



1. Identificación da programación

Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36013448	Manuel Antonio	Vigo	2024/2025

Ciclo formativo

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

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0398	Venda de servizos turísticos	2024/2025	4	123	123

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	GISELA PILAR OCAMPO VÁZQUEZ
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector



2. Concreción do currículo en relación coa súa adecuación ás características do ámbito produtivo

O turismo representa unha porcentaxe significativa en Vigo, e maiormente na provincia, posto que o destino Rías Baixas, e un dos referentes na nivel nacional. Existen na cidade e provincia unha forte implantación de empresas turísticas de diversos tipos, tales como: aloxamentos, axencias, actividades complementarias (transporte, actividades, OPC S, consultores, etc.); todas elas requiren de unha man de obra o mellor cualificada posible pois o entorno e a competencia doutros destinos tanto a nivel nacional como internacional. Nos eidos da planificación, xestión e comercialización de destinos turísticos a nivel rexional e local, aínda faltan profesionais que contribúan a que as ofertas dos mesmos sexan mais profesionais.

3. Relación de unidades didácticas que a integran, que contribuirán ao desenvolvemento do módulo profesional, xunto coa secuencia e o tempo asignado para o desenvolvemento de cada unha

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)
1	Intermediación na venda de transporte	Proceso completo da venda dos trasportes (aéreo, marítimo e terrestre).	24	20
2	Intermediación na venda de aloxamentos, viaxes combinadas e outros servizos	Proceso completo da venda dos aloxamentos turísticos, viaxes combinadas e outros servizos	24	20
3	Procedemento de reserva, emisión e venda dos servizos	Fonte de información mais habituais	35	20
4	Operacións de peche e postvenda de servizos	Facer operacións de peche e postvenda mais habituais	20	20
5	Técnicas de venda	Proceso completo da venda do resp dos servizos turísticos: cruceros, visados, nieve, espectáculo...	20	20

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Intermediación na venda de transporte	24

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

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



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

Criterios de avaliación
CA1.1 Identifícanse e caracterízanse os medios de transporte que se poden vender nas axencias de viaxes.
CA1.2 Identifícanse os principais provedores de transporte, e os produtos ou servizos que ofrecen.
CA1.3 Analízanse as principais tarifas e as condicións do servizo, así como os impostos e as taxas que se lles aplican.
CA1.4 Interpretouse a normativa aplicable ao transporte de persoas en diversos medios.

4.1.e) Contidos

Contidos
Intermediación na venda do transporte. Concepto de transporte: tipoloxía e caracterización. Provedores: produtos e servizos que ofrecen. Principais tarifas. Condicións do transporte. Impostos e taxas. Normativa do transporte. Dereitos e deberes de usuario

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Intermediación na venda de aloxamentos, viaxes combinadas e outros servizos	24

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

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

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

Criterios de avaliación
CA1.5 Identifícanse e caracterízanse os servizos e os produtos que ofrecen, así como as tarifas que se aplican no aloxamento turístico.



Criterios de avaliación
CA1.6 Interpretouse a normativa básica de regulación de aloxamentos turísticos.
CA1.7 Caracterizouse a venda de viaxes combinadas, así como os principais provedores e produtos do mercado.
CA1.8 Caracterizáronse outros servizos que se poden vender nas axencias de viaxes, así como as súas tarifas e as súas condicións.
CA1.9 Recoñecéronse os principais sistemas globais de distribución.
CA1.10 Analizouse a venda de servizos turísticos a través de internet e a función das axencias virtuais.

4.2.e) Contidos

Contidos
Intermediación na venda de aloxamento turístico. Concepto de aloxamento turístico. Tipoloxía. Produtos e servizos que se ofrecen. Tarifas. Normativa do aloxamento turístico.
Intermediación na venda de viaxes combinadas: principais produtos e provedores.
Intermediación na venda doutros servizos turísticos: alugamento de vehículos, seguros de viaxe, forfaits de neve, venda de excursións, entradas de espectáculos, guías, etc. Caracterización, tarifas e condicións.
Sistemas globais de distribución.
Venda por internet. Axencias virtuais.

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Procedemento de reserva, emisión e venda dos servizos	35

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

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



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

Criterios de avaliación
CA3.1 Identifícanse e caracterízanse diversas fontes de información utilizadas na venda de servizos e produtos en axencias de viaxes.
CA3.2 Obtívose información sobre servizos e produtos, as súas condicións específicas, as tarifas e os destinos.
CA3.3 Asesorouse a clientela sobre aspectos xerais e específicos do produto ou servizo ou destino.
CA3.4 Caracterizáronse e aplicáronse os procesos de reserva e confirmación de servizos turísticos.
CA3.5 Describiuse o procedemento en caso de non-confirmación e ofrecéronse outras alternativas.
CA3.6 Seguiuse o protocolo establecido para a formalización e o arquivo da documentación.
CA3.7 Identificouse e aplicouse a normativa.
CA3.8 Aplicáronse sistemas informáticos, terminais e sistemas globais de distribución para a xestión de reservas.
CA3.9 Identifícanse os parámetros de calidade do servizo de atención á clientela nas axencias de viaxes.
CA3.10 Aplicáronse técnicas de comunicación e atención á clientela específicas para a venda de servizos en axencias de viaxes.

4.3.e) Contidos

Contidos
Fontes de información para a venda dos servizos en axencias de viaxes: tipoloxía e uso.
Información e asesoramento de servizos, produtos e destinos, condicións específicas e tarifas.
Reserva de produtos e servizos: sistemas de reservas. Procedemento de reserva e confirmación. Estados da reserva. Non-confirmación. Alternativas.
Expediente. Rexistro de datos. Soportes documentais. Procedemento de uso e arquivo.
Normativa.
Equipamentos informáticos, terminais e SDG.



Contidos
Calidade na venda de servizos en axencias viaxes.

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Operacións de peche e posvenda de servizos	20

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

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

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

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



Criterios de avaliación

CA4.9 Aplicáronse sistemas informáticos, terminais e sistemas globais de distribución para a emisión da documentación.

4.4.e) Contidos

Contidos

Documentos para a prestación de servizos: tipoloxía.

Procedemento de emisión: bonos, billetes, pasaxes e títulos de transporte, contratos de viaxes combinadas, itinerarios, localizadores, etc.

Procedemento de facturación. Documentos de venda: tipoloxía e funcións. Gastos de xestión.

Sistemas e formas de cobramento de servizos: características e tipos. Políticas de crédito.

Cancelacións: procedemento. Aplicación da normativa.

Información e instrucións previas ao servizo ou á viaxe.

Procesos de posvenda e valoración desde un punto de vista comercial e de fidelización.

Aplicacións informáticas de xestión en axencias de viaxes, terminais e SDG.

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	Técnicas de venda	20

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

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



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

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

4.5.e) Contidos

Contidos
Cientes: tipoloxía, necesidades e motivos de compra.
Técnicas de venda: principios básicos e etapas. Apertura. Clima axeitado. Linguaxe corporal. Tensións e prexuízos. Xeración de confianza na clientela. Indagación de necesidades e desexos da clientela. Presentación do produto ou do servizo.
Negociación: proceso e técnicas.
Venda telefónica: procedemento.
Valoración da importancia das técnicas de venda na xestión comercial das axencias de viaxes.
Tratamento de queixas e reclamacións.



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

A avaliación do alumnado farase da seguinte maneira:

Cada unidade didáctica avaliarase de maneira individual.

O alumnado, para aprobar o módulo, ten que obter 5 puntos de 10 en cada unha das unidades didácticas que o conforman.

Os mínimos exigibles figuran en cada unha das unidades no apartado correspondente (4.c) da programación e son avaliados co instrumento indicado (proba escrita).

En cada avaliación avaliarase cada unidade didáctica mediante unha proba única escrita obrigatoria e presencial (exame) e tarefas/traballos ou presentación voluntarias e telemáticas. En cada avaliación realizarase un único exame das unidades que correspondan.

-Proba escrita teórico práctica (obrigatoria e presencial). Nesta proba avaliaranse os contidos teórico-prácticos e materiais da plataforma e tamén aqueles achegados a maiores pola profesora de cada unha das unidades didácticas que entren en cada avaliación. No caso de que na avaliación se avalíe máis dunha unidade, realizarase unha única proba na que se presentarán as unidades que correspondan por separado e puntuarase cada unha delas de forma independente. Cada unidade avaliada terá un valor do 90%.

-Tarefas, traballos e presentacións (voluntarias e telemáticas). Nestas probas avaliaranse os contidos prácticos cun valor do 10% en cada unha das unidades didácticas. En cada unidade propoñerase unha tarefa ou varias con valor de 10% do total da unidade.

De non entregar a tarefa en data, en cada unha das avaliacións pódese alcanzar como máximo un 9 na unidade didáctica.

Cada unidade didáctica será superada cando, na proba escrita (exame) da unidade se obtén un 5 ou, que coa suma da tarefa, se sume 5 puntos.

Na primeira avaliación a nota calcularase por media aritmética das cualificacións obtidas en cada unidade avaliada (avaliaranse a unidade 1 e a unidade 2). Se obterá un mínimo de 5 puntos sempre que cada unidade avaliada esté superada seguindo os criterios mencionados anteriormente.

A nota da segunda avaliación será a cualificación obtida na unidade avaliada (unidade 3). Se obterá un mínimo de 5 puntos sempre que a unidade avaliada esté superada seguindo os criterios mencionados anteriormente.

A terceira avaliación constará da unidade 4 e unidade 5. Se obterá un mínimo de 5 puntos en cada una, sempre que se cumpran os criterios mencionados anteriormente.

Para que o módulo esté aprobado na terceira avaliación, hai que ter tódalas unidades superadas cun 5, tamén ás que se avalíen durante a terceira avaliación.

De ter algunha unidade suspensa, a terceira avaliación estará suspensa

Na terceira avaliación, tendo todas as unidades didácticas do módulo superadas, a cualificación obterase por media ponderada de cada una das unidades aprobadas.

O alumnado recuperará aquela/s unidade/s que non superara durante os exames de avaliación.

A avaliación final calcularase por media ponderada das cualificacións obtidas en cada unha das unidades. De ter todas as unidades aprobadas cun 5, o módulo estará superado. No caso de que a media ponderada



sume 5, pero haxa algunha unidade suspensa, o módulo non se supera.

Os redondeos dos decimais, fanse unha vez acadado o 5 en cada unidade, en cada unha das avaliación a partir do 0,71 á nota superior.

Chegar con retraso máis de 15 minutos a unha proba escrita obrigatoria sen xustificación, levará a que a proba non se poida realizar e estará suspensa.

Se se detecta alguén copiando por diferentes medios, as unidades das que se esté examinando na proba, estarán suspensas cun 0.

Aquelas tarefas que se detecten que están iguais, é dicir, copiadas, todas as persoas terán un 0 nesa tarefa/traballo.

En caso de non poder asistir á proba obrigatoria presencial, por causa xustificada recollida no NOF do CIFP Manuel Antonio e entregado o xustificante, se poderá solicitar realizar a proba outro día e, sempre que haxa tempo antes da data da avaliación, a profesora fixará outro día.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

O alumnado que non supere os mínimos exixibles nalgunha das unidades didácticas durante as avaliacións ás que se presentou, terá que recuperala no período correspondente no mes de xuño.

A recuperación consistirá nunha proba escrita sobre os contidos teórico-prácticos da/s unidade/s non superada/s. É necesario alcanzar o 50% do valor total da unidade en cada unha das unidades para superalas, pero tamén se pode superar a unidade se coa nota da proba escrita da unidade sumada á nota da tarefa entregada durante o curso, en data, suma 5.

As tarefas de cada unha das unidades que non se entregaron no período correspondente establecido durante curso, non se poderán entregar no período de recuperación.

A cualificación da proba escrita de cada unidade ten un valor do 90% do total da nota.

Non se farán probas de recuperación para subir nota.

Se se supera a/s unidade/s suspensa/s no período de recuperación, a cualificación do módulo se calcula por media ponderada de cada unha das notas de cada unidade didáctica. Se a suma da media ponderada é 5, pero hai algunha unidade non recuperada (suspensa), o módulo está suspenso.

Unha vez superado o módulo cun 5, redondearase a cualificación á nota superior a partir de 0,71.

PROBA FINAL

A proba presencial final para aquelas persoas que non teñan ningunha das 5 unidades do módulo superadas, consistirá nunha única proba escrita onde se avaliará de 0 a 10 cada unha das 5 unidades de forma



independente cun valor de 100% da nota cada unha. Para alcanzar a avaliación positiva no módulo, é necesario alcanzar en cada unha das 5 unidades avaliadas na proba escrita, un mínimo de 5 puntos. A cualificación final do módulo calcularase mediante a suma da media ponderada da nota das 5 unidades didácticas. O módulo será superado cando en cada unha das 5 unidades didácticas obtéñase un mínimo de 5 puntos sobre 10. De ter algunha unidade suspensa, aínda que a media ponderada sume 5, o módulo non será superado. Unha vez superado o módulo cun 5, redondearase a cualificación á nota superior a partir de 0,71.

6.b) Procedemento para definir a proba de avaliación extraordinaria para o alumnado con perda de dereito a avaliación continua

Non se contempla por ser un módulo a distancia no que a presencialidade é opcional

7. Procedemento sobre o seguimento da programación e a avaliación da propia práctica docente

O seguimento de avaliación docente se fará de acordo co proceso de programación, mediante a enquisa ao alumnado trimestral onde se indica a satisfacción do alumnado. Ao remate de cada unidade didáctica o profesor levará a cabo unha análise do grao de cumprimento da programación: consecución dos resultados de aprendizaxe, criterios de avaliación, contidos, secuenciación, tarefas do profesor e dos alumnos e instrumentos e criterios de avaliación. No caso de observarse desviacións con respecto aos obxectivos definidos nesta programación levaranse a cabo rectificacións baseadas en xustificacións razoadas.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Realización de tests ou preguntas de contestación corta para identificar os coñecementos previos do alumnado. Na plataforma do módulo planteranse unha tarefa en H5P con cuestións para recoller información de cada alumna/o e poder obter a avaliación inicial do alumnado. Como profesora do módulo de Venda de servizos turísticos durante as primeiras semanas do curso, realizaremos esta proba de avaliación inicial sin repercusión para a cualificación do alumnado.



8.b) Medidas de reforzo educativo para o alumnado que non responda globalmente aos obxectivos programados

Cando o progreso do alumnado non responda globalmente aos obxectivos programados, se adoptarán as medidas oportunas do reforzo educativo.

Para atender á diversidade, se facilitará unha serie de recursos para que o alumnado poida alcanzar os mínimos exigibles dacordo cos resultados de aprendizaxe.

No caso do alumnado con necesidades educativas especiais no módulo profesional de Vendas de servizos turísticos se realizarán as adaptacións según se requira, unha vez realizada a reunión entre o/a tutor/a, xefe do departamento de orientación e profesora do módulo profesional na que se transmite, por parte do xefe do departamento de orientación o diagnóstico e propostas sobre as posibles adaptacións, medidas de control da evolución do alumnado, orientación do alumnado, etc.

As medidas que poderíanse adoptar serían: metodoloxía adaptada ás necesidades de cada estudante, elaboración de recursos didácticos adaptados, alungar os tempos de entrega das tarefas, adaptación de tarefas e procedementos, materiais, tempo de realización das probas escritas.

Para o alumnado con máis capacidade se lles plantexarán tarefas complementarias para manter o seu interese no módulo.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

A actual contorna empresarial é froito dunha serie de cambios históricos que se están producindo nos mercados (globalización, alta competencia e revolución tecnolóxica).

Por outra parte a evolución das necesidades e demandas dos clientes do sector turístico obrigan ás empresas a mellorar a súa forma de estar no complexo mercado actual.

No desenvolvemento do proceso de ensino-aprendizaxe están implícitos o traballo en equipo, a educación cívica, a igualdade de mulleres e homes e a educación para a convivencia. Estes aspectos humanos, así como respecto aos compañeiros, profesores, material traballaranse levando a cabo diferentes actividades.

É importante sinalar que ao longo do módulo traballarase coa educación en valores non só con actitudes recollidas no currículo do módulo, senón a través de distintos contidos como poden ser:

Educación do consumidor: aprender a conservar e valorar na súa xusta medida os bens persoais, como é o caso dos instrumentos empregados no sector turístico. Apreciar o desenvolvemento sostible mediante a reciclaxe de materiais, o deseño e consumo racional de obxectos.

-Educación para a igualdade.

-Inclusión.

-Educación ambiental (ODS).

-Educación moral e cívica: desenvolver actitudes propias sobre o sector turístico, visión crítica e actitude aberta a novas ideas, na resolución de problemas, entender o turismo como un instrumento de traballo ao servizo da sociedade para a consecución dos Obxectivos de Desenvolvemento Sostible (ODS) da Axenda 2030.

-Educación para a convivencia pacífica.

-Educación para a saúde.

-Interculturalidade.



9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Sempre que sexan dentro dos acordos establecidos no R.R.I.e poidan levarse a cabo no desenrolo da programación. A temporización repartirase o longo do curso dependendo das dispoñibilidades orzamentarias e da programación.

As actividades propostas son as seguintes:

Charla-coloquio con profesionais do sector

Charla-coloquio con ex-alumnos que se atopan en activo.

Outros incluídas na Proposta de Actividades pasadas o departamento, ou que de xeito excepcional xurdan o longo do curso, sempre con visto e praxe do equipo docente do grupo e da familia profesional.

Outras fixadas na Proposta de actividades da especialidade.