

1. Identificación da programación

Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15016000	Compostela	Santiago de Compostela	2018/2019

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
HOT	Hostalaría e turismo	CMHOT02	Servizos en restauración	Ciclos formativos de grao medio	Réxime xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0155	Técnicas de comunicación en restauración	2018/2019	2	53	53

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	REBECA MIRAMONTES PENAS
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector



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

Esta programación realízase para o módulo Técnicas de Comunicación, pertencente ao ciclo formativo de Grao medio de servizos en restauración; tomando como referencia o Decreto 58/2010 polo que se establece o título de Técnico en servizos en Restauración e introducindo as adaptacións necesarias para adecuar a docencia ás características do alumnado e as características do contorno sociocultural do centro.

Baseándonos para esta adecuación, ademais no perfil profesional do título, competencia xeral e competencias profesionais, persoais e sociais e que se concretan no Decreto do currículo como segue:

- . O perfil profesional do título de técnico en servizos en restauración determínase pola súa competencia xeral, polas súas competencias profesionais, persoais e sociais, así como pola relación de cualificacións e, de ser o caso, unidades de competencia do Catálogo Nacional de Cualificacións Profesionais incluídas no título.
- . A competencia xeral deste título consiste en realizar actividades de preparación, presentación e servizo de alimentos e bebidas, así como as de atención á clientela no ámbito da restauración, seguindo os protocolos de seguridade establecidos e actuando segundo normas de hixiene, prevención de riscos laborais e protección ambiental.
- . As competencias profesionais, persoais e sociais deste título son :
 - a) Elixir o tipo de servizo de alimentos e bebidas que se debe levar a cabo a partir da información requirida.
 - b) Recibir, almacenar e distribuír materias primas en condicións idóneas, para o seu uso posterior.
 - c) Preparar espazos, maquinaria, útiles e ferramentas para a posta a punto de distintas unidades de produción e/ou prestación de servizos.
 - d) Executar os procesos e as operacións de preservizo e/ou postservizo necesarios para o desenvolvemento das actividades de produción e/ou prestación de servizos, tendo en conta o ámbito da súa execución e a estandarización dos procesos.
 - e) Desenvolver as actividades de servizo e atención á clientela adecuándose aos seus requisitos, con aplicación das normas básicas de protocolo e tendo en conta a estandarización dos procesos para alcanzar a súa satisfacción.
 - f) Executar os procesos de facturación e cobramento, se procede, utilizando correctamente as tecnoloxías da información e da comunicación relacionadas.
 - g) Atender suxestións e solucionar as posibles reclamacións efectuadas pola clientela dentro do ámbito da súa responsabilidade.
 - h) Aplicar protocolos de seguridade laboral e ambiental, hixiene e calidade durante todo o proceso produtivo, para evitar danos nas persoas e no medio.
 - i) Cumprir os obxectivos de produción, actuando conforme os principios de responsabilidade e mantendo unhas relacións profesionais axeitadas cos membros do equipo de traballo.
 - j) Resolver problemas e tomar decisións individuais seguindo as normas e os procedementos establecidos, definidos dentro do ámbito da súa competencia.
 - k) Manter o espírito de innovación, de mellora dos procesos de produción e de actualización de coñecementos no ámbito do seu traballo.
 - l) Exercer os seus dereitos e cumprir as obrigas derivadas das relacións laborais, consonte o establecido na lexislación.
 - m) Detectar e analizar oportunidades de emprego e autoemprego desenvolvendo unha cultura emprendedora, e adaptándose a diferentes postos de traballo e a novas situacións.
 - n) Establecer e administrar unha pequena empresa, realizando unha análise básica de viabilidade de produtos, de planificación da produción e de comercialización.
 - o) Participar na vida económica, social e cultural cunha actitude crítica e responsable.

. Asociado á unidade de competencia: UC1052-2, UC1048-2, UC1053-2, UC1054-2, UC0711-2, UC1051-2.

Isto permitiranos traballar de cara a conseguir o rol do posto de traballo propio de este ciclo formativo que se traducirá en actividades específicas con resultados concretos, na adaptación en función das variacións que se dan na práctica do traballo e nos procesos productivos, actuar correctamente ante anomalías, dirixir o conxunto do traballo e acadar os obxectivos da organización, así como establecer prioridades e actuar en coordinación con outros departamentos.



O CIFP Compostela forma parte da rede de Centros Integrados de Formación Profesional de Galicia. Ten implantado un Sistema de Xestión de Calidade.

Está situado na cidade de Santiago de Compostela, capital da Comunidade Autónoma de Galicia. A súa cidade vella está declarada Patrimonio da Humanidade dende 1.985, e destaca polo seu gran valor cultural, artístico e relixioso, recibindo milleiros de viaxeiros cada ano, tanto nacionais como extranxeiros.

Os servizos de restauración conforman unha importante fonte de ingresos para a cidade, podendo atopar representación da restauración tanto hoteleira coma extrahoteleira, tradicional e novas fórmulas de restauración.

O alumnado do ciclo colabora no servizo de comedor do CEIP Lamas de Abade.



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	A Comunicación	A importancia da comunicación, tipos e barreiras.	16	30
2	Atención ao cliente	O cliente no sector da restauración, normas de cortesía, fidelización e técnicas de venda segundo a tipoloxía de clientes.	16	35
3	Aplicación do protocolo en restauración	Os distintos elementos do protocolo en restauración.	11	20
4	Queixas e reclamacións	A xestión das reclamacións.	10	15

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	A Comunicación	16

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Proporciona información requirida pola clientela aplicando as técnicas de comunicación e de habilidades sociais.	NO
RA2 - Comunícalle á hipotética clientela as posibilidades do servizo, e xustifícaa desde o punto de vista técnico.	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 Descríbóronse e valoráronse as normas de cortesía nas relacións interpersoais.
CA1.2 Valorouse a pulcritude e a corrección no vestir e na imaxe corporal como elementos clave na atención á clientela.
CA1.4 Adaptáronse adecuadamente á situación de partida a actitude e o discurso.
CA1.5 Obtívose a información necesaria da hipotética clientela para proporcionar a información con rapidez, e outorgáronse as explicacións precisas para a interpretación correcta da mensaxe.
CA1.6 Mántívose unha conversa utilizando fórmulas, léxico comercial e nexos para pedir aclaracións, solicitar información, pedir a alguén que repita, etc.
CA1.7 Producíronse e interpretáronse con claridade e corrección mensaxes escritas relacionadas coa actividade profesional.
CA1.8 Tívoise en conta o tratamento protocolario e as normas internas de atención á clientela.
CA1.9 Mántívose unha actitude conciliadora e sensible cara ás demais persoas, e demostrouse cordialidade e amabilidade no trato.
CA1.11 Valorouse a importancia da actitude ao teléfono e as posibles situacións que se presenten.
CA2.4 Recoñeceuse a terminoloxía básica de comunicación propia do servizo.
CA2.6 Adecuáronse as respostas ás preguntas do público.
CA2.7 Distinguíronse os tipos de demanda de información que se dan máis adoito en establecementos de consumo de alimentos e bebidas.

4.1.e) Contidos

Contidos
Proceso de comunicación.
Receptividade: importancia na comunicación efectiva.
Emprego da asertividade nos seus estilos e nas súas técnicas.
Interese pola importancia da atención á clientela nos procesos de calidade en restauración.
Compoñentes da comunicación.



Contidos

Comunicación verbal na restauración: tipo e estilos; identificación de claves. A escoita. Barreiras na comunicación.

Interpretación dos compoñentes da comunicación efectiva.

Manexo da comunicación verbal eficaz.

Documentación básica vinculada á prestación de servizos.

Comunicación non verbal: imaxe persoal. Xestos corporais: a paralinguaxe e o comportamento proxémico.

Identificación de empatía, a receptividade e a asertividade.

Empatía: desenvolvemento e estratexias.

Tratamento e normas de cortesía.

Aplicación das técnicas de comunicación nas relacións coa clientela.

Confianza na superación de erros.



4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Atención ao cliente	16

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Proporciona información requirida pola clientela aplicando as técnicas de comunicación e de habilidades sociais.	NO
RA2 - Comunícalle á hipotética clientela as posibilidades do servizo, e xustifícaa desde o punto de vista técnico.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.3 Analízase o comportamento da clientela potencial.
CA1.10 Valorouse a comunicación coa clientela como medio de fidelización.
CA2.1 Identifícanse as técnicas de venda de alimentos e bebidas, e estimouse a súa aplicación a diversos tipos de clientela.
CA2.2 Analízase a tipoloxía do público.
CA2.3 Diferenciouse entre clientela e provedores, e entre estes e o público en xeral.
CA2.5 Diferenciouse información e publicidade.
CA2.6 Adecuáronse as respostas ás preguntas do público.

4.2.e) Contidos

Contidos
Papeis, obxectivos e relación entre a clientela e o persoal profesional.
Atención personalizada como base da fidelización da clientela.
Clientela.
Técnicas de venda en restauración: concepto e compoñentes.
Persoal de venda: características, funcións e actitudes.
Interese polas calidades e as actitudes para a venda e o seu desenvolvemento.
Exposición das calidades dos produtos e dos servizos.
Modelo de actuación no proceso de venda en restauración.



4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Aplicación do protocolo en restauración	11

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Aplica o protocolo en restauración, e relaciona o tipo de servizo prestado co seu deseño e a súa organización.	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 Definíronse os elementos que conforman o protocolo en restauración.
CA3.2 Caracterizouse o deseño e a planificación de actos protocolarios.
CA3.3 Recoñeceu o programa do acto en relación co servizo que se vaia desenvolver.
CA3.4 Estableceu protocolariamente a presidencia nos actos.
CA3.5 Caracterizáronse os sistemas de ordenación da clientela en función do tipo de acto.
CA3.6 Valorouse a importancia da imaxe corporativa.
CA3.7 Definíronse os fundamentos e os principios das relacións públicas.

4.3.e) Contidos

Contidos
Tipos e obxectivos dos actos protocolarios.
Definición e elementos de protocolo en restauración.
Tipos de presidencias en actos protocolarios.
Sistemas de organización de persoas convidadas.
Documentación no acto que se organice: caracterización.
Valoración da imaxe corporativa.
Aplicación do protocolo na restauración.
Relacións públicas: obxectivos e pasos.



4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Queixas e reclamacións	10

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Proporciona información requirida pola clientela aplicando as técnicas de comunicación e de habilidades sociais.	NO
RA4 - Aplica técnicas de reclamacións, queixas e suxestións da clientela potencial, con recoñecemento e aplicación do protocolo de actuación.	SI

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

Criterios de avaliación
CA1.12 Valorouse a importancia das informacións e das suxestións que dea a clientela, así como do seu coñecemento.
CA4.1 Identifícanse as alternativas de solución da obxección ou de suxestión previas á reclamación formal.
CA4.2 Recoñécéronse os aspectos principais en que incide a lexislación relativa ás reclamacións.
CA4.3 Subministróuselle á clientela, de ser o caso, a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita.
CA4.4 Recoñécéronse os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación.
CA4.5 Trasládouse a información sobre a reclamación segundo a orde xerárquica preestablecida.
CA4.6 Simulouse a resolución de conflitos entre as partes por medio dunha solución de consenso, e demostrouse unha actitude segura, correcta e obxectiva.

4.4.e) Contidos

Contidos
Obxeccións da clientela e o seu tratamento.
Diferenzas entre reclamacións, queixas e suxestións.
Técnicas e procedementos utilizados na actuación ante reclamacións.
Aplicación de técnicas para a resolución de conflitos.
Xestión de reclamacións.
Documentos necesarios ou probas nunha reclamación.
Utilización de ferramentas informáticas de xestión de reclamacións.
Protección das persoas consumidoras e usuarias en Galicia, en España e na Unión Europea.
Aplicación da lexislación galega.



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

Os mínimos esixibles serán os recollidos en cada unidade didáctica e en todo caso:

CA1.4 - Adaptáronse adecuadamente á situación de partida a actitude e o discurso.

CA1.6 - Mantívose unha conversa utilizando fórmulas, léxico comercial e nexos para pedir aclaracións, solicitar información, pedir a alguén que repita, etc.

CA1.7 - Producíronse e interpretáronse con claridade e corrección mensaxes escritas relacionadas coa actividade profesional.

CA1.11 - Valorouse a importancia da actitude ao teléfono e as posibles situacións que se presenten.

CA2.4 - Recoñeceuse a terminoloxía básica de comunicación propia do servizo.

CA2.6 - Adecuáronse as respostas ás preguntas do público.

CA2.7 - Distinguíronse os tipos de demanda de información que se dan máis adoito en establecementos de consumo de alimentos e bebidas.

CA1.1 - Describíronse e valoráronse as normas de cortesía nas relacións interpersoais.

CA1.2 - Valorouse a pulcritude e a corrección no vestir e na imaxe corporal como elementos clave na atención á clientela.

CA1.5 - Obtívose a información necesaria da hipotética clientela para proporcionar a información con rapidez, e outorgáronse as explicacións precisas para a interpretación correcta da mensaxe.

CA1.9 - Mantívose unha actitude conciliadora e sensible cara ás demais persoas, e demostrouse cordialidade e amabilidade no trato.

CA1.10 - Valorouse a comunicación coa clientela como medio de fidelización.

CA2.1 - Identificáronse as técnicas de venda de alimentos e bebidas, e estimouse a súa aplicación a diversos tipos de clientela.

CA2.2 - Analizouse a tipoloxía do público.

CA2.3 - Diferenciouse entre clientela e provedores, e entre estes e o público en xeral.

CA1.12 - Valorouse a importancia das informacións e das suxestións que dea a clientela, así como do seu coñecemento.

CA4.3 - Subministróuselle á clientela, de ser o caso, a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita.

CA4.4 - Recoñecéronse os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación.

CA4.5 - Trasládouse a información sobre a reclamación segundo a orde xerárquica preestablecida.

CA4.6 - Simulouse a resolución de conflitos entre as partes por medio dunha solución de consenso, e demostrouse unha actitude segura, correcta e obxectiva.

CA3.1 - Definíronse os elementos que conforman o protocolo en restauración.

CA3.2 - Caracterizouse o deseño e a planificación de actos protocolarios.

CA3.3 - Recoñeceuse o programa do acto en relación co servizo que se vaia desenvolver.

CA3.4 - Estableceuse protocolariamente a presidencia nos actos.

CA3.5 - Caracterizáronse os sistemas de ordenación da clientela en función do tipo de acto.

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN PARA AS AVALIACIÓNS PARCIAIS:

Polo carácter eminentemente práctico deste módulo a cualificación do mesmo será a base de actividades procedimentais.

Cada trimestre o alumnado realizará varias actividades de aula e, a lo menos, un traballo consistente na entrega dun documento escrito e unha presentación oral do seu contido. A media das notas acadadas terá un peso na cualificación final do 100%. Os criterios de avaliación e cualificación

destas actividades e traballos será aportado pola profesora no momento da entrega das instrucións para a súa realización. A non entrega dalgunha actividade ou a entrega fóra da data prevista nas instrucións suporá que o alumano non acade a avaliación positiva.

A cualificación acadada en cada avaliación trimestral será valorada do 1 ao 10.

AVALIACIÓN FINAL DE MÓDULO

A cualificación acadada na avaliación final calcularase mediante a media aritmética das cualificacións obtidas na primeira, na segunda e na terceira avaliación. Será requisito indispensable para acadar a avaliación final de módulo positiva ter unha cualificación igual ou superior ao 5 en cada unha das avaliacións parciais.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Terase en conta a Orde do 12 de xullo de 2011 pola que se regulan o desenvolvemento, a avaliación e a acreditación académica do alumnado das ensinanzas de formación profesional inicial.

No seu artigo 29 no seus puntos dous e tres segundo os cales "Entre a terceira avaliación parcial e a avaliación final de módulos do primeiro curso deixarase un período non superior a tres semanas que, entre outras actividades, se destinará á realización de actividades de recuperación dos módulos pendentes", "Para o alumnado que teña módulos pendentes logo de realizada a terceira avaliación parcial, o equipo docente realizará un informe de avaliación individualizado que debe servir de base para o deseño das correspondentes actividades de recuperación. A cualificación definitiva destes módulos farase efectiva na avaliación final de módulos de primeiro curso".

Así mesmo no artigo 31 punto 4 recolle que "O alumnado de segundo curso que non poida acceder á FCT no período ordinario por ter módulos pendentes de primeiro e/ou segundo curso, poderá recuperalos neste mesmo período. Para este fin, o equipo docente asignaralle unha serie de actividades de recuperación para os módulos non superados, con indicación expresa da data final en que serán avaliados".

PROCEDEMENTO E INSTRUMENTOS DE AVALIACIÓN

Recuperación final:

O docente realizará unha ou varias probas escritas e/ou orais, simulacións ou cuestionarios para avaliar os coñecementos teórico prácticos, correspondentes aos tres trimestres, de xeito individual ao alumnado.

Estas probas serán valoradas do 1 ao 10, podendo acadar o alumnado a nota máxima nesta quenda.

Se o alumnado non superase algunha das probas estará suspenso, aplicándose o disposto na lexislación vixente sobre criterios de promoción do alumnado.

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

Tal e como recolle a RESOLUCIÓN do 24 de xullo de 2018, o alumnado que perdesse o dereito á avaliación continua nun determinado módulo terá



dereito a unha proba final extraordinaria previa á avaliación final de módulos correspondente, de acordo co establecido no artigo 25.5 da Orde o 12 de xullo de 2011. A cualificación obtida na dita proba consignarase na avaliación final de módulos do curso correspondente.

O sistema extraordinario de avaliación para o alumnado que teña perda do dereito á avaliación continua consistirá en:

- Unha proba, inspirada no 100 % dos resultados de aprendizaxe do módulo e servirán asemade como referencia as actividades realizadas durante o desenvolvemento da formación do módulo. Esta proba terá dúas partes : contidos teóricos e supostos prácticos.

O alumnado deberá ser apto, obter como mínimo un 5, en cada unha das partes.

Non existe a posibilidade de gardar unha parte aprobada se fose o caso.

A cualificación final da proba será a media entre a puntuación obtida na parte teórica e na parte práctica.

O número de faltas que implica a perda do dereito á avaliación continua, tal e como establece o artigo 25.3 da Orde do 12 de xullo de 2011, será do 10% respecto da duración total do módulo.

Ao mesmo tempo, e atendendo ao NOF aprobado no CIFP Compostela, terase en conta: "... establécese para tódolos módulos un máximo dun 10% para faltas sen xustificación, ampliando dita porcentaxe un máximo dun 5% con xustificación.

No caso concreto deste módulo o número de faltas para a perda de avaliación será de 8 faltas tendo en conta tanto as faltas xustificadas como as non xustificadas.

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

A orde de avaliación no seu artigo 23.5 sinala que cada departamento de familia profesional realizará cunha frecuencia mínima mensual o seguimento das programacións de cada módulo, indicando grao de cumprimento e xustificación razoada no caso de desviacións, ademais a programación será revisada ao inicio de curso e se entregará unha memoria final de curso.

Para o seguimento mensual utilizarase o modelo recollido na plataforma destas programacións.

Para a memoria final utilizaremos o modelo proporcionado pola Xefatura de Estudos ao final de curso: MD85PRO04.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Ao comezo das actividades do curso académico, o equipo docente realizará unha sesión de avaliación inicial do alumnado tal e como recolle a Orde do 12 de xullo de 2011, no seu artigo 28, que terá por obxecto coñecer as características e a formación previa de cada alumno e de cada alumna, así como as súas capacidades. Así mesmo, deberá servir para orientar e situar ó alumnado en relación co perfil profesional correspondente.

Para este módulo pasarase durante a segunda quincena do curso, un cuestionario de avaliación inicial (sobre coñecementos previos, intereses e motivacións do noso alumnado) que se complementará cos datos proporcionados polo titor/a e datos de información de matrícula.

Ademais, reunido todo o profesorado do ciclo, levántarase acta de avaliación, co fin de proporcionar a información pertinente sobre a situación do grupo de alumnos/as que están a iniciar esta etapa do seu proceso formativo, e, de axustar, desde un principio, a actuación educativa ás necesidades do grupo.

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

O carácter continuo da avaliación debe permitir, a detección precoz das posibles dificultades na adquisición dos contidos por parte do alumnado e, en consecuencia, promover a identificación dos aspectos do proceso que provocan estas dificultades e a adopción das medidas oportunas. Cando a análise da marcha dun estudante determine dificultades para o seguimento, darase un apoio educativo personalizado determinando aqueles contidos nos que ten máis dificultades propoñendo traballos e actividades de reforzo que lle permitan acadar as capacidades terminais asociados aos contidos mínimos propostos nesta programación didáctica.

Poderáanse realizar: elaboración de pequenos cuestionarios, exercicios prácticos, pequenos traballos de búsqueda de información, de forma individualizada.

Axustes na metodoloxía, adaptando as axudas e recursos pedagóxicos ás necesidades dos alumnos.

Actividades diferenciadas, propoñendo, aos alumnos/as que presentan algunha dificultade para traballar certos contidos, actividades que lles permitan aproximarse a estes, ou ben actividades de ampliación na materia, para aqueles alumnos con maiores capacidades.

Materiais didácticos variados, que ofrezan un conxunto de actividades que aborden os contidos de distintas maneiras.

No caso en que non sexa posible garantir a consecución efectiva dos resultados da aprendizaxe, o equipo docente poderá propoñer a través do departamento de Orientación, a solicitude de flexibilidade horaria, tal e como establece a Orde do 12 de xullo de 2011 no seu artigo 15, e de acordo có artigo 61 do Decreto 114/2010, do 1 de xullo, o alumnado con necesidades educativas especiais, consonte o establecido no artigo 73 da Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, poderá ser autorizado, cando as necesidades de apoio específico así o xustifiquen, para cursar os ciclos formativos en réxime ordinario de xeito fragmentado por módulos, cunha temporalización distinta á establecida con carácter xeral.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

No desenvolvemento do proceso de ensinanza-aprendizaxe están implícitos o traballo en grupo, a educación cívica, a igualdade de mulleres e homes e a educación para a convivencia. Estes conceptos, así como respecto aos compañeiros, profesores, aulas e material de traballo



traballaranse a través de diferentes actividades.

É importante sinalar que ao longo do módulo se traballará coa educación en valores non só a través do traballo con actitudes recollidas no currículo do módulo, senón a través de distintos contidos inherentes ao noso traballo de aula-taller-obradoiro, para este módulo podemos destacar:

Educación do consumidor.

Aprender a conservar e valorar na súa xusta medida os bens personais, como é o caso dos instrumentos empregados no sector turístico.

Valorar os produtos de consumo co obxetividade e saber adquirilos e consumilos de forma racional e equilibrada.

Apreciar o desenvolvemento sostible mediante a reciclaxe de materiais, o deseño e consumo racional de obxectos...

Educación para a igualdade.

Estará sempre presente, xa que en ningún momento se fará diferenza entre o noso alumnado por causa do seu sexo, raza, crenzas ou calquera outra característica de diferenciación entre as persoas. Interesarse por coñecer, respectar e valorar a opinión e produción dos compañeiros, independentemente do seu sexo e da súa aparencia, colaborar con tódalas persoas, independentemente do seu sexo ou condición e amosar unha actitude crítica ante situacións nas que se produza calquera tipo de discriminación por razón do sexo.

Educación moral e cívica.

Manifestar actitudes propias sobre o sector turístico, visión crítica e actitude aberta a novas ideas, na resolución de problemas, interpretar o coñecemento do turismo técnico como unha ferramenta de traballo ao servizo da sociedade, e apreciar o noso patrimonio artístico e respetar as instalacións dos aloxamentos turísticos.

Educación para a paz.

Procurarase a resolución de conflitos fomentando o diálogo baseado no respecto, e, procurando atopar solucións de consenso de xeito democrático. Por exemplo: achegas de propostas ou ideas á hora de fixar condicións de entrega de traballos, datas de probas, etc..... Apreciar a linguaxe da actividade turística como medio de expresión e comunicación entre comunidades diversas. Amosar unha actitude flexible e aberta ante as opinións dos demais no desenvolvemento do traballo en equipo no momento de resolver un problema, así como amosar comprensión das diferentes culturas dos clientes que recibirán cada vez mais neste novo escenario da globalización.

Educación ambiental.

É fundamental fomentar o respecto ao medio ambiente e mesmo fomentar o correcto emprego dos medios de que se dispón sen desperdiciar papel, consumo de auga, electricidade, etc., insistir na reciclaxe e na conservación.

Educación para a saúde.

É importante adquirir bos hábitos posturais no traballo, así como uns adecuados hábitos de saúde e limpeza ou unha adecuada hixiene ocular ou visual nun sistema educativo e laboral onde os ordenadores toman cada día un papel máis importante, sen esquecer que a nivel profesional (tendo en conta nas situacións en que exercerán o seu traballo) deben ter en conta a súa saúde persoal e a do usuario como elementos cotiás do seu emprego.

Interculturalidade.

Traballando dende o principio de respecto as distintas culturas e xeitos de entender o mundo; entendendo isto como un enriquecemento; sinalar a este respecto, a cada vez máis frecuente presenza nas nosas aulas de alumnos de outras culturas que nos axudan a interpretar que non todas as realidades son iguais.

Consideraremos tamén de xeito transversal e como valor importante na Formación Profesional a orientación profesional polo carácter teórico-práctico que posúe o módulo e o ciclo, impregnando de funcionalidade cada unha das actividades que realicemos e contextualizándoas, sempre que sexa posible, no noso contorno socioeconómico.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Prevista a realización dun taller de Comunicación 2º trimestre, que terá por obxectivos complementar a formación práctica en materia de comunicación.

De ser posible colaboración nas actividades de atención a persoas con discapacidades auditivas e visuais coas asociacións correspondentes.



10. Outros apartados

10.1) Informe dos criterios ao alumnado

O profesor do módulo informará ao alumnado matriculado durante a primeira semana do curso escolar dos seguintes aspectos xerais da programación didáctica:

1. Distribución das unidades didácticas e temporalización aproximada.
2. Criterios xerais de cualificación e normas básicas.
3. Proceso de recuperación, de selo caso.
4. Actividades previstas durante o curso escolar.

Unha copia da programación (versión alumnado) xerada pola aplicación informática quedará exposta e a disposición do alumnado na biblioteca do centro educativo (en formato papel ou arquivo informático), non obstante o profesor poderá complementar esta acción poñendo a programación en plataformas educativas (Aula Cesga, Aula Virtual, Moodle...).

Esta comunicación realizarase verbalmente, expoñéndoa na aula con todo o grupo. Unha vez finalizada a exposición o alumnado presente asinará a folia de rexistro facilitada polo profesor.