULACIONES DEL PROFESORADO CON ATRIBUCIÓN DOCENTE EN LOS MÓDULOS PROFESIONALES INCORPORADOS AL CICLO FORMATIVO POR LA REGIÓN DE MURCIA**

MÓDULO PROFESIONAL	ESPECIALIDAD DEL PROFESORADO	CUERPO	REQUISITOS
• Inglés técnico para Agencias de viajes y gestión de eventos	• Hostelería y turismo	• Catedrático/Profesor de Enseñanza Secundaria.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Certificado de Nivel Avanzado II (nivel B2) o Certificado de Aptitud (cinco cursos del Plan Antiguo) de las Escuelas Oficiales de Idiomas en Inglés</li><li>• Diplomas expedidos por Instituciones Oficiales Europeas que certifiquen el nivel B2, conforme al Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas del Consejo de Europa</li></ul>
	• Inglés (*)	• Catedrático/Profesor de Enseñanza Secundaria.	

(\*) Este profesorado tendrá preferencia a la hora de impartir este módulo.

**TITULACIONES REQUERIDAS PARA IMPARTIR LOS MÓDULOS PROFESIONALES INCORPORADOS AL CICLO FORMATIVO POR LA REGIÓN DE MURCIA EN LOS CENTROS DE TITULARIDAD PRIVADA**

MÓDULO PROFESIONAL	TITULACIONES	REQUISITOS
• Inglés técnico para Agencias de viajes y gestión de eventos	• Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes a efectos de docencia.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Certificado de Nivel Avanzado II (nivel B2) o Certificado de Aptitud (cinco cursos del Plan Antiguo) de las Escuelas Oficiales de Idiomas en Inglés</li><li>• Diplomas expedidos por Instituciones Oficiales Europeas que certifiquen el nivel B2, conforme al Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas del Consejo de Europa</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Licenciado en Traducción e Interpretación de la Lengua Inglesa</li><li>• Licenciado en Filología Inglesa</li></ul>	



**ANEXO V  
ESPACIOS MÍNIMOS**

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