

**REAL DECRETO 300/1996,DE 23 DE FEBRERO
CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD DE:**

Empleado/a de Agencia de Viajes

BOE: N°81 (3-4-96)

ÍNDICE

I. REFERENTE OCUPACIONAL.....	7
1. Datos de la Ocupación:.....	7
1.1. Denominación:	7
1.2. Familia profesional:	7
2. Perfil Profesional de la Ocupación:	7
2.1. Competencia general	7
2.2. Unidades de competencia	7
2.3. Realizaciones profesionales y criterios de ejecución	8
Unidad de competencia 1: VENDER DERECHOS DE USO DE SERVICIOS TURÍSTICOS Y DE VIAJES	8
Unidad de competencia 2: PROGRAMAR, ORGANIZAR, OPERAR Y CONTROLAR VIAJES COMBINADOS	12
Unidad de competencia 3: LLEVAR A CABO LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA INTERNA Y EXTERNA DERIVADA DE LAS RELACIONES ECONÓMICAS CON CLIENTES Y PROVEEDORES	14
II. REFERENTE FORMATIVO.....	18
1. Itinerario Formativo.....	18
1.1. Duración:.....	18
1.2. Módulos que lo componen:	18
2. Módulos Formativos.....	20
Módulo 1. INFORMACIÓN TURÍSTICA	20
Contenidos teórico-prácticos:	21
Módulo 2. CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE	23
Contenidos teórico-prácticos:	24
Módulo 3. TÉCNICAS DE VENTA	26
Contenidos teórico-prácticos:	28
Módulo 4. TARIFAS Y BILLETEAJE	29
Contenidos teórico-prácticos:	29
Módulo 5. GESTIÓN DE RESERVAS	31
Contenidos teórico-prácticos:	31
Módulo 6. INFORMÁTICA APLICADA PARA AGENCIAS DE VIAJES	33
Contenidos teórico-prácticos:	33
Módulo 7. ESTRUCTURA DEL MERCADO TURÍSTICO	35
Contenidos teórico-prácticos:	35
Módulo 8. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS TURÍSTICOS	37
Contenidos teórico-prácticos:	38
Módulo 9. ELABORACIÓN DE VIAJES COMBINADOS	39
Contenidos teórico-prácticos:	40
Módulo 10. FACTURACIÓN EN AGENCIAS DE VIAJES	42
Contenidos teórico-prácticos:	43
Módulo 11. ARCHIVOS Y DOCUMENTACIÓN	45
Contenidos teórico-prácticos:	46
Módulo 12. LEGISLACIÓN APLICADA	47
Contenidos teórico-prácticos:	48
Módulo 13. INGLÉS PARA AGENCIAS DE VIAJES	49
Contenidos teórico-prácticos:	50
3. REQUISITOS PERSONALES.....	51
3.1. Requisitos del profesorado:	51
3.2. Requisitos de acceso del alumnado:	51

4. REQUISITOS MATERIALES	51
4.1. Instalaciones:	51
4.2. Equipo y maquinaria:.....	51
4.3. Herramientas y utillaje:.....	52
4.4. Material de consumo:	52

REAL DECRETO 300/1996, de 23 de febrero

REAL DECRETO 300/1996, de 23 de febrero, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación de **Empleado de agencia de viajes**.

El Real Decreto 797/1995, de 19 de mayo, por el que se establecen directrices sobre los certificados de profesionalidad y los correspondientes contenidos mínimos de formación profesional ocupacional, ha instituido y delimitado el marco al que deben ajustarse los certificados de profesionalidad por referencia a sus características formales y materiales, a la par que ha definido reglamentariamente su naturaleza esencial, su significado, su alcance y validez territorial, y, entre otras previsiones, las vías de acceso para su obtención.

El establecimiento de ciertas reglas uniformadoras encuentra su razón de ser en la necesidad de garantizar, respecto a todas las ocupaciones susceptibles de certificación, los objetivos que se reclaman de los certificados de profesionalidad. En sustancia esos objetivos podrían considerarse referidos a la puesta en práctica de una efectiva política activa de empleo, como ayuda a la colocación y a la satisfacción de la demanda de cualificaciones por las empresas, como apoyo a la planificación y gestión de los recursos humanos en cualquier ámbito productivo, como medio de asegurar un nivel de calidad aceptable y uniforme de la formación profesional ocupacional, coherente además con la situación y requerimientos del mercado laboral, y, para, por último propiciar las mejores coordinación e integración entre las enseñanzas y conocimientos adquiridos a través de la formación profesional reglada, la formación profesional ocupacional y la práctica laboral.

El Real Decreto 797/1995 concibe además a la norma de creación del certificado de profesionalidad como un acto de Gobierno de la Nación y resultante de su potestad reglamentaria, de acuerdo con su alcance y validez nacionales, y, respetando el reparto de competencias, permite la adecuación de los contenidos mínimos formativos a la realidad socio-productiva de cada Comunidad Autónoma competente en formación profesional ocupacional, sin perjuicio, en cualquier caso, de la unidad del sistema por relación a las cualificaciones profesionales y de la competencia estatal en la emanación de los certificados de profesionalidad.

El presente Real Decreto regula el Certificado de Profesionalidad correspondiente a la ocupación de empleado de agencia de viajes, perteneciente a la familia profesional de hostelería y turismo, y contiene las menciones configuradoras de la referida ocupación, tales como las unidades de competencia que conforman su perfil profesional, y los contenidos mínimos de formación idóneos para la adquisición de la competencia profesional de la misma ocupación, junto con las especificaciones necesarias para el desarrollo de la acción formativa; todo ello de acuerdo al Real Decreto 797/1995, varias veces citado.

En su virtud, en base al artículo 1, apartado 2 del Real Decreto 797/1995, de 19 de mayo, previo informe del Consejo General de Formación Profesional, a propuesta del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 23 de febrero de 1996.

DISPONGO

Artículo 1.- Establecimiento

Se establece el certificado de profesionalidad a la ocupación de empleado de agencia de viajes, perteneciente a la familia profesional de hostelería y turismo, que tendrá carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.

Artículo 2.- Especificaciones del certificado de profesionalidad

1. Los datos generales de la ocupación y de su perfil profesional figuran en el Anexo I.
2. El itinerario formativo, su duración y la relación de los módulos que lo integran, así como las características fundamentales de cada uno de los módulos figuran en el Anexo II, apartados 1 y 2.
3. Los requisitos del profesorado y los requisitos de acceso del alumnado a los módulos del itinerario formativo figuran en el Anexo II, apartado 3.
4. Los requisitos básicos de instalaciones, equipos y maquinaria, herramientas y utillaje figuran

en el Anexo II, apartado 4.

Artículo 3.- Acreditación del contrato de aprendizaje

Las competencias profesionales adquiridas mediante el contrato de aprendizaje se acreditarán por relación a una, varias o todas las unidades de competencia que conforman el perfil profesional de la ocupación, a las que se refiere el presente Real Decreto, según al ámbito de la prestación laboral pactada que constituya el objeto del contrato, de conformidad con los artículos 3.3 y 4.2 del Real Decreto 797/1995, de 19 de mayo.

Disposición transitoria única. Plazo de adecuación de los centros autorizados a través del Plan Nacional de Formación e Inserción Profesional

Los centros autorizados para dispensar la Formación Profesional Ocupacional a través del Plan Nacional de Formación e Inserción Profesional, regulado por el Real Decreto 631/1993, de 3 de mayo, deberán adecuar la impartición de las especialidades formativas homologadas a los requisitos de instalaciones, materiales y equipos, recogidos en el Anexo II, apartado 4 de este Real Decreto, en el plazo de un año, comunicándolo inmediatamente a la Administración competente.

Disposición final primera. Habilitación normativa.

Se autoriza al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social para dictar cuantas disposiciones sean precisas para desarrollar el presente Real Decreto.

Disposición final segunda. Entrada en vigor

El presente Real Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del estado.

Dado en Madrid a 23 de febrero de 1996.

JUAN CARLOS REY

EL MINISTRO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL
JOSE ANTONIO GRIÑAN MARTINEZ

ANEXO I

Referente Ocupacional

I. REFERENTE OCUPACIONAL

1. DATOS DE LA OCUPACIÓN:

1.1. Denominación:

Empleado de Agencia de Viajes

1.2. Familia profesional:

Turismo y Hostelería

2. PERFIL PROFESIONAL DE LA OCUPACIÓN:

2.1. Competencia general

Informar y asesorar sobre destinos y servicios turísticos; vender derechos de uso de servicios turísticos y de viajes, en función de las demandas específicas del cliente; elaborar y operar productos turísticos que se acoplen a los objetivos de la empresa y satisfagan las necesidades de la demanda; y realizar la gestión administrativa interna y externa inherente al desarrollo de la actividad.

2.2. Unidades de competencia

1 "Vender derechos de uso de servicios turísticos y de viajes"

2 "Programar, organizar, operar y controlar viajes combinados"

3 "Llevar a cabo la gestión administrativa interna y externa derivada de las relaciones económicas con clientes y proveedores"

2.3. Realizaciones profesionales y criterios de ejecución

Unidad de competencia 1: **VENDER DERECHOS DE USO DE SERVICIOS TURÍSTICOS Y DE VIAJES**

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCIÓN
<p>1.1. Informar y asesorar a los clientes sobre destinos, servicios, productos turísticos y tarifas, de forma que el cliente se sienta atendido e influir, positivamente, en su decisión de compra.</p>	<p>1.1.1. Saludando amablemente al cliente, interrumpiendo inmediatamente su trabajo ante la presencia de éste.</p> <p>1.1.2. Atendiendo amablemente las demandas del cliente, identificando e interpretando sus necesidades en función de sus demandas informativas.</p> <p>1.1.3. Aplicando con precisión técnicas de cálculo y determinación de tarifas, comparando y considerando con criterio profesional y en función de las demandas específicas del cliente, las características de los destinos, productos y servicios turísticos, utilizando para ello medios informáticos, electrónicos y manuales.</p> <p>1.1.4. Informando y asesorando al cliente sobre las disponibilidades existentes, utilizando de forma eficiente los soportes que permitan acceder a la información: <ul style="list-style-type: none"> ▪ folletos ▪ bases de datos ▪ catálogos ▪ mapas ▪ tarifas, etc. </p> <p>1.1.5. Registrando en los soportes establecidos a tal efecto la información solicitada por el cliente así como los datos que se le ha aportado.</p> <p>1.1.6. Efectuando un seguimiento del cliente encaminado a lograr la venta del servicio.</p> <p>1.1.7. Utilizando un idioma distinto del español para comunicarse con los clientes que desconocen este idioma.</p>
<p>1.2. Vender derechos de uso de servicios y productos turísticos y de viajes, de forma que se satisfagan las necesidades del cliente y se obtengan los rendimientos óptimos para la empresa.</p>	<p>1.2.1. Atendiendo las demandas del cliente, mostrando una actitud amable y cordial.</p>

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCIÓN
	<p>1.2.2. Identificando las necesidades del cliente y registrando, en los soportes destinados a tal efecto, los datos de solicitud del mismo.</p> <p>1.2.3. Manejando de forma eficaz la información a su alcance para dar cumplimiento a las necesidades del cliente.</p> <p>1.2.4. Ofertando con criterio profesional, y en función de la demanda específica del cliente, los servicios y productos que más se ajusten a las necesidades del cliente, e informándole sobre las características y peculiaridades de cada uno de ellos.</p> <p>1.2.5. Determinando con exactitud el precio de venta de los distintos servicios, mediante la aplicación de las técnicas de determinación de tarifas y precios adecuadas, utilizando para ello los medios informáticos, electrónicos y manuales destinados a tal efecto.</p> <p>1.2.6. Desarrollando las técnicas de comunicación y negociación adecuadas, utilizando argumentos convincentes y razonando las objeciones de forma persuasiva para influir en la decisión de compra del cliente y cerrar la venta.</p> <p>1.2.7. Determinando la cantidad a percibir del cliente en concepto de pago parcial o total del servicio y confirmando con el cliente, a efectos de inclusión en los documentos que así lo requieran, la modalidad de pago.</p> <p>1.2.8. Registrando la venta en los soportes destinados a tal efecto.</p> <p>1.2.9. Utilizando un idioma distinto del español para comunicarse con los clientes que desconocen este idioma.</p>
<p>1.3. Gestionar la prestación de los servicios de modo que ésta se produzca según las condiciones previstas y pactadas.</p>	<p>1.3.1. Atendiendo las solicitudes de reserva de los clientes procediendo a su gestión a través de los medios informáticos y de comunicación adecuados.</p> <p>1.3.2. Solicitando a los proveedores la reserva y confirmación de los servicios cuyos derechos de uso se</p>

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCIÓN
	<p>han vendido, utilizando para ello los medios de comunicación y los soportes informáticos adecuados a cada caso, de forma que se garanticen los derechos del cliente.</p> <p>1.3.3. Comunicando al cliente la situación en que queda su petición de reserva confirmación, denegación o situación de espera, asegurándose de que es perfectamente entendida y aceptada por éste.</p> <p>1.3.4. Efectuando el seguimiento oportuno de la reserva, en los casos en que sea necesario, e informando al cliente adecuadamente.</p> <p>1.3.5. Ofertando al cliente servicios alternativos, en los casos en los que la reserva haya sido denegada.</p> <p>1.3.6. Detectando y solucionando los problemas originados por la sobrecontratación de servicios, mediante la utilización de los soportes adecuados y de la proposición de alternativas.</p> <p>1.3.7. Informando con diligencia al cliente de la situación definitiva de su reserva.</p>
<p>1.4. Emitir los documentos de confirmación y/o pago que acrediten convenientemente el derecho del cliente a recibir los servicios contratados.</p>	<p>1.4.1. Estableciendo, en función de los requerimientos del cliente, de las normativas de los proveedores y de las directrices de la empresa, las fechas de emisión de los documentos de confirmación y/o pago con los que el cliente demostrará ante los prestatarios su derecho a recibir los servicios contratados.</p> <p>1.4.2. Seleccionando los documentos internos y/o externos que se deban emitir para cada tipo de servicio contratado y a la modalidad de pago elegida previamente por el cliente.</p> <p>1.4.3. Complimentando debidamente de forma manual o mecanizada los documentos que procedan, aplicando las técnicas correspondientes a cada caso y utilizando los medios destinados a tal efecto.</p> <p>1.4.4. Preparando el material complementario de carácter informativo que debe acompañar a los documentos emitidos.</p>

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCIÓN
	<p>1.4.5. Entregando al cliente la documentación y el material informativo complementario correspondiente, comprobando con él que los datos que aparecen en los documentos emitidos coinciden con lo solicitado.</p> <p>1.4.6. Distribuyendo a quien proceda las copias de la documentación emitida, en los plazos establecidos, a fin de asegurar el derecho del cliente a recibir los servicios contratados.</p> <p>1.4.7. Archivando, mediante los sistemas establecidos, las copias de los documentos emitidos en los lugares destinados a tal efecto.</p>

Unidad de competencia 2: **PROGRAMAR, ORGANIZAR, OPERAR Y CONTROLAR VIAJES COMBINADOS**

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCIÓN
<p>2.1. Utilizar y mantener las bases de datos (ficheros de clientes, ficheros de proveedores, SCR, etc.) así como la documentación (guías, manuales, tarifarios, etc.) necesarias para la elaboración y operación de viajes combinados.</p>	<p>2.1.1. Seleccionando y clasificando, con criterios lógicos, la documentación necesaria para la elaboración y operación de viajes combinados.</p> <p>2.1.2. Manteniendo contactos periódicos con los proveedores de servicios para obtener la máxima información sobre sus productos.</p> <p>2.1.3. Almacenando la información facilitada por los proveedores de servicios, de forma que permita una fácil utilización.</p> <p>2.1.4. Procesando adecuadamente la información a partir de los datos almacenados.</p> <p>2.1.5. Ampliando y manteniendo los ficheros de clientes, siguiendo la clasificación establecida por la empresa.</p>
<p>2.2. Elaborar viajes combinados coordinando diversos servicios, para su oferta en el mercado o para satisfacer las demandas específicas de la clientela.</p>	<p>2.2.1. Diseñando el producto en función de las necesidades detectadas en el mercado o en la clientela, y aplicando los conocimientos sobre destinos, recursos y servicios turísticos.</p> <p>2.2.2. Planificando el itinerario y la oferta de servicios a incluir en el viaje combinado:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ servicios básicos (transporte y alojamiento) ▪ servicios complementarios (traslados, visitas, comidas y guíasacompañantes) ▪ servicios facultativos (excursiones, espectáculos, etc.), ▪ ajustándolos a las fechas y horarios previstos en el itinerario. <p>2.2.3. Obteniendo de los proveedores las cotizaciones de los diferentes servicios que formarán parte del producto, seleccionando a aquéllos con una mejor relación calidad/precio, aplicando en este proceso las técnicas de comunicación y negociación, y haciendo uso de los soportes informáticos y los medios de comunicación adecuados.</p>

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCIÓN
	<p>2.2.4. Confeccionando el presupuesto del producto confeccionado, mediante el cálculo de costes, beneficio estimado, índices de ocupación y todos aquellos elementos que inciden en el precio de venta al público.</p> <p>2.2.5. Presentando el producto al cliente o a los responsables de su comercialización, según se trate de un producto elaborado a la medida o para la oferta, utilizando para ello los soportes apropiados.</p>
<p>2.3. Operar la prestación de servicios turísticos programados mediante la relación directa con los proveedores, a través de operadores locales o de forma mixta, con el fin de conseguir el mejor servicio para el cliente.</p>	<p>2.3.1. Determinando los medios humanos y materiales necesarios para el óptimo desarrollo de la operación.</p> <p>2.3.2. Coordinando las acciones para la correcta operación de los programas.</p> <p>2.3.3. Confeccionando las listas de comprobación que permitan el seguimiento de las acciones y de los programas.</p> <p>2.3.4. Seleccionando a los proveedores y contratando sus servicios con la antelación debida, asegurando las prestaciones mediante las acciones y los documentos necesarios.</p> <p>2.3.5. Constatando de forma personal, si es posible mediante visitas de inspección, y con carácter previo al inicio de las prestaciones, que las características y condiciones de los servicios se ajustan a lo pactado.</p> <p>2.3.6. Atendiendo y resolviendo necesidades emergentes y situaciones imprevistas que se pudieran producir durante el desarrollo del programa.</p> <p>2.3.7. Evaluando, por comparación con los objetivos fijados, la organización desarrollo y resultados del conjunto de prestaciones de servicios, completando los expedientes prescritos y confeccionando los informes valorativos oportunos.</p>

Unidad de competencia 3: **LLEVAR A CABO LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA INTERNA Y EXTERNA DERIVADA DE LAS RELACIONES ECONÓMICAS CON CLIENTES Y PROVEEDORES**

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCIÓN
<p>3.1. Controlar e inventariar el material y documentos propios y de proveedores, y confeccionar partes de ventas de proveedores.</p>	<p>3.1.1. Determinando las necesidades de material y documentos necesarios para el correcto ejercicio de la actividad.</p> <p>3.1.2. Efectuando los pedidos a los proveedores, o a los departamentos correspondientes, previa autorización de su superior jerárquico.</p> <p>3.1.3. Registrando el material recibido en los soportes establecidos, previa comprobación de la correspondencia entre pedido y entrega.</p> <p>3.1.4. Clasificando y almacenando el material y documentos recibidos en los lugares destinados a tal efecto.</p> <p>3.1.5. Formalizando diariamente los registros de control de las emisiones y el inventario permanente de los documentos, comprobando que dichas emisiones se han efectuado según las secuencias establecidas.</p> <p>3.1.6. Confeccionando en las fechas fijadas, para su remisión a los proveedores que así lo hayan solicitado, los correspondientes partes de ventas, enviándolos junto con las copias contables de los documentos emitidos y otros documentos complementarios.</p> <p>3.1.7. Distribuyendo y archivando las copias de los documentos emitidos siguiendo las normas establecidas por los proveedores y la empresa.</p> <p>3.1.8. Atendiendo los requerimientos de material formulados por el personal de la empresa.</p> <p>3.1.9. Entregando al comienzo de la jornada, a las personas designadas para recibirlo, el stock de documentos para las emisiones del día, efectuando posteriormente las reposiciones necesarias, y recabando en cada caso la conformidad de tales personas con el "stock" o reposiciones que reciben.</p>

REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCIÓN
	<p>3.1.10. Recibiendo al final de la jornada el "stock" sobrante de documentos no emitidos, efectuando el debido control y dando su conformidad o no al mismo.</p> <p>3.1.11. Comprobando la inclusión de los importes y referencias de los documentos emitidos en los soportes de ventas, y distribuyendo y/o archivando sus copias de acuerdo con los procedimientos establecidos.</p> <p>3.1.12. Realizando periódicamente inventarios físicos de acuerdo con las normas establecidas por la empresa.</p> <p>3.1.13. Adoptando las medidas de seguridad e higiene para evitar pérdidas, robos y fraudes, aplicando las medidas establecidas a tal efecto por la empresa.</p>
<p>3.2. Cobrar o reintegrar los importes cargados o acreditados a los clientes por ventas o devoluciones de derechos de uso de servicios.</p>	<p>3.2.1. Cobrando los importes de los depósitos correspondientes a las operaciones de venta realizadas, emitiendo los recibos oportunos.</p> <p>3.2.2. Cobrando los importes de las ventas al contado efectivo y/o tarjeta o a crédito, realizando las comprobaciones oportunas y emitiendo los documentos adecuados.</p> <p>3.2.3. Atendiendo las solicitudes de reembolso de los clientes por derechos de uso de servicios definitivamente no disfrutados y ya cargados, y extendiendo los documentos que reflejen la recogida de la documentación objeto de la solicitud.</p> <p>3.2.4. Comprobando el derecho a devolución de los importes solicitados por el cliente por servicios no disfrutados, gestionando, cuando proceda, la devolución de los mismos, y emitiendo los documentos establecidos a tal efecto.</p> <p>3.2.5. Reembolsando a los clientes, mediante efectivo, cheque o abono, las cantidades a que tuvieran derecho por servicios no disfrutados, emitiendo los documentos oportunos.</p>

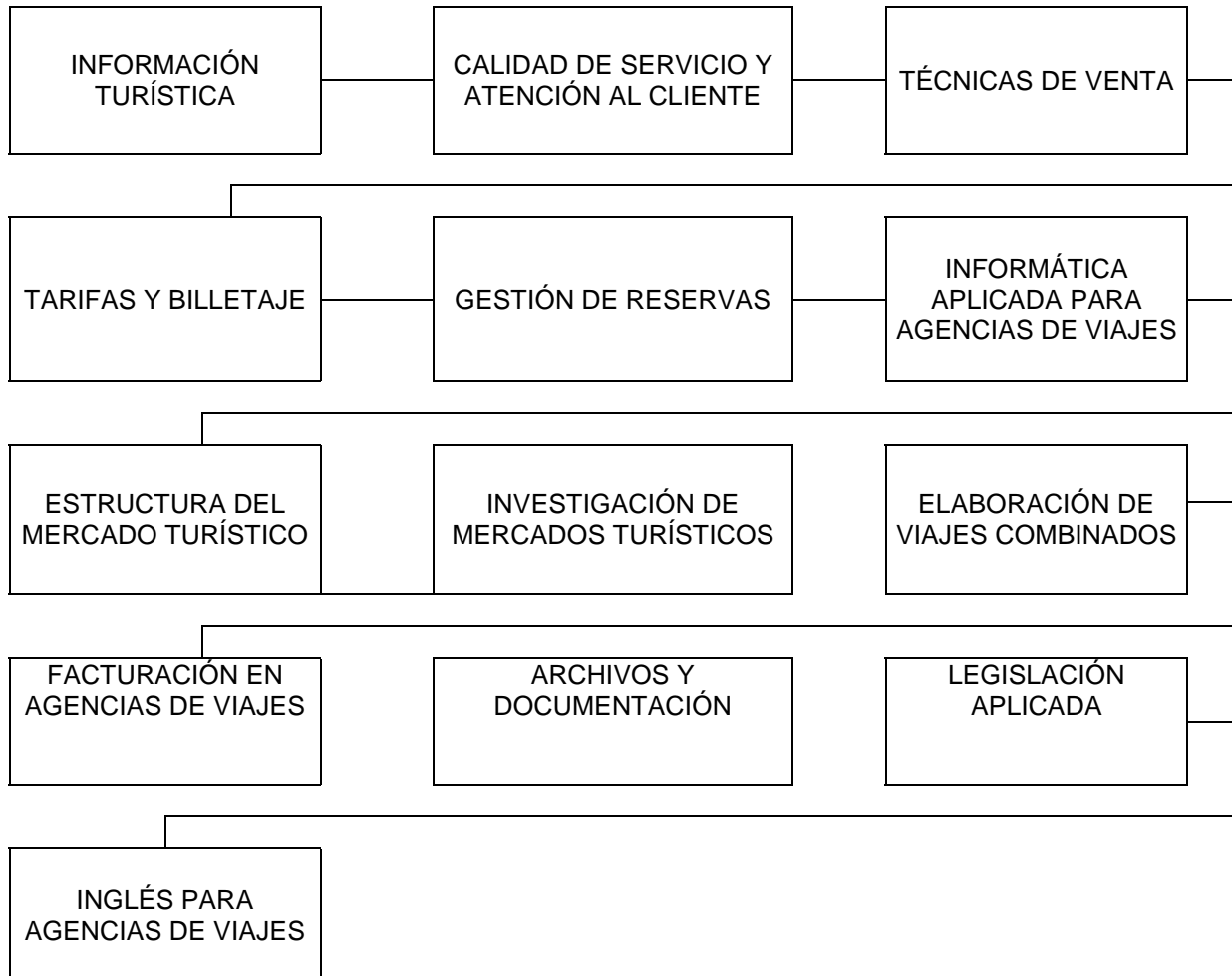
REALIZACIONES PROFESIONALES	CRITERIOS DE EJECUCIÓN
	<p>3.2.6. Distribuyendo y archivando las copias de los documentos emitidos siguiendo las normas establecidas por los proveedores y la empresa.</p>
<p>3.3. Efectuar operaciones varias de tesorería y de control y arqueo de caja.</p>	<p>3.3.1. Controlando la cuenta de caja y efectuando correctamente los arqueos, comprobando que el saldo coincida con los apuntes realizados, resolviendo y/o informando de las diferencias que se hayan producido.</p> <p>3.3.2. Cumplimentando los impresos administrativos y los precontables previstos para el registro de las operaciones de tesorería, realizando los apuntes necesarios en los libros/registros de caja.</p> <p>3.3.3. Realizando resúmenes periódicos de los movimientos de caja, remitiéndolos, acompañados de los oportunos documentos y comprobantes, a las personas, departamentos o servicios externos predeterminados.</p> <p>3.3.4. Efectuando operaciones de compra de moneda extranjera y cheques de viajero, determinando el contravalor que se deba pagar según la normativa vigente y cumplimentando los documentos y registros prescritos.</p> <p>3.3.5. Ingresando o remesando los documentos de pago recibidos de los clientes, la moneda extranjera y cheques de viajero comprados, y el efectivo excedente de los límites previstos para el saldo de caja.</p> <p>3.3.6. Adoptando las medidas de seguridad adecuadas para evitar robos y pérdidas, aplicando las medidas de seguridad establecidas por la empresa.</p> <p>3.3.7. Actualizando los registros de operaciones y archivando los documentos y comprobantes de la forma establecida.</p>

ANEXO II

Referente Formativo

II. REFERENTE FORMATIVO

1. ITINERARIO FORMATIVO



1.1. Duración:

Conocimientos prácticos:	410 horas
Conocimientos teóricos:	225 horas
Evaluaciones:	45 horas
Duración total:	680 horas

1.2. Módulos que lo componen:

1. Información turística
2. Calidad de servicio y atención al cliente
3. Técnicas de venta
4. Tarifas y billeteaje
5. Gestión de reservas
6. Informática aplicada para agencias de viajes
7. Estructura del mercado turístico
8. Investigación de mercados turísticos

9. Elaboración de viajes combinados
10. Facturación en agencias de viajes
11. Archivos y documentación
12. Legislación aplicada
13. Inglés para agencias de viajes

2. Módulos Formativos

Módulo 1. INFORMACIÓN TURÍSTICA

(asociado a la U.C. "Vender derechos de uso de servicios turísticos y de viajes").

Objetivo general del módulo: Asesorar a los clientes nacionales y extranjeros sobre las diferentes ofertas turísticas españolas e internacionales en función de su demanda, basándose en el dominio de la geografía turística.

Duración: 60 horas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
1.1. Analizar los principales recursos turísticos nacionales, así como los principales itinerarios turísticos nacionales.	1.1.1. Identificar los principales atractivos turísticos de España (ciudades o pueblos, paisajesnaturaleza, monumentos, manifestaciones culturales o populares) y localizarlos en un mapa. 1.1.2. Sobre un itinerario turístico dado, indicar: <ul style="list-style-type: none">▪ El ámbito o localización geográfica del mismo▪ Kilometraje▪ Condiciones socioculturales y económicas de la región▪ Puntos de interés en función de valores artísticos, culturales, religiosos, etc.
1.2. Analizar los principales recursos turísticos de la Unión Europea y del resto del mundo, así como los principales itinerarios turísticos en dicho ámbito.	1.2.1. Identificar los principales atractivos turísticos de la Unión Europea y de otros países del mundo (ciudades o pueblos, paisajesnaturaleza, monumentos, manifestaciones culturales o populares) y localizarlos en un mapa. 1.2.2. Sobre un itinerario turístico dado, indicar: <ul style="list-style-type: none">▪ El ámbito o localización geográfica del mismo▪ Kilometraje▪ Diferencias horarias de los destinos con respecto al punto de origen▪ Requisitos de entrada y estancia▪ Condiciones socioculturales y económicas de la región y/o país▪ Puntos de interés en función de valores artísticos, culturales, religiosos, etc.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>1.3. Proporcionar a los clientes de la agencia de viajes información turística de España, la U.E. y el resto del mundo, asesorándoles adecuadamente en función de su demanda.</p>	<p>1.3.1. Identificar los tipos de demanda de información más usuales en una agencia de viajes.</p> <p>1.3.2. Identificar, seleccionar y analizar información turística y/o de interés general según las situaciones, explicando su contenido y finalidad en un supuesto práctico dado.</p> <p>1.3.3. Resolver necesidades de información, directamente, adaptándola según tipos de establecimientos y clientes, en una demanda de información simulada.</p> <p>1.3.4. Asesorar a un cliente, en una simulación, sobre un itinerario nacional y/o internacional, recomendándole una o varias opciones, de forma que la oferta satisfaga plenamente las expectativas de éste.</p>

Contenidos teórico-prácticos:

- Información turística de España
 - Recursos turísticos locales, regionales, nacionales.
 - Itinerarios turísticos.
 - Condiciones socioculturales y económicas.
- Información turística de la U.E.
 - Recursos turísticos de los distintos países de la U.E.
 - Itinerarios turísticos por países.
 - Condiciones socioculturales y económicas.
- Información turística del resto del mundo
 - Situación geográfica de los destinos turísticos más destacados.
 - Recursos turísticos.
 - Condiciones socioculturales y económicas.
 - Requisitos de entrada y estancia.
 - Diferencias horarias y climáticas.
- Las denominaciones geoturísticas en el mundo turístico
- Trabajando sobre un plano, mapa o atlas, localizar:
 - Ciudades, accidentes geográficos, monumentos, lugares donde se desarrollan manifestaciones culturales de diversa índole.
- Sobre un itinerario prefijado, y con la ayuda de mapas y otro material informativo, realizar un informe en el que se detalle:
 - El ámbito o localización geográfica del mismo
 - Kilometraje
 - Diferencias horarias
 - Requisitos de entrada y estancia

- Condiciones socioculturales y económicas de la región y/o país
- Puntos de interés en función de valores artísticos, culturales, religiosos, etc.
- Hacer una relación de los lugares de mayor interés turístico de la localidad, región y/o país, especificando sus peculiaridades así como la forma de acceder a ellos.
- Identificar el conjunto de recursos de cada zona.

Módulo 2. CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

(asociado a la U.C. "Vender derechos de uso de servicios turísticos y de viajes").

Objetivo general del módulo: Aplicar las técnicas de comunicación y atención al cliente trabajando en equipo con el resto de empleados de la Agencia orientadas a conseguir la máxima calidad de servicio y satisfacción del cliente desde su perspectiva.

Duración: 45 horas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
2.1. Asumir los principios de la calidad del servicio hacia el cliente interno y externo.	2.1.1. Elaborar una lista completa de clientes internos y de proveedores, justificando adecuadamente el carácter de uno y otro. 2.1.2. Describir correctamente las dimensiones y características de la calidad de servicio. 2.1.3. Analizar la calidad de servicio en una serie de situaciones descritas, por medio de textos o presentadas en forma de imágenes (dibujos, diapositivas, videos), de forma que se recojan todos los fallos significativos, estableciendo alternativas.
2.2. Comunicarse eficazmente, transmitiendo mensajes claros y que faciliten la relación, y captando las demandas y necesidades de los clientes.	2.2.1. Describir y explicar las técnicas de comunicación y sus aplicaciones. 2.2.2. Redactar con claridad, brevedad y precisión una nota relacionada con su ocupación. 2.2.3. Detectar expresiones que dificultan la comunicación y reformularlas de forma que la faciliten, a partir de una serie de frases escritas. 2.2.4. Identificar a partir de imágenes impresas o video expresiones corporales que facilitan o dificultan la comunicación. 2.2.5. Adoptar la actitud corporal y utilizar las expresiones verbales que más faciliten la comunicación, en una simulación de interacción con un cliente.
2.3. Valorar y asumir las ventajas del trabajo en equipo para el desarrollo de su actividad.	2.3.1. Describir las características del trabajo en equipo y sus aplicaciones en su área de trabajo. 2.3.2. Confeccionar una lista de los beneficios personales y profesionales que aporta el trabajo en equipo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
	<p>2.3.3. Describir cómo se podría efectuar el trabajo en equipo, a partir de una situación dada en un texto o representada en un video.</p> <p>2.3.4. Describir y analizar adecuadamente una situación profesional o personal vivida en la que el trabajo en equipo haya supuesto una ventaja.</p>
<p>2.4. Atender al cliente, consiguiendo su satisfacción y resolviendo reclamaciones y situaciones imprevistas.</p>	<p>2.4.1. Detectar los errores cometidos en el tratamiento de una demanda o una reclamación de un cliente, a partir de un relato o una grabación en video, y describir cuál habría sido la respuesta correcta.</p> <p>2.4.2. Responder a las quejas de un cliente, de forma que éste quede satisfecho, en una simulación de expresión de quejas.</p> <p>2.4.3. Describir la forma adecuada de actuación ante situaciones difíciles o delicadas con clientes, presentadas en texto o en video.</p>

Contenidos teórico-prácticos:

- La calidad de servicio:
 - ¿Qué es calidad?
 - Cliente interno y cliente externo.
 - La red clienteproveedor.
 - La satisfacción del cliente desde su perspectiva.
 - Las necesidades y expectativas de los clientes.
- Técnicas de comunicación:
 - La comunicación verbal: mensajes facilitadores.
 - La comunicación no verbal: los gestos, el contacto visual, el valor de la sonrisa.
 - La comunicación escrita.
- Los grupos de trabajo. El trabajo en equipo.
- La atención al cliente:
 - Actitudes positivas ante los clientes.
 - La acogida y despedida.
 - Atención de quejas y reclamaciones.
 - Clientes y situaciones difíciles.
- Realizar ejercicios sobre las diferentes formas de percibir las cosas, aplicando las técnicas habituales.
- Elaborar una lista de expectativas en la que se reflejen los deseos de los clientes internos y externos.
- Efectuar ejercicios de comunicación verbal y no verbal.
- Realizar ejercicios de grupo, escenificando las diversas situaciones en que puede encontrarse un

- Cliente, especialmente en los casos de quejas y reclamaciones.
- Redactar breves informes, notas o documentos relacionados con la ocupación.

Módulo 3. TÉCNICAS DE VENTA

(asociado a la U.C. "Vender derechos de uso de servicios turísticos y de viajes").

Objetivo general del módulo: Aplicar eficazmente las técnicas de venta, en función de los tipos de consumidores y de las características de los productos y servicios turísticos.

Duración: 45 horas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
3.1. Analizar las características de los diferentes tipos de clientes, y la forma de plantear la relación de venta con ellos, en función de la información existente sobre las diferentes alternativas turísticas.	3.1.1. Clasificar a los clientes según hábitos de consumo típicos. 3.1.2. Describir diferentes técnicas de venta y sus fases, identificando las que sean más adecuadas a cada tipo de producto y cliente. 3.1.3. Identificar y seleccionar la información necesaria para la venta de derechos de uso de servicios turísticos y de viajes, manejando los soportes informativos manuales y/o mecanizados más usuales en las agencias de viajes.
3.2. Establecer con el cliente un contacto que favorezca la comunicación.	3.2.1. Identificar las pautas de comunicación verbal que dificultan o facilitan la comunicación, indicando las que sean de mayor aplicación en la relación comercial en una agencia de viajes. 3.2.2. Analizar, en una grabación en video, los aspectos más relevantes que han favorecido o dificultado la comunicación en esa situación. 3.2.3. Establecer una relación positiva con un cliente, en una simulación de ventas, por medio de las técnicas de comunicación verbal y no verbal.
3.3. Identificar las necesidades y expectativas del cliente, y presentar de forma eficaz la información y los argumentos de venta.	3.3.1. Detectar las necesidades de un cliente, en una simulación de venta. 3.3.2. Presentar los beneficios o puntos fuertes de un determinado producto turístico, a demanda de un cliente simulado, argumentando de forma convincente, en función de las necesidades y requerimientos del cliente. 3.3.3. Asesorar adecuadamente a un cliente sobre una demanda de éste, en una situación simulada, utilizando los argumentos más adecuados para conseguir el cierre de la venta.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
3.4. Tratar las objeciones del cliente para obtener información de ellas y cerrar la venta.	3.4.1. Describir diversas formas de tratar adecuadamente una serie de objeciones presentadas por un supuesto cliente. 3.4.2. Responder a las objeciones de un supuesto cliente en una simulación de venta, transformándolas para presentar nuevos argumentos. 3.4.3. Aplicar las técnicas de cierre de venta en una simulación, de forma que el cliente se sienta satisfecho con el servicio contratado.
3.5. Aplicar las técnicas de venta a la venta telefónica.	3.5.1. Identificar correctamente sobre una grabación magnetofónica los aspectos críticos a tener en cuenta en la venta telefónica. 3.5.2. Analizar una grabación magnetofónica con una actuación desafortunada, identificando los fallos más destacados cometidos por la persona que atiende la llamada y ofreciendo alternativas de actuación. 3.5.3. En un proceso simulado de venta telefónica: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sintonizar con el cliente y sus necesidades ▪ Presentar el producto y sus argumentos en función de las necesidades detectadas y de las objeciones del cliente ▪ Cerrar la venta.
3.6. Efectuar el seguimiento de las ventas, recabando la opinión de los clientes, a fin de mantener su confianza y establecer un clima de relación y fidelidad.	3.6.1. Describir los métodos más utilizados para llevar a cabo el servicio de postventa en la agencia de viajes. 3.6.2. Confeccionar un cuestionario para medir el grado de satisfacción de los clientes en relación a los productos y servicios prestados por la agencia. 3.6.3. Simular entrevistas a clientes a los que se les pasará el cuestionario confeccionado. 3.6.4. Redactar un informe en el que se analicen los resultados obtenidos en el cuestionario. 3.6.5. Enjuiciar la información recogida en el informe, corrigiendo las desviaciones detectadas.

Contenidos teórico-prácticos:

- La venta de productos y servicios turísticos.
- El perfil del vendedor.
- Tipología de clientes.
- Las fases de las ventas.
- El primer contacto con el cliente:
 - A Pautas de comunicación verbal y no verbal
 - A El conocimiento de las necesidades del cliente
- La argumentación: vendiendo beneficios.
- Técnicas para el tratamiento de objeciones.
- El cierre de la venta.
- Venta por teléfono.
- La venta cruzada.
- El servicio postventa.
- En supuestos prácticos, identificar las necesidades del cliente, asesorándolo sobre su demanda.
- Proponer al cliente diversos destinos y/o productos turísticos argumentando las distintas opciones.
- Responder a objeciones planteadas por el cliente.
- Ensayar las distintas técnicas de cierre.
- Ejercicio de utilización del teléfono.
- Ejercicio con un supuesto cliente difícil.
- Resumir impresiones y conclusiones después de realizar una entrevista con un supuesto cliente o proveedor.

Módulo 4. TARIFAS Y BILLETAJE

(asociado a la U.C. "Vender derechos de uso de servicios turísticos y de viajes").

Objetivo general del módulo: Emitir de forma manual los documentos que acrediten el derecho de uso de los servicios turísticos ofrecidos por la agencia de viajes, determinando previamente el precio de venta de los mismos mediante la aplicación de las tarifas pertinentes.

Duración: 65 horas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
4.1. Determinar el precio de venta de los servicios de transporte, turismo programado y servicios sueltos, utilizando las tarifas aplicables a cada caso.	4.1.1. Identificar correctamente las distintas clases de tarifas aplicables en el transporte aéreo de viajeros, así como los diferentes tipos de billetes. 4.1.2. En un supuesto práctico, determinar la tarifa aplicable y calcular el precio de venta de un título de transporte nacional y/o internacional, aplicando la normativa vigente. 4.1.3. Calcular el precio del alquiler de un automóvil, en un supuesto práctico. 4.1.4. Reconstruir la tarifa y el precio de un billete de transporte de avión, tren o barco, en un supuesto de solicitud de modificación, aplicando la normativa vigente. 4.1.5. En un supuesto práctico, identificar los distintos servicios que componen un viaje combinado, determinar las tarifas aplicables a cada uno de ellos, y calcular correctamente el precio de venta global.
4.2. Emitir los billetes y demás documentos relacionados con el viaje.	4.2.1. En supuestos prácticos, emitir de forma manual los documentos que acrediten el derecho de uso de los servicios de transporte, nacional e internacional, en diversos medios. 4.2.2. Emitir correctamente los documentos específicos en un supuesto de contratación de un servicio o producto determinado.

Contenidos teóricoprácticos:

- Tarifas aéreas
 - Normas sobre tarifas:
 - Domésticas españolas
 - Internacionales
 - Tarifas propias de cada compañía

- Tarifas publicadas
 - Tarifas confidenciales
 - Descuentos en las tarifas aéreas
- El billete aéreo:
 - Tipos de billetes
 - Emisión
 - Liquidación
- El Ferrocarril
 - Sus tarifas
 - Nacionales
 - Internacionales
 - Determinación del precio
 - Tarifas especiales y descuentos
 - Emisión y liquidación
- Alquiler de automóviles
 - Tipos de alquiler
 - Cálculo de tarifas
 - Emisión de documentos
- Transporte marítimo
 - Determinación de tarifas
 - Emisión de billetes
- Cotización de autocares para circuitos turísticos y líneas regulares
 - Tarifas de paquetes y forfaits
 - Tarifas de "última hora"
 - Guías y manuales
 - Su utilización
- Determinar las tarifas de cualquier medio de transporte, tanto para trayectos nacionales como internacionales, aplicando las técnicas al uso y teniendo en cuenta las normas legales.
- Reconstruir la tarifa del transporte, aplicando las reglas y sanciones correspondientes, en caso de variación de las condiciones iniciales.
- Formalizar la documentación específica que acredite el derecho de uso de los productos y servicios contratados.
- Emitir de forma manual documentos que acrediten el derecho de uso de los servicios turísticos ofrecidos por la agencia de viajes.
- Hacer ejercicios para el manejo de guías y manuales.

Módulo 5. **GESTIÓN DE RESERVAS**

(asociado a la U.C. "Vender derechos de uso de servicios turísticos y de viajes").

Objetivo general del módulo: Efectuar reservas de plazas en régimen individual, de grupo y de contingente o cupo, y emitir la documentación pertinente, utilizando los medios manuales y/o informáticos.

Duración: 45 horas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
5.1. Analizar los diferentes tipos de reservas y su funcionamiento, así como los aspectos legales involucrados en las mismas.	5.1.1. Describir adecuadamente el procedimiento de reserva de plazas y la relación agenciaproveedores en este terreno. 5.1.2. Identificar los diferentes tipos de reservas y las situaciones a que pueden dar lugar. 5.1.3. Analizar los aspectos legales implicados en una situación dada.
5.2. Efectuar reservas de plaza en función del planning de reservas y de la oferta existente y emitir los documentos oportunos.	5.2.1. Identificar los diferentes documentos relacionados con las reservas de los diversos servicios y productos y describir el circuito que siguen. 5.2.2. Efectuar reservas de plaza en diversos supuestos, cumplimentando y/o elaborando correctamente la documentación necesaria.
5.3. Llevar un control de las reservas, elaborando el planning de reservas.	5.3.1. Elaborar, dada la información correspondiente sobre la oferta y la demanda, un planning de reservas, con cupos y fechas cerradas, para un período de tiempo. 5.3.2. Modificar el planning de reservas elaborado, incorporando nueva información aportada sobre reservas efectuadas.

Contenidos teórico-prácticos:

- La oferta y sus previsiones.
- Las reservas:
 - Clases y características
 - Aspectos legales de las reservas
 - El planning de las reservas. Control de la oferta.
 - Documentación de reservas. Bonos.
 - Relación con proveedores.
 - Reservas tentativas y reservas pagadas. Prepagos.
 - Reservas individuales y grupos:

- Características y tratamientos
- Los cupos:
 - Características y tratamiento
 - Estadísticas de las reservas. Evaluación de la actividad de reservas.
- Hacer un planning de reservas, con cupos, fechas cerradas, etc., para un período de seis meses, partiendo de una situación concreta de oferta y demanda.
- Hacer una relación de los aspectos legales que intervienen en las reservas, con ejemplos concretos.
- Complimentar y/o elaborar la documentación necesaria para los diferentes tipos de reservas en los distintos regímenes en los que pueden efectuarse.

Módulo 6. INFORMÁTICA APLICADA PARA AGENCIAS DE VIAJES

(asociado a la U.C. "Vender derechos de uso de servicios turísticos y de viajes").

Objetivo general del módulo: Utilizar eficazmente programas informáticos y tratamientos de texto para llevar a cabo los procesos de gestión de una agencia de viajes.

Duración: 65 horas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
6.1. Utilizar programas informáticos para la gestión de una agencia de viajes.	6.1.1. Identificar las principales aplicaciones informáticas utilizadas en las agencias de viajes. 6.1.2. Efectuar correctamente y en un tiempo adecuado operaciones de: <ul style="list-style-type: none">▪ búsqueda de documentos▪ archivo de documentos▪ recuperación de documentos. 6.1.3. Realizar, a partir de datos previos, supuestos prácticos de operación de: <ul style="list-style-type: none">▪ reservas▪ "planning" de reservas▪ emisión de documentos de viaje▪ estadísticas de reservas.
6.2. Utilizar programas de ofimática estándar (tratamiento de textos, hoja de cálculo y bases de datos) aplicados a las situaciones más habituales en una agencia de viajes.	6.2.1. Escribir e imprimir modelos de cartas comerciales y escritos relacionados con la operativa de una agencia de viajes. 6.2.2. Efectuar cálculos relativos a la gestión de una agencia de viajes a partir de un supuesto determinado, utilizando una hoja de cálculo. 6.2.3. Crear una base de datos de clientes a partir de los datos proporcionados en un supuesto práctico.

Contenidos teórico-prácticos:

- Informática básica:
 - Definición del ordenador
 - "Hardware" y "software"
 - Aplicaciones de ofimática
- Tratamiento de textos:
 - Elaboración de documentos
 - Utilización y aplicaciones
- Hoja de cálculo:
 - Creación, aplicación y gráficos
 - Base de datos

- Creación y aplicación de tablas e informes
- Sistemas globales de reservas:
 - Sabre
 - Galileo
 - SaviaAmadeus
 - Otros
- Transacciones:
 - Servicios aéreos
 - Alquiler de coches
 - Hoteles
 - Tarifas
 - "Ticketing"
 - Impresión de itinerarios
 - Pta's
 - Tarjetas de embarques
- Mayoristas:
 - Información y reservas
- Utilizar programas de gestión integral que comprendan:
 - Gestión informatizada de archivos
 - Búsqueda de documentos
 - Definición de archivos:
 - Centrales materiales
 - Departamentales
 - Personales
 - Programas de retención/destrucción de documentos
 - Protección de registros esenciales
 - Medios de almacenamiento de la información
 - Gestión de empresas y formularios
 - Control de la correspondencia
 - Realización de reservas de proveedores automatizados
 - Emisión de sus documentos de viaje

Módulo 7. ESTRUCTURA DEL MERCADO TURÍSTICO

(asociado a la U.C. "Programar, organizar y operar viajes combinados").

Objetivo general del módulo: Analizar las variables que conforman el mercado turístico y los servicios/productos que se ofrecen en el marco de la oferta turística.

Duración: 40 horas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
7.1. Analizar las variables que conforman el mercado turístico.	7.1.1. Identificar de forma razonada las principales componentes de la oferta y la demanda turística. 7.1.2. Describir los procesos que dan lugar a la creación de la oferta turística y su interrelación con la demanda. 7.1.3. Identificar los factores que inciden en las variaciones de la demanda y su influencia sobre la oferta turística.
7.2. Analizar los diferentes servicios/productos que configuran la oferta turística.	7.2.1. Clasificar los distintos establecimientos turísticos en sus diferentes variedades, describiendo las características de cada uno de ellos. 7.2.2. Elaborar una relación que incluya todos los productos y servicios turísticos que se pueden adquirir en los distintos establecimientos que conforman la oferta turística. 7.2.3. Identificar las distintas modalidades de turismo susceptibles de desarrollo en una zona, a partir de datos suministrados sobre la misma. 7.2.4. Analizar la importancia de los medios de comunicación sobre el desarrollo turístico de una zona descrita en un supuesto.

Contenidos teórico prácticos:

- El fenómeno turístico y su incidencia social y económica.
- Mercado turístico:
 - .La oferta
 - .La demanda
 - .Los agentes turísticos
- Actividades turísticas.
- Las Agencias de Viajes:
 - Naturaleza
 - Clasificación

- Actuación
- Establecimientos hoteleros y extrahoteleros:
 - Clasificación
 - Características
- Restauración.
- Transporte:
 - Aéreo
 - Terrestre
 - Fluvial y marítimo
- Empresas de servicio turístico complementarias.
- Conceptos, definiciones y clasificaciones relacionados con el turismo.
- La estacionalidad de la demanda y su influencia sobre la oferta turística.
- Partiendo de una zona turística determinada:
 - Enumerar, describir, e interrelacionar las variables que conforman la oferta y la demanda turística.
 - Elaborar un inventario de la oferta básica y complementaria, tanto actual como potencial, susceptible de ser integrada en el producto turístico.
 - Identificar los distintos tipos de turismo, describiendo las modalidades que se pueden desarrollar en un ámbito local convenientemente caracterizado.
 - Realizar un estudio de cada uno de los sistemas de transporte que llegan a nuestra zona, indicando si favorecen o no el desarrollo turístico de la misma.
 - Clasificar la oferta de restauración de la zona, en función de su contenido temático.
 - Analizar la oferta complementaria en los hoteles de 4 estrellas de la zona.

Módulo 8. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS TURÍSTICOS

(Asociado a la U.C. "Programar, organizar y operar viajes combinados").

Objetivo general del módulo: Analizar la demanda turística actual y potencial de la agencia de viajes que permita efectuar previsiones sobre la evolución de los diferentes productos/servicios.

Duración: 40 horas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
8.1. Analizar el perfil y la evolución de la demanda existente, mediante la aplicación de las técnicas de investigación de mercados al uso.	8.1.1. Identificar las fuentes de información de una agencia de viajes para el estudio de la demanda. 8.1.2. Describir los pasos a seguir para hacer un estudio del mercado, indicando varios métodos alternativos. 8.1.3. A partir de unos índices de frecuencia dados, segmentar la demanda, por períodos, atendiendo a: <ul style="list-style-type: none">• país de origen• tipo de cliente• motivo del viaje• procedencia de las reservas• etc. 8.1.4. Comparar las variaciones observadas en la demanda con respecto a años precedentes. 8.1.5. Medir, a través de los métodos al uso, el grado de satisfacción de la clientela con los productos de la agencia. 8.1.6. Explicar, a partir de los datos obtenidos en el ejercicio anterior, qué criterios hacen interesante un producto o un destino turístico.
8.2. Analizar el mercado potencial y sus motivaciones.	8.2.1. Hacer una lista de empresas, instituciones y personas de la región, susceptibles de convertirse en clientes potenciales de la agencia de viajes. 8.2.2. Identificar las instituciones regionales y/o estatales que pueden suministrar información útil sobre la evolución de los mercados exteriores. 8.2.3. Distinguir los parámetros de medición más utilizados en los estudios de mercado. 8.2.4. A partir de los datos de un estudio de mercado determinado: <ul style="list-style-type: none">▪ Hacer un análisis cuantitativo de la demanda

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar un análisis cualitativo de la demanda.
8.3. Efectuar previsiones sobre la evolución de los diferentes productos/servicios.	<p>8.3.1. Indicar los criterios o indicadores a tener en cuenta para determinar si una región es receptora o emisora de turismo.</p> <p>8.3.2. Efectuar una previsión de la evolución del mercado turístico, a partir de un escenario económico y de unos datos de motivación de la demanda determinados.</p>

Contenidos teórico-prácticos:

- Técnicas para la investigación de mercados.
- Mercados emisores y mercados receptores.
- Turistas y excursionistas.
- Fuentes de información en la agencia de viajes.
- Toma de datos y tratamiento.
- Estudio de resultados y análisis comparativo.
- Datos estadísticos:
 - análisis y elaboración.
 - Los datos del turismo.
- Hacer una investigación de mercado para conocer las motivaciones de la demanda y características socioeconómicas/culturales de la misma.
- Hacer una lista de datos estadísticos relacionados con la actividad turística.
- Identificar las fuentes de información de la localidad, región y/o país.
- Identificar las fuentes de información internas y externas de una agencia de viajes.
- Analizar si nuestra zona es un núcleo receptor o emisor de turismo.

Módulo 9. ELABORACIÓN DE VIAJES COMBINADOS

(Asociado a la U.C. "Programar, organizar y operar viajes combinados").

Objetivo general del módulo: Elaborar planes de viaje que respondan a intereses específicos, de forma que resulten atractivos para los clientes y rentables para la agencia.

Duración: 65 horas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
9.1. Analizar el proceso de programación de los viajes combinados e identificar las técnicas, operaciones, fases y factores de control que intervienen en él.	9.1.1. Identificar los distintos tipos de paquetes o viajes programados existentes en el mercado. 9.1.2. A partir de la identificación anterior, distinguir los servicios que componen los distintos viajes combinados. 9.1.3. Describir las fases del proceso de programación de un viaje combinado. 9.1.4. Reconocer las técnicas de programación de viajes combinados. 9.1.5. Describir los métodos más utilizados para el control de calidad de los programas.
9.2. Elaborar viajes programados que resulten atractivos para los clientes y rentables para la empresa, aplicando las técnicas al uso y utilizando los documentos necesarios.	9.2.1. En supuestos prácticos, planificar itinerarios de viajes combinados, indicando los puntos de origen y destino más adecuados a los distintos tipos de demanda. 9.2.2. Para un itinerario dado, especificar los servicios que formarán parte del viaje combinado: <ul style="list-style-type: none">▪ transporte y alojamiento▪ servicios complementarios▪ excursiones facultativas 9.2.3. Formalizar los contratos de proveedores en los soportes apropiados, de manera que se incluya: <ul style="list-style-type: none">▪ número de plazas▪ fechas de retrocesión▪ precios▪ formas de pago. 9.2.4. En un viaje combinado dado, cotizar los distintos servicios que en él se incluyen, aplicando las técnicas al uso, y anotando los resultados en los soportes destinados a tal efecto.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
9.3. Analizar los costes y la rentabilidad de los programas.	9.3.1. Identificar los elementos a tener en cuenta para calcular los costes, comisiones e impuestos imputables a un viaje programado. 9.3.2. Analizar los costes de un itinerario determinado, calculando los beneficios y proponiendo el precio de venta, a partir de un supuesto. 9.3.3. Calcular el índice de ocupación para un paquete de grupo.
9.4. Establecer las características de presentación del viaje combinado y el diseño de su oferta final.	9.4.1. Identificar los distintos tipos de folletos existentes en el mercado. 9.4.2. Describir las características que habrá de revestir la presentación del viaje combinado. 9.4.3. Indicar las condiciones generales de los viajes combinados con arreglo a la reglamentación de las agencias de viajes.

Contenidos teórico-prácticos:

- El turismo programado: características y posibilidades.
- Itinerarios de naturaleza.
- Itinerarios culturales y sociales.
- Itinerarios religiosos.
- Itinerarios deportivos.
- Itinerarios formativos.
- Itinerarios gastronómicos.
- Itinerarios históricos.
- Otros tipos de itinerarios.
- Elaboración de viajes combinados:
 - Normas a tener en cuenta en su desarrollo
 - aspectos legales
 - aspectos sanitarios
 - aspectos de seguridad
 - aspectos sobre las costumbres
 - aspectos sobre recursos necesarios
 - accesos
 - alojamientos
 - visitas
 - períodos más convenientes
- Programaciones y "a la carta".
- Viajes combinados para grupos e individuales.
- Análisis de los costes y determinación del precio de venta de los viajes programados.

- Documentación de los viajes programados.
- Contrataciones.
- A partir de unos datos determinados:
 - Confeccionar un itinerario aplicando las técnicas al uso y utilizando los documentos necesarios.
 - Analizar y seleccionar los servicios que convenga incluir en el viaje combinado, así como los posibles proveedores de los mismos, utilizando para ello las informaciones y medios de comunicación más apropiados.
 - Analizar los costes, calcular el beneficio y determinar el precio de venta del itinerario confeccionado.
 - Establecer las características de presentación del viaje combinado y el diseño de su oferta final.

Módulo 10. FACTURACIÓN EN AGENCIAS DE VIAJES

(Asociado a la U.C. "Llevar a cabo la gestión administrativa interna y externa derivada de las relaciones económicas con clientes y proveedores").

Objetivo general del módulo: Aplicar los procedimientos y operaciones derivados de las relaciones económicas internas y externas que se producen como consecuencia de la venta de productos y servicios turísticos.

Duración: 65 horas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
10.1. Analizar los procesos de facturación y cobro de los servicios propios de la agencia de viajes.	10.1.1. Describir las diferentes fases del proceso de facturación y normativa aplicable. 10.1.2. Identificar los documentos propios de la facturación de los distintos servicios. 10.1.3. A partir de un proceso de facturación dado, en el que se hayan producido errores: <ul style="list-style-type: none">▪ Verificar el procedimiento de facturación▪ Identificar dichos errores▪ Describir el procedimiento correcto de actuación. 10.1.4. Identificar los procedimientos para las distintas formas de pago aplicables a los diferentes servicios. 10.1.5. Identificar los procedimientos para el control de caja.
10.2. Efectuar los procedimientos de facturación y cobro de los servicios propios de la agencia de viajes, mediante la utilización adecuada de los medios informáticos y de los documentos que procedan.	10.2.1. Elaborar facturas de servicios a partir de una serie de datos propuestos, de modo que se ajusten a la normativa vigente. 10.2.2. En un supuesto, dada la cotización y las comisiones a aplicar, calcular correctamente el contravalor en pesetas de diferentes sumas de moneda extranjera y cheques de viaje. 10.2.3. Efectuar, mediante los medios informáticos aplicables a cada caso, la facturación informatizada de: <ul style="list-style-type: none">▪ Billetaje▪ aéreo▪ ferrocarril▪ marítimo▪ turismo programado▪ servicios sueltos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>10.3. Confeccionar partes de venta y liquidación de servicios a proveedores, utilizando las técnicas y documentos adecuados.</p>	<p>10.3.1. Explicar el procedimiento a seguir para la liquidación de billeteaje, turismo programado y servicios sueltos.</p> <p>10.3.2. Emitir partes de ventas para los distintos servicios de la agencia de viajes.</p> <p>10.3.3. A partir de un supuesto determinado:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar una liquidación de ventas ▪ Compararla con las facturas de los proveedores ▪ Verificar la comisión de la agencia. <p>10.3.4. Calcular los márgenes netos, dado un supuesto práctico con datos de ventas y facturas de proveedores.</p>

Contenidos teórico-prácticos:

- Concepto de facturación:
 - Anotaciones y cálculos
- La factura
 - Diferentes tipos de factura
 - Resumen diario de facturación.
 - Resumen mensual de facturación.
- Documentos y tipos de pagos:
 - Créditos
 - Efectivo
- Conciliaciones bancarias.
- Complimentación de impresos:
 - Cobro
 - Pago
- Verificación de margen neto.
- Política de descuentos.
- Convertibilidad de monedas y cheques de viajes:
 - Contado
 - Comisiones
 - Liquidaciones, etc.
- Facturación manual/informatizada:
 - Billeteaje:
 - aéreo
 - ferrocarril
 - marítimo
- Servicios especiales
 - General
- Facturas de proveedores:
 - Comprobación

- Trámites de preparación del pago
- Pago
- A partir de una serie de datos sobre relaciones económicas, realizar casos prácticos con supuestos clientes y proveedores, teniendo en cuenta:
 - La comprobación de valoraciones de supuestos servicios vendidos.
 - La aplicación de sistemas de cobro al contado o crédito de acuerdo con las instrucciones definidas en el supuesto.
- Emitir los documentos que acrediten los pagos ejecutados.
- Registrar en los soportes de ventas los importes de los derechos de uso vendidos.
- Formalizar las liquidaciones de ventas y facturas de proveedores indicando forma de pago y comisión a favor de la agencia.
- Formalizar informes de incidencias, solicitudes de regulación de cargos incorrectos y contestaciones a reclamaciones administrativas internas y externas.
- Analizar los procedimientos de facturación, control de cuentas de crédito, cobro y reintegro a clientes.
- Aplicar convertibilidad de monedas extranjeras, identificando la moneda en cuestión y determinar las comisiones y contravalor que se debe pagar en pesetas.

Módulo 11. ARCHIVOS Y DOCUMENTACIÓN

(Asociado a la U.C. "Llevar a cabo la gestión administrativa interna y externa derivada de las relaciones económicas con clientes y proveedores")

Objetivo general del módulo: Gestionar eficazmente la documentación de la agencia, así como el almacenamiento, reposición y control de existencias.

Duración: 25 horas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
11.1. Aplicar técnicas y procedimientos de gestión adecuados a las agencias de viajes.	11.1.1. Describir los procedimientos administrativos de una agencia de viajes, identificando los procesos fundamentales. 11.1.2. Identificar la documentación usual en una agencia de viajes e indicar su finalidad dentro del proceso a que pertenece. 11.1.3. Describir los procedimientos más habituales de registro y archivo de la documentación en agencias de viajes. 11.1.4. Comparar diversos sistemas de gestión de registros y determinar los que resulten más operativos para diferentes tamaños de agencias. 11.1.5. Diseñar un sistema de archivo y gestión de registros, dado un supuesto con documentación y datos administrativos de una agencia.
11.2. Aplicar los métodos de gestión de "stocks" más adecuados para las agencias de viajes.	11.2.1. Elaborar un inventario de las existencias habituales en una agencia de viajes (material de oficina, folletos, documentos propios, documentos de proveedores...). 11.2.2. Proponer un volumen de "stock" adecuado de los materiales mencionados, dados unos datos sobre movimiento y facturación de la agencia. 11.2.3. Proponer un sistema de gestión de almacén, a partir de unos datos previos, teniendo en cuenta los procedimientos de entradas y salidas de existencias, control de "stocks" y reposición de existencias.

Contenidos teórico-prácticos:

- Documentos de la agencia de viajes:
 - Documentación esencial (impresos, manuales, revistas...)
 - Clasificación y ordenación
 - Utilización y manejo de la documentación
- Documentos e impresos editados por los proveedores de servicios:
 - Impresos técnicos
 - Impresos de control
 - Impresos contables
- Documentos externos.
- Archivos:
 - Diferentes tipos
 - Fórmulas operativas a aplicar
- Partiendo de diferentes supuestos prácticos, seleccionar, adecuar y aplicar:
 - Procedimientos de solicitud, clasificación y reposición de existencias.
 - Procedimientos de entradas, salidas y distribución de existencias.
 - Clasificación de material y documentos recibidos, almacenándolos ordenadamente en los lugares previstos al efecto, siguiendo las normas de seguridad, almacenamiento y utilización establecidos.
 - Realizar un estudio comparativo sobre dos empresas cuyos sistemas y procedimientos de organización de información sean diferentes.

Módulo 12. **LEGISLACIÓN APLICADA**

(Módulo común asociado al perfil profesional).

Objetivo general del módulo: Aplicar aquellas disposiciones legales de ámbito regional, nacional y comunitario que afectan al ejercicio de las actividades propias de las agencias de viajes.

Duración: 30 horas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
12.1. Identificar la legislación vigente por la que se regula el ejercicio de las actividades propias de la agencia de viajes.	12.1.1. Enumerar las obligaciones de la agencia de viajes para con el cliente al contratar un servicio. 12.1.2. Distinguir los distintos tipos de contratos existentes entre la agencia de viajes y el cliente. 12.1.3. Reconocer los derechos a devolución de cantidades abonadas por el cliente en concepto de depósitos. 12.1.4. Enumerar los casos en que la agencia de viajes tiene derecho a indemnización por cancelación de servicios. 12.1.5. Identificar las normativa vigente en materia de seguros turísticos de aplicación en la agencia de viajes. 12.1.6. Identificar las operaciones en las que resulte aplicable el régimen especial de las agencias de viajes en materia de impuesto sobre el valor añadido.
12.2. Aplicar la legislación vigente en materia de defensa al turista en su calidad de consumidor.	12.2.1. Identificar la legislación vigente en materia de defensa de los consumidores y usuarios. 12.2.2. En supuestos prácticos, aplicar la legislación arriba mencionada, en lo que concierne a la: <ul style="list-style-type: none">▪ Información sobre los servicios ofertados.▪ Protección a la salud y seguridad del cliente.▪ Protección de los intereses económicos del consumidor.
12.3. Aplicar la legislación vigente en materia de quejas y reclamaciones.	12.3.1. Identificar la normativa aplicable en materia de quejas y reclamaciones. 12.3.2. Describir distintas situaciones en las que, habitualmente, se formulan reclamaciones o pueden darse situaciones de conflicto.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
	<p>12.3.3. Resolver, en una simulación, un conflicto planteado por un cliente, llegando a un acuerdo satisfactorio y demostrando una actitud segura, correcta y objetiva.</p> <p>12.3.4. Determinar cuándo procede el registro de la consulta y/o reclamación presentada, en un supuesto práctico.</p>
<p>12.4. Identificar las directivas comunitarias relativas al ejercicio de la actividad de la agencia de viajes.</p>	<p>12.4.1. Identificar las recomendaciones comunitarias en materia de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ información ▪ contratación ▪ precios ▪ indemnizaciones ▪ reclamaciones ▪ etc.

Contenidos teórico-prácticos:

- La legislación en el marco de las actividades turísticas.
 - La legislación de las agencias de viajes: aspectos más importantes relacionados con los productos y servicios que ofrecen, y con los clientes.
 - Los derechos y obligaciones de los consumidores.
 - Las comunidades autónomas y la legislación turística.
 - Las directivas de la U.E. en el ámbito turístico.
 - Los seguros turísticos.
 - Otras normativas relacionadas con las actividades de la ocupación.
 - Desarrollar diferentes situaciones individuales y de grupo en las que se resuelvan conflictos originados por reclamaciones del cliente.
 - Simular situaciones en las que se reconocen las obligaciones de la agencia de viajes para con el cliente a la hora de contratar éste un servicio.
 - Aplicar la legislación vigente en materia de defensa al turista en su calidad de consumidor.
- Identificar las directivas comunitarias que afectan a la actividad de la agencia de viajes.

Módulo 13. INGLÉS PARA AGENCIAS DE VIAJES

(Módulo común asociado al perfil profesional).

Objetivo general del módulo: Adquirir los niveles de comprensión y expresión oral y escrita necesarios para comunicarse con clientes y proveedores, centrando el léxico y el comportamiento del lenguaje en torno a la actividad de la agencia de viajes.

Duración: 90 horas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
13.1. Comunicarse oralmente en el idioma, alcanzando un nivel de comprensión y expresión que le permita relacionarse profesionalmente.	13.1.1. Mantener una conversación telefónica en inglés en una simulación, en la que deba identificarse, pedir y dar datos, proporcionar información y responder a preguntas de forma correcta, clara y sencilla. 13.1.2. Mantener una conversación en inglés, en una situación de cara a cara, proporcionando información a un cliente sobre determinadas demandas que se le plantean, de forma que comprenda la situación y exprese con claridad la información. 13.1.3. Mantener una conversación en inglés, asumiendo el rol de cliente y demandando información, con los mismos condicionamientos que en el supuesto anterior.
13.2. Traducir textos escritos en lengua inglesa, tanto de carácter técnico de su sector, como de tipo sociocultural.	13.2.1. Extraer informaciones sobre turismo que puedan ser de utilidad en publicaciones en lengua inglesa, y realizar un resumen de las mismas. 13.2.2. Traducir con precisión un texto procedente de su sector profesional.
13.3. Redactar textos y cumplimentar documentos específicos de su sector profesional.	13.3.1. Cumplimentar en inglés documentos característicos de su sector profesional, a partir de un supuesto. 13.3.2. Redactar una carta comercial en inglés de acuerdo con criterios especificados. 13.3.3. Escribir un resumen en inglés de una intervención oral igualmente en inglés, sea grabada en video o en audio, sobre el sector turístico.

Contenidos teórico-prácticos:

- El verbo, consolidación de todos los tiempos y modos.
- Estudio complejo de adjetivos, adverbios, pronombres y conjunciones.
- Locuciones adverbiales y expresiones preposicionales.
- Revisión de los verbos auxiliares.
- Verbos y preposiciones.
- Giros y expresiones idiomáticas.
- Estudio completo de las oraciones simples, compuestas y subordinadas.
- Estudio de las oraciones de infinitivo.
- Oraciones condicionales.
- Voz pasiva.
- Estilo indirecto.
- Vocabulario propio de la actividad de la agencia de Viajes.
- Deletrear.
- Diferencias entre el inglés británico y el inglés americano.
- Uso del idioma oral y escrito en situaciones comunes de la ocupación de Empleado de Agencia de Viajes:
 - Información y asesoramiento a los clientes sobre destinos, servicios, productos turísticos y tarifas.
 - Reserva y venta de billeteaje, turismo programado y servicios sueltos.
 - Atención telefónica.
 - Cambio de moneda y divisas.
 - Cobrar o reintegrar importes por ventas o devoluciones.
 - Reclamaciones.

3. REQUISITOS PERSONALES

3.1. Requisitos del profesorado:

- Nivel académico
 - Titulación universitaria (preferentemente Técnico de Empresas y Actividades Turísticas) o, en su defecto, capacitación profesional equivalente en la ocupación relacionada con el curso.
- Experiencia profesional
 - Tres años de experiencia en la ocupación.
- Nivel pedagógico
 - Formación metodológica o experiencia docente.

3.2. Requisitos de acceso del alumnado:

- Nivel académico
 - Título de BUP o equivalente, o nivel de conocimientos generales similares.
- Experiencia profesional
 - No se requiere experiencia laboral previa.
- Condiciones físicas
 - Ausencia de limitaciones físicas que impidan el normal desarrollo de la actividad objeto del curso.

4. REQUISITOS MATERIALES

4.1. Instalaciones:

- Aula para clases teóricas
 - Superficie: 2 m² por alumno.
 - Mobiliario: estará equipada con mobiliario docente para 15 plazas de adultos, además de elementos auxiliares.
- Aula de clases prácticas
 - Superficie: 50 m²
 - Iluminación: natural, 4 renovaciones hora.
 - Acometida eléctrica: toma de corriente de 220v a 12 Kw.
 - El acondicionamiento eléctrico deberá cumplir las normas de baja tensión y estará preparado de forma que permita la realización de las prácticas.
 - Condiciones ambientales: 18 a 21 grados centígrados.
 - Las aulas deberán reunir las condiciones higiénicas, acústicas, de habitabilidad y de seguridad, exigidas por la legislación vigente.

4.2. Equipo y maquinaria:

- mesas de informática.
- sillas tipo secretaria con respaldo alto
- ordenadores 15 PC 486
- impresoras
- pizarra blanca.

- pantalla terminal SCR
- máquina detectora de billetes falsos
- equipo video
- equipo audio
- máquina de escribir
- lectora de tarjetas de crédito
- datáfono
- teléfono
- télex
- telefax
- fotocopidora
- guillotina
- calculadoras
- teletipo

4.3. Herramientas y utillaje:

- Todas las necesarias para el correcto desempeño de la ocupación.

4.4. Material de consumo:

- Todo el necesario para el correcto desempeño de la ocupación.