

## MINISTERIO EDUCACIÓN Y CIENCIA.

BOE 15 marzo 1994, núm. 63/1994 [pág. 8292]

### FORMACIÓN PROFESIONAL ESPECÍFICA. Currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de Técnico superior en agencias de viaje.

Artículo 1. 1. El presente Real Decreto determina el currículo para las enseñanzas de formación profesional vinculadas al título de Técnico superior en Agencias de Viajes. A estos efectos, la referencia del sistema productivo se establece en el Real Decreto 2215/1993, de 17 de diciembre (RCL 1994\516), por el que se aprueban las enseñanzas mínimas del título. Los objetivos expresados en términos de capacidades y los criterios de evaluación del currículo del ciclo formativo son los establecidos en el citado Real Decreto.

2. Los contenidos del currículo se establecen en el anexo I del presente Real Decreto.

3. En el anexo II del presente Real Decreto se determinan los requisitos de espacios e instalaciones que deben reunir los centros educativos para la impartición del presente ciclo formativo.

Artículo 2. El presente Real Decreto será de aplicación en el ámbito territorial de gestión del Ministerio de Educación y Ciencia.

Artículo 3. La distribución horaria semanal de los diferentes módulos profesionales que corresponden a este ciclo formativo será establecida por el Ministerio de Educación y Ciencia.

Artículo 4. El Ministro de Educación y Ciencia dictará las normas pertinentes en materia de evaluación y promoción de los alumnos.

#### DISPOSICION ADICIONAL

Unica.-De acuerdo con las exigencias de organización y metodología de la educación de adultos, tanto en la modalidad de educación presencial como en la de educación a distancia, el Ministerio de Educación y Ciencia podrá adaptar el currículo al que se refiere el presente Real Decreto conforme a las características, condiciones y necesidades de la población adulta.

#### DISPOSICIONES FINALES

Primera.-Se autoriza al Ministro de Educación y Ciencia para dictar las disposiciones que sean precisas para la aplicación de lo dispuesto en este Real Decreto.

Segunda.-El currículo establecido en el presente Real Decreto será de aplicación supletoria en las Comunidades Autónomas que se encuentren en pleno ejercicio de sus competencias educativas, de conformidad con lo establecido en el artículo 149.3 de la Constitución (RCL 1978\2836 y ApNDL 2875).

Tercera.-El presente Real Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

#### ANEXO I

##### **Módulo profesional 1: producción y venta de servicios turísticos en agencias de viajes**

CONTENIDOS (duración 190 horas)

1. Las agencias de viajes.

a) Definición.

b) Evolución histórica.

c) Justificación de sus funciones.

d) Clasificación funcional y legal.

e) Los servicios/productos de las agencias de viajes.

f) Legislación aplicable.

2. España como producto turístico.

a) Un destino multiproducto.

- b) Turismo de sol y playa.
  - c) Turismo urbano.
  - d) Turismo cultural.
  - e) Turismo itinerante: grandes rutas.
  - f) Turismo rural.
  - g) Turismo verde: parques naturales.
  - h) Turismo de aventura.
  - i) Turismo deportivo.
  - j) Turismo náutico.
  - k) Turismo de salud.
  - l) Turismo de invierno.
  - m) Turismo joven.
  - n) Otros recursos turísticos.
3. Destinos turísticos internacionales.
- a) Destinos de sol y playa.
  - b) Destinos urbanos.
  - c) Destinos culturales.
  - d) Grandes rutas turísticas.
  - e) Destinos de turismo rural.
  - f) Destinos de turismo verde: parques naturales.
  - g) Destinos de turismo de aventura.
  - h) Destinos de turismo náutico.
  - i) Destinos de turismo de salud.
  - j) Destinos turísticos de invierno.
  - k) Destinos de turismo joven.
  - l) Circuitos profesionales y de negocios.
  - m) Otros recursos turísticos internacionales.
4. Productos turísticos nacionales e internacionales según medios de transporte.
- a) Grandes rutas terrestres europeas.
  - b) Trenes turísticos.
  - c) Cruceros fluviales y marítimos.
5. Las fuentes de información en las agencias de viajes.
- a) Fuentes manuales y mecanizadas.
  - b) Fuentes internas y externas.
  - c) Análisis de la información.
6. Medios de transporte y construcción de tarifas.
- a) Normativa reguladora.
  - b) Clasificación y tipos.
  - c) Aeropuertos. Puertos. Estaciones.
  - d) Tarifas. Concepto y tipos. Construcción de tarifas.
  - e) El trayecto: tipos de viajes.
  - f) Tarifas especiales, descuentos y subvenciones. Su compatibilidad.
  - g) El equipaje.
  - h) Impuestos y tasas.
  - i) El tratamiento de la moneda en viajes internacionales.
  - j) Modificaciones y anulaciones de viajes.
7. Legislación sobre viajeros en tránsito y aduanas.
- a) Normas comunitarias, estatales y autonómicas.
  - b) Divisas, cambio, cupos y trámites aduaneros.
  - c) Derechos de viajero.
  - d) Seguros de viajes. Prestaciones y normativa internacional.

- e) Consulados y embajadas: servicios que prestan.
- 8. Las reservas y su gestión.
  - a) Concepto. Tipos.
  - b) Contrato de reserva.
  - c) Procedimiento de reserva.
  - d) Los medios de comunicación en la gestión de las reservas.
  - e) Manejo de «software» específico.
- 9. Emisión de documentos acreditativos del derecho de uso de servicios turísticos y de viajes.
  - a) Tipos de documentos: billetes, bonos, otros.
  - b) Composición.
  - c) Normas de emisión. Reemisión.
  - d) Valoración.
  - e) Circuito interno.
- 10. Planificación, organización, operación y control de conjuntos complejos de servicios turísticos.
  - a) Viajes combinados. Definición. Tipos.
  - b) Eventos. Tipos.
  - c) Fases y procedimientos en la creación del producto/prestación del servicio: planificación/elaboración, organización, operación y control.
- 11. Atención al cliente. Venta de servicios. Negociación con proveedores.
  - a) Técnicas de comunicación: procesos, elementos y tipos de comunicación, retroalimentación.
  - b) Habilidades sociales aplicadas a: información y venta en agencias de viajes, negociación con proveedores, operación de conjuntos complejos de servicios turísticos.
  - c) Técnicas de protocolo e imagen personal.
  - d) Técnicas y procesos de negociación con proveedores: la planificación de los encuentros, estrategias, interacción agente-proveedor, cierre de las operaciones.
  - e) Tipos de clientes y su tratamiento.
  - f) Técnicas y procesos de venta directa: formas de vender, acogida, información, interacción vendedor-cliente, sugerencias y recomendaciones, seguimiento, cierre.
  - g) La protección de consumidores y usuarios en España y en la Comunidad Económica Europea.
  - h) Tratamiento de quejas.
  - i) Reclamaciones y denuncias antes las agencias de viajes y otras empresas turísticas.

## **Módulo profesional 2: gestión económico-administrativa en agencias de viajes**

### CONTENIDOS (duración 95 horas)

- 1. Contabilidad, matemáticas comerciales y estadística básicas.
  - a) Concepto y objetivos de la contabilidad.
  - b) Los libros de contabilidad.
  - c) El patrimonio.
  - d) Las cuentas.
  - e) El plan general de contabilidad.
  - f) El proceso contable básico en las agencias de viajes.
  - g) La tesorería en las agencias de viajes.
  - h) Los impuestos. Su liquidación.
  - i) Los derechos de cobro.
  - j) Las amortizaciones. Las provisiones.
  - k) Las cuentas anuales.
  - l) Instrumentos de abono en las operaciones comerciales.
  - m) Cuentas corrientes.

- n) Créditos.
- ñ) Operaciones de compra de moneda extranjera y cheques de viajero.
- o) Documentos de pago y títulos de crédito.
- p) Estadística básica.
- 2. Sistemas y procedimientos de gestión de registros en agencias de viajes.
  - a) Documentos internos y externos utilizados en las agencias de viajes.
  - b) Técnicas de diseño y composición de documentos.
  - c) Gestión de impresos y formularios.
  - d) Definición y gestión de archivos.
  - e) Protección de registros.
  - f) Medios de almacenamiento y tratamiento de la información.
  - g) Control de correspondencia.
- 3. Sistemas y procedimientos de almacenamiento, reposición y control de existencias en agencias de viajes.
  - a) Gestión de almacén.
  - b) Inventarios.
  - c) Control de existencias.
- 4. Procedimientos derivados de relaciones económicas con clientes y proveedores.
  - a) Facturación, control de cuentas de crédito, cobro y reintegro a clientes.
  - b) Soportes y partes de ventas de proveedores.
  - c) Control de liquidaciones de ventas y facturas de proveedores.

### **Módulo profesional 3: organización y control en agencias de viajes**

CONTENIDOS (duración 130 horas)

- 1. Introducción a la teoría de empresa.
  - a) Concepto.
  - b) El enfoque de sistemas de la administración empresarial.
  - c) Las funciones del mando.
  - d) Evolución del pensamiento gerencial.
- 2. Estructuras organizativas y funcionales más características en las agencias de viajes.
  - a) Areas o departamentos básicos.
  - b) Funciones principales. Organigramas. Distribución de tareas.
  - c) Relaciones interdepartamentales.
  - d) Circuitos y tipos de información/documentos internos y externos.
- 3. La planificación.
  - a) Concepto y naturaleza.
  - b) Proceso de planificación. Tipos de planes.
  - c) Políticas, estrategias y objetivos empresariales.
- 4. El control económico.
  - a) El control presupuestario: ciclo presupuestario, tipos de presupuestos, presupuestos por departamentos.
  - b) Análisis y control de costes.
  - c) Análisis de la rentabilidad.
  - d) Análisis de los estados financieros.
- 5. Gestión y control de la calidad.
  - a) Servicio «versus» producto.
  - b) La gestión integral de la calidad.
  - c) Planificación, organización y control de la calidad.
  - d) Calidad de los servicios propios y ajenos y satisfacción del cliente.
- 6. La organización.
  - a) Principios de organización.

- b) Departamentalización.
- c) Sistemas de organización.
- d) Cultura organizacional.

#### **Módulo profesional 4: comercialización de productos y servicios turísticos**

##### CONTENIDOS (duración 95 horas)

1. Análisis de mercado de alojamiento y de intermediación de servicios turísticos y viajes.

- a) Fuentes de información turística.
- b) Técnicas de investigación y de tratamiento de la información.
- c) Estructura del mercado turístico español. Evolución. Oportunidades y amenazas.
- d) La oferta y la demanda de alojamiento internacional, nacional y local.
- e) La oferta y la demanda de intermediación de servicios turísticos y viajes internacional, nacional y local.
- f) El consumidor: elasticidad, necesidades y segmentación.

2. «Marketing» turístico.

- a) Características de los servicios frente a los productos.
- b) El «marketing» de servicios.
- c) El plan de «marketing» como instrumento de gestión.

3. El «marketing mix».

- a) Producto-servicio.
- b) Precios.
- c) Comunicación.
- d) Distribución.

4. La comunicación.

- a) La publicidad: concepto, objetivos e instrumentos.
- b) La promoción.
- c) El «marketing» directo.
- d) El patrocinio.
- e) Planificación y control de acciones de comunicación.

#### **Módulo profesional 5: lengua extranjera**

##### CONTENIDOS (duración 160 horas)

1. Uso de la lengua oral.

a) Participación en conversaciones, debates y exposiciones relativas a situaciones de la vida profesional y a situaciones derivadas de las diferentes actividades del sector empresarial.

1.º Terminología específica.

2.º Aspectos formales (actitud profesional adecuada al interlocutor de lengua extranjera).

Aspectos funcionales: intervenir de forma espontánea y personal en diálogos dentro de un contexto, utilizar fórmulas pertinentes de conversación en una situación profesional, extraer información específica propia del sector para construir una argumentación.

b) Facilitar la comunicación, utilizando todas las habilidades y estrategias posibles para poder afrontar cualquier tipo de situación de relación personal y/o laboral.

2. Uso de la lengua escrita.

Comprensión y redacción global y específica de documentos visuales, orales o escritos relacionados con aspectos profesionales.

a) Utilización de la terminología específica, seleccionando la acepción correcta en el diccionario técnico según el contexto de la traducción.

b) Selección de los elementos morfosintácticos (estructura de la oración, tiempos verbales, nexos y subordinación, formas impersonales, voz pasiva, etc. ...), de acuerdo con el documento que se pretenda elaborar.

c) Aplicación de fórmulas y estructuras hechas utilizadas en la comunicación escrita.

3. Aspectos socioculturales.

a) Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países de la lengua extranjera.

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

c) Utilización de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socio-profesional con el fin de proyectar una buena imagen de empresa.

### **Módulo profesional 6: segunda lengua extranjera**

CONTENIDOS (duración 160 horas)

1. Uso de la lengua oral.

a) Incrementar la capacidad de comunicación empleando las estrategias que estén a su alcance para familiarizarse con otra forma de enfocar el entorno socio-laboral: léxico socio-profesional, estrategias comunitarias para obtener una información más completa (solicitar precisiones, comprobar que lo que se ha dicho ha sido correctamente interpretado...), estrategias de participación en la conversación (colaborar en el mantenimiento de la conversación, mantener el turno de palabra, cambiar de tema...).

b) Incorporación al repertorio productivo de nuevas funciones comunicativas (hacer hipótesis, suposiciones, contradecir, persuadir, argumentar, etc. ...).

c) Reconocimiento de vocabulario y estructuras lingüísticas falsamente semejantes en las lenguas conocidas para evitar errores previsibles.

2. Uso de la lengua escrita.

Comprensión y producción de documentos sencillos (visuales, orales y escritos) relacionados con situaciones tanto de la vida cotidiana como de la profesional.

a) Transferencia de los conocimientos sobre la organización de distintos tipos de textos a la segunda lengua extranjera.

b) Uso sistemático de diccionario.

c) Utilización de obras técnicas instrumentales (libros de consulta, textos específicos...).

d) Incorporación de nuevos elementos morfosintácticos tales como las oraciones subordinadas, la voz pasiva, la concordancia de los tiempos verbales, etc.

3. Aspectos socioculturales.

a) Referentes sociales y culturales clave entre los hablantes de la lengua extranjera: la prensa, la publicidad, las relaciones laborales, el cine, etc.

b) Interpretación de algunos rasgos que definen el comportamiento socio-lingüístico de los hablantes de la lengua extranjera, basándose en claves lingüísticas (como en la entonación, registros de lengua, etc.) o no lingüísticas (gestos, actitudes, etc.).

c) Actitud abierta a las distintas culturas representadas por los diferentes países de la lengua extranjera.

### **Módulo profesional 7: relaciones en el entorno de trabajo**

CONTENIDOS (duración 65 horas)

1. La comunicación en la empresa.

a) Producción de documentos en los cuales se contengan las tareas asignadas a los miembros de un equipo.

b) Comunicación oral de instrucciones para la consecución de unos objetivos.

c) Tipos de comunicación: oral/escrita, formal/informal, ascendente/descendente/horizontal.

d) Etapas de un proceso de comunicación: emisores, transmisores, canales, mensajes, receptores, decodificadores, «Feedback».

e) Redes de comunicación, canales y medios.

- f) Dificultades/barreras en la comunicación: el arco de distorsión, los filtros, las personas, el código de racionalidad.
  - g) Recursos para manipular los datos de la percepción: estereotipos, efecto halo, proyección, expectativas, percepción selectiva, defensa perceptiva.
  - h) La comunicación generadora de comportamientos.
  - i) Comunicación como fuente de crecimiento.
  - j) El control de la información. La información como función de dirección.
2. Negociación.
- a) Concepto y elementos.
  - b) Estrategias de negociación.
  - c) Estilos de influencia.
3. Solución de problemas y toma de decisiones.
- a) Resolución de situaciones conflictivas originadas como consecuencia de las relaciones en el entorno de trabajo.
  - b) Proceso para la resolución de problemas: enunciado, especificación, diferencias, cambios, hipótesis, posibles causas, causa más probable.
  - c) Factores que influyen en una decisión: la dificultad del tema, las actitudes de las personas que intervienen en la decisión.
  - d) Métodos más usuales para la toma de decisiones en grupo: consenso, mayoría.
  - e) Fases en la toma de decisiones: enunciado, objetivos, clasificación, búsqueda de alternativas, evaluación, elección tentativa, consecuencias adversas, riesgos, probabilidad, gravedad, elección final.
4. Estilos de mando.
- a) Dirección y/o liderazgo: definición, papel del mando.
  - b) Estilos de dirección: «Laissez-faire», paternalista, burocrático, autocrático, democrático.
  - c) Teorías, enfoques del liderazgo: teoría del «gran hombre», teoría de los rasgos, enfoque situacional, enfoque funcional, enfoque empírico, etc.
  - d) La teoría del liderazgo situacional de Paul Hersay.
5. Conducción/dirección de equipos de trabajo.
- a) Aplicación de las técnicas de dinamización y dirección de grupos.
  - b) Etapas de una reunión.
  - c) Tipos de reuniones.
  - d) Técnicas de dinámica y dirección de grupos.
  - e) Tipología de los participantes.
  - f) Preparación de la reunión.
  - g) Desarrollo de la reunión.
  - h) Los problemas de las reuniones.
6. La motivación en el entorno laboral.
- a) Definición de la motivación.
  - b) Principales teorías de motivación: McGregor, Maslow, Stogdell, Herzbert, McClelland, teoría de la equidad, etc.
  - c) Diagnóstico de factores motivacionales: motivo de logro, «locus control».

### **Módulo profesional 8: formación en centro de trabajo**

CONTENIDOS (duración 440 horas)

1. Atención e información al cliente y venta de productos turísticos.
- a) Aplicación de métodos de obtención, archivo y difusión de la información.
  - b) Utilización de soportes informativos manuales (guías, ABC, APT, etc.).
  - c) Utilización de medios informáticos como procedimiento de búsqueda, tratamiento y comunicación de información.
  - d) Aplicación de técnicas de venta y comunicación en la atención a los clientes.

- e) Realización de reservas de servicios: aplicación de técnicas de cálculo de tarifas, elaboración y emisión de documentos, registro de expedientes y documentos originados en la realización de reservas y en la emisión de documentos, aplicación de procedimientos de facturación y cobro.
  - f) Realización de operaciones de cambio de moneda extranjera.
  - g) Participación en la ejecución de acciones publicitarias.
2. Programación de conjuntos complejos de servicios turísticos.
- a) Utilización de soportes informativos manuales.
  - b) Utilización de medios informáticos como sistema de búsqueda, tratamiento y comunicación de información; realización de reservas.
  - c) Aplicación de técnicas de cálculo de tarifas.
  - d) Elaboración de presupuestos de conjuntos complejos de prestaciones.
  - e) Elaboración de documentos.
3. Realización de operaciones derivadas de la gestión económico-administrativa-financiera.
- a) Realización de operaciones contables.
  - b) Realización de operaciones de control de cuentas bancarias.
  - c) Realización de operaciones de solicitud, clasificación y reposición de existencias: elaboración de inventarios, control de la recepción y el «stock» de documentos, aplicación de técnicas de archivo.
  - d) Elaboración de documentos relativos a la actividad.
4. Control de operaciones.
- a) Elaboración de informes sobre su apreciación de las actividades productivas/formativas.
  - b) Elaboración de informes sobre su participación en el control de calidad de los procesos de servicio.
5. Aplicación de criterios de seguridad en higiene en todas las fases de los procesos.

### **Módulo profesional 9: formación y orientación laboral**

CONTENIDOS (duración 65 horas)

#### 1. Salud laboral.

- a) Condiciones de trabajo y seguridad. Salud laboral y calidad de vida. El medio ambiente y su conservación.
- b) Factores de riesgo: físicos, químicos, biológicos, organizativos. Medidas de prevención y protección.
- c) Técnicas aplicadas de la organización «segura» del trabajo.
- d) Técnicas generales de prevención/protección. Análisis, evaluación y propuesta de actuaciones.
- e) Casos prácticos.
- f) Prioridades y secuencias de actuación en caso de accidentes.
- g) Aplicación de técnicas de primeros auxilios: consciencia/inconsciencia, reanimación cardiopulmonar, traumatismos, salvamentos y transporte de accidentados.

#### 2. Legislación y relaciones laborales.

- a) Derecho laboral: normas fundamentales.
- b) La relación laboral. Modalidades de contratación, salarios e incentivos. Suspensión y extinción del contrato.
- c) Seguridad Social y otras prestaciones.
- d) Organos de representación.
- e) Convenio colectivo. Negociación colectiva.

#### 3. Orientación e inserción socio-laboral.

- a) El mercado laboral. Estructura. Perspectivas del entorno.

b) El proceso de búsqueda de empleo: fuentes de información, mecanismos de oferta-demanda, procedimientos y técnicas.

c) Iniciativas para el trabajo por cuenta propia. Trámites y recursos de constitución de pequeñas empresas.

d) Recursos de autoorientación profesional. Análisis y evaluación del propio potencial profesional y de los intereses personales. La superación de hábitos sociales discriminatorios. Elaboración de itinerarios formativos/profesionalizadores. La toma de decisiones.

4. Principios de economía.

a) Variables macroeconómicas. Indicadores socioeconómicos. Sus interrelaciones.

b) Economía de mercado: oferta y demanda, mercados competitivos.

c) Relaciones socioeconómicas internacionales: CEE.

5. Economía y organización de la empresa.

a) Actividad económica de la empresa: criterios de clasificación.

b) La empresa: tipos de modelos organizativos. Areas funcionales. Organigramas.

c) Funcionamiento económico de la empresa: patrimonio de la empresa; obtención de recursos: financiación propia, financiación ajena, interpretación de estados de cuentas anuales, costes fijos y variables.

## **ANEXO II**

### **Requisitos de espacios e instalaciones del currículo del ciclo formativo de Técnico superior en Agencias de Viajes**

De conformidad con la disposición final segunda del Real Decreto 2215/1993, de 17 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico superior en Agencias de Viajes, los requisitos de espacios e instalaciones de dicho ciclo formativo son:

Espacio formativo ..... Superficie-m<sup>2</sup> ..... Grado de utilización- Porcentaje

Aula polivalente ..... 60 ..... 75

Aula de aplicaciones de hostelería y turismo ..... 90 ..... 25

El «grado de utilización» expresa en porcentaje la ocupación del espacio por un grupo de alumnos prevista para la impartición del ciclo formativo.