

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	CSHOT01	Xestión de aloxamentos turísticos	Ciclos formativos de grao superior	Réxime xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0172	Protocolo e relacións públicas	2018/2019	5	105	105

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	ROSALÍA CARRIL GONZÁLEZ-BARROS
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 Protocolo e Relacións Públicas, pertencente ao Ciclo Superior de Xestión de Aloxamentos Turísticos tomado como referencia o Decreto 55/2010, do 18 de marzo, polo que se establece o título de Técnico Superior en Xestión de Aloxamentos Turístico..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:

Perfil profesional do título:

O perfil profesional do título de técnico superior en xestión de aloxamentos turísticos 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.

Competencia xeral:

A competencia xeral deste título consiste en organizar e controlar establecementos de aloxamento turístico, aplicando as políticas empresariais establecidas, controlando obxectivos dos departamentos, accións comerciais e os resultados económicos do establecemento, prestando o servizo na área de aloxamento e asegurando a satisfacción da clientela.

Competencias profesionais, persoais e sociais:

- a) Coordinar os servizos propios dos establecementos de aloxamento turístico, e dispor as estruturas organizativas óptimas para a xestión e o control dos seus departamentos.
- b) Detectar oportunidades de negocio e novos mercados, e aplicar métodos innovadores, analizando as alternativas de investimento e financiamento ligadas a eles.
- c) Analizar o mercado e comercializar o produto base propio do aloxamento, así como os servizos e os produtos complementarios, xestionando as reservas con criterios de eficiencia empresarial.
- d) Controlar e supervisar o departamento de pisos, establecendo os recursos humanos e materiais, así como prestar o servizo, de ser o caso.
- e) Controlar e supervisar o departamento de recepción, e, de ser o caso, prestar o servizo, asegurando a atención á clientela cos niveis de calidade establecidos.
- f) Organizar e facer promoción de eventos no propio establecemento, en coordinación cos departamentos implicados, xestionando os recursos humanos e os materiais necesarios.
- g) Supervisar a correcta atención á clientela, o servizo posvenda e a xestión de queixas e reclamacións, para lograr a súa satisfacción.
- i) Supervisar o cumprimento das normas relativas a seguridade laboral, ambiental e de hixiene nos establecementos de aloxamento turístico.
- j) Motivar o persoal a cargo, delegar funcións e tarefas, e promover a participación e o respecto, as actitudes de tolerancia e os principios de igualdade de oport-unidades.
- k) Manter o espírito empresarial para a xeración do propio emprego.
- l) Cumprir os obxectivos da produción, colaborando co equipo de traballo conforme os principios de responsabilidade e tolerancia.
- m) Adaptarse as novas situacións laborais e a diferentes postos de traballo orixinados por cambios tecnolóxicos e organizativos nos procesos produtivos.
- n) Resolver problemas e tomar decisións individuais seguindo as normas e os procedementos establecidos, definidos dentro do ámbito da súa competencia.
- o) Exercer os dereitos e cumprir as obrigas derivadas das relacións laborais, consonte o establecido na lexislación.
- p) Xestionar a propia carreira profesional analizando as oportunidades de emprego, de autoemprego e de aprendizaxe.
- q) Participar na vida económica, social e cultural, cunha actitude crítica e responsable



**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	Orixe e tipos de protocolo: social, empresarial, deportivo, etc.	Definición de protocolo, a súa evolución e tipoloxía	10	10
2	O protocolo oficial	Análise do protocolo institucional	15	15
3	Protocolo empresarial. Manual protocolario e da comunicación da empresa	Estratexias de comunicación empresarial. Descrición del manual corporativo	10	10
4	As relacións públicas e os medios de comunicación en turismo	Valoración del papel de las relaciones públicas en el turismo	10	10
5	Planificación e organización de eventos. Protocolo en Restauración	Descrición das fases de planificación e xestión dun acto	15	10
6	Relacións interpersonais. Identidade e conducta corporativa	Caracterización de las relaciones interpersonales en la empresa. Identidad corporativa	10	10
7	Atención ao cliente	Estudo das características principais dunha boa atención ao público	15	15
8	A comunicación	Análise do papel fundamental da comunicación na empresa	10	10
9	Queixas e suxerencias	Tratamento das queixas e suxerencias dos clientes	10	10



4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Orixes e tipos de protocolo: social, empresarial, deportivo, etc.	10

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Aplica o protocolo institucional, analiza os sistemas de organización e utiliza a normativa de protocolo e de precedencias oficiais.	NO
RA2 - Aplica o protocolo empresarial e describe os elementos de deseño e organización segundo a natureza, o tipo de acto e o público a que se dirixa.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.9 Recoñeceuse o concepto de protocolo, orixe e evolución
0CA1.10 Identifícase as regras básicas do protocolo
CA2.1 Caracterízase a natureza e a tipoloxía dos actos que se organizan.
CA2.3 Identifícase o público a que se dirixen os actos.

4.1.e) Contidos

Contidos
Concepto de protocolo, orixe e evolución
Normas básicas do protocolo
Concepto de protocolo, orixe e evolución
Identificación do público obxectivo e adecuación do acto.



4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	O protocolo oficial	15

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Aplica o protocolo institucional, analiza os sistemas de organización e utiliza a normativa de protocolo e de precedencias oficiais.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.1 Definíronse os elementos que conforman o protocolo institucional.
CA1.2 Determináronse os criterios para establecer a presidencia nos actos oficiais.
CA1.3 Caracterizáronse os sistemas de ordenación das persoas invitadas en función do tipo de acto que se organice.
CA1.4 Recoñeceuse a normativa de protocolo e de precedencias oficiais da Xunta de Galicia e do Estado.
CA1.5 Realizáronse os programas protocolarios en función do acontecemento que se desenvolva.
CA1.6 Caracterizouse o deseño e a planificación de actos protocolarios.
CA1.8 Determinouse a ordenación de bandeiras dentro dos actos protocolarios.

4.2.e) Contidos

Contidos
Protocolo institucional: definición e elementos.
Sistemas de organización de persoas invitadas.
Tipos de presidencias.
Interese pola normativa en materia de protocolo e de precedencias oficiais de Galicia e do Estado.
Proxección de actos protocolarios.
Colocación e ordenación de bandeiras dentro dos actos protocolarios.



4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Protocolo empresarial. Manual protocolario e da comunicación da empresa	10

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Aplica o protocolo empresarial e describe os elementos de deseño e organización segundo a natureza, o tipo de acto e o público a que se dirixa.	NO
RA3 - Aplica os fundamentos e os elementos das relacións públicas no ámbito turístico, así como as técnicas asociadas seleccionadas.	NO
RA5 - Xestiona as queixas, as reclamacións e as suxestións, e describe as fases establecidas de resolución asociadas a unha correcta satisfacción da clientela.	NO
RA6 - Mantén actitudes de atención á clientela e analiza a importancia de superar as expectativas desta con relación ao trato recibido.	NO

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

Criterios de avaliación
CA2.2 Deseñouse un manual protocolario e de comunicación.
CA2.4 Identificáronse os elementos de organización e deseño de actos protocolarios empresariais (presidencia, persoas invitadas, día, hora, lugar, etc.).
CA3.4 Identificouse o concepto de imaxe corporativa e os seus compoñentes.
CA3.5 Recoñecéronse os tipos de imaxe proxectada por empresas e institucións turísticas.
CA3.9 Seleccionáronse medios de comunicación en función do produto.
CA3.10 Valorouse a importancia da imaxe, da identidade corporativa, da comunicación e das relacións públicas nas empresas e nas institucións turísticas.
CA5.7 Deseñáronse os puntos clave que debe conter un manual corporativo de atención á clientela e de xestión de queixas e reclamacións.
CA6.7 Valorouse a importancia da imaxe corporativa.

4.3.e) Contidos

Contidos
Tipos e obxectivos dos actos protocolarios empresariais.
Manuais protocolarios e de comunicación das empresas.
Deseño dos manuais de comunicacións.
Manual protocolario e de comunicación dunha empresa.
Actos protocolarios empresariais: Deseño. Aplicación adecuada do protocolo durante o acto. Documentación necesaria. Elaboración do programa e do cronograma dos actos.
Valor da imaxe corporativa.



4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	As relacións públicas e os medios de comunicación en turismo	10

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Aplica os fundamentos e os elementos das relacións públicas no ámbito turístico, así como as técnicas asociadas seleccionadas.	NO

4.4.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 fundamentos e os principios das relacións públicas.
CA3.8 Recoñecéronse e valoráronse os recursos das relacións públicas.

4.4.e) Contidos

Contidos
Fundamentos e principios das relacións públicas.
Aplicación e valoración das relacións públicas no ámbito turístico empresarial e institucional.
Estructura do departamento de Relacións Públicas
Recursos das relacións públicas.



4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	Planificación e organización de eventos. Protocolo en Restauración	15

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Aplica o protocolo institucional, analiza os sistemas de organización e utiliza a normativa de protocolo e de precedencias oficiais.	NO
RA2 - Aplica o protocolo empresarial e describe os elementos de deseño e organización segundo a natureza, o tipo de acto e o público a que se dirixa.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.7 Deseñáronse invitacións en relación coa tipoloxía dos actos.
CA2.5 Verificouse a correcta aplicación do protocolo durante o desenvolvemento do acto.
CA2.6 Enumerouse a documentación necesaria segundo o acto, para o seu correcto desenvolvemento.
CA2.7 Elaborouse o programa e o cronograma do acto.
CA2.8 Calculouse o orzamento do acto.

4.5.e) Contidos

Contidos
Deseño de invitacións.
Actos protocolarios empresariais: Deseño. Aplicación adecuada do protocolo durante o acto. Documentación necesaria. Elaboración do programa e do cronograma dos actos.
O orzamento do acto



4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	Relacións interpersonais. Identidade e conducta corporativa	10

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Aplica os fundamentos e os elementos das relacións públicas no ámbito turístico, así como as técnicas asociadas seleccionadas.	NO

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

Criterios de avaliación
CA3.2 Identifícanse e caracterízanse os elementos de identidade corporativa en empresas e institucións turísticas.
CA3.3 Identifícanse as principais marcas de entidades públicas e privadas do sector turístico.
CA3.4 Identifícase o concepto de imaxe corporativa e os seus compoñentes.
CA3.5 Recoñécense os tipos de imaxe proxectada por empresas e institucións turísticas.
CA3.10 Valorouse a importancia da imaxe, da identidade corporativa, da comunicación e das relacións públicas nas empresas e nas institucións turísticas.
CA3.11 Recoñeceuse e caracterizouse a imaxe do turismo galego e español.

4.6.e) Contidos

Contidos
0Tipos de imaxe. Imaxe do turismo español. Identificación e caracterización das principais marcas de entidades do sector turístico español e galego. Imaxe corporativa e identidade: concepto e compoñentes. Tipos de imaxe: imaxe do turismo galego e español.



4.7.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
7	Atención ao cliente	15

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Establece comunicación coa clientela utilizando técnicas e adaptándoas.	SI
RA6 - Mantén actitudes de atención á clientela e analiza a importancia de superar as expectativas desta con relación ao trato recibido.	NO

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

Criterios de avaliación
CA4.1 Analizáronse os obxectivos dunha correcta atención á clientela.
CA4.2 Caracterizáronse as técnicas de atención á clientela.
CA4.3 Diferenciáronse as modalidades de atención á clientela.
CA4.4 Aplicáronse as accións do contacto directo e non directo.
CA4.5 Utilizáronse as técnicas de comunicación coa clientela.
CA4.6 Caracterizáronse os tipos de clientela.
CA4.7 Demostráronse as actitudes e as aptitudes nos procesos de atención á clientela.
CA4.8 Definíronse as técnicas de dinamización e interacción de grupos.
CA6.1 Analizáronse as expectativas de cada tipo de clientela.
CA6.2 Conseguiuse unha actitude de empatía.
CA6.3 Valorouse a importancia dunha actitude de simpatía.
CA6.4 Valorouse unha actitude de respecto cara á clientela e cara aos membros da empresa ou institución.
CA6.5 Conseguiuse alcanzar unha actitude profesional.
CA6.6 Seguiuse unha actitude de discreción.

4.7.e) Contidos

Contidos
Obxectivos e variables da atención á clientela.
Modalidades de atención á clientela: contacto directo e non directo. Técnicas.
Puntos clave dunha boa atención á clientela segundo a fase de contacto desta coa empresa.
Actitudes e aptitudes.



Contidos

Técnicas de dinamización e interacción grupal.

Actitude de servizo á clientela: empatía, simpatía, cortesía, etc.

Actitude de respecto cara á clientela e cara aos membros da empresa ou institución.

Actitude profesional.

Valor da discreción dentro do ámbito laboral.



4.8.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
8	A comunicación	10

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Aplica os fundamentos e os elementos das relacións públicas no ámbito turístico, así como as técnicas asociadas seleccionadas.	NO
RA4 - Establece comunicación coa clientela utilizando técnicas e adaptándoas.	NO

4.8.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 fundamentos e os principios das relacións públicas.
CA3.2 Identificáronse e caracterizáronse os elementos de identidade corporativa en empresas e institucións turísticas.
CA3.6 Identificáronse os procesos e as canles de comunicación.
CA3.7 Aplicáronse técnicas de expresión verbal e non verbal.
CA3.9 Seleccionáronse medios de comunicación en función do produto.
CA4.5 Utilizáronse as técnicas de comunicación coa clientela.
CA4.8 Definíronse as técnicas de dinamización e interacción de grupos.

4.8.e) Contidos

Contidos
Expresión corporal. Imaxe persoal. Habilidades sociais.
Procesos e canles de comunicación. Selección de medios de comunicación axeitados.
Proceso da comunicación.
Comunicación non verbal.
Comunicación verbal.
Técnicas de dinamización e interacción grupal.



4.9.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
9	Queixas e suxerencias	10

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA5 - Xestiona as queixas, as reclamacións e as suxestións, e describe as fases establecidas de resolución asociadas a unha correcta satisfacción da clientela.	NO
RA6 - Mantén actitudes de atención á clientela e analiza a importancia de superar as expectativas desta con relación ao trato recibido.	NO

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

Criterios de avaliación
CA5.1 Definíronse e analizáronse os conceptos formais e non formais de queixas, reclamacións e suxestións.
CA5.2 Recoñecéronse os principais motivos de queixas da clientela nas empresas de hostalaría e turismo.
CA5.3 Identifícanse as canles de comunicación das queixas, das reclamacións e das suxestións, e a súa xerarquización dentro da organización.
CA5.4 Valorouse a importancia das queixas, das reclamacións e das suxestións como elemento de mellora continua.
CA5.5 Establecéronse as fases para seguir na xestión de queixas e reclamacións, para conseguir a satisfacción da clientela dentro do seu ámbito de competencia.
CA5.6 Cumpriuse a normativa en materia de reclamacións da clientela en establecementos de empresas turísticas.
CA6.1 Analizáronse as expectativas de cada tipo de clientela.
CA6.2 Conseguiuse unha actitude de empatía.
CA6.3 Valorouse a importancia dunha actitude de simpatía.
CA6.4 Valorouse unha actitude de respecto cara á clientela e cara aos membros da empresa ou institución.
CA6.5 Conseguiuse alcanzar unha actitude profesional.

4.9.e) Contidos

Contidos
Queixas, reclamacións e suxestións: conceptos formais e non formais.
Valoración da súa importancia.
Principais motivos de queixas da clientela das empresas de hostalaría e turismo.
Elementos de recollida de queixas, reclamacións e suxestións.
Fases da xestión de queixas e reclamacións.
Normativa legal en materia de reclamacións da clientela en establecementos de empresas turísticas.
Deseño de puntos clave que debe conter un manual corporativo de atención á clientela e de xestión de queixas e reclamacións.



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

Criterios de avaliación:

UD1

CA2.1 - Caracterizouse a natureza e a tipoloxía dos actos que se organizan.

CA1.9 - Recoñeceuse o concepto de protocolo, orixe e evolución

CA1.10 Identificouse as regras básicas do protocolo.

UD 2

CA1.1 - Definíronse os elementos que conforman o protocolo institucional.

CA1.2 - Determináronse os criterios para establecer a presidencia nos actos oficiais.

CA1.3 - Caracterizáronse os sistemas de ordenación das persoas invitadas en función do tipo de acto que se organice.

CA1.4 - Recoñeceuse a normativa de protocolo e de precedencias oficiais da Xunta de Galicia e do Estado.

UD3

CA2.2 - Deseñouse un manual protocolario e de comunicación.

CA3.4 - Identificouse o concepto de imaxe corporativa e os seus compoñentes.

CA3.5 - Recoñecéronse os tipos de imaxe proxectada por empresas e institucións turísticas.

CA5.7 - Deseñáronse os puntos clave que debe conter un manual corporativo de atención á clientela e de xestión de queixas e reclamacións

UD4

CA3.1 - Definíronse os fundamentos e os principios das relacións públicas.

UD5

CA1.7 - Deseñáronse invitacións en relación coa tipoloxía dos actos.

CA2.5 - Verificouse a correcta aplicación do protocolo durante o desenvolvemento do acto.

CA2.7 - Elaborouse o programa e o cronograma do acto.

UD6

CA3.2 - Identificáronse e caracterizáronse os elementos de identidade corporativa en empresas e institucións turísticas.

CA3.3 - Identificáronse as principais marcas de entidades públicas e privadas do sector turístico.

CA3.4 - Identificouse o concepto de imaxe corporativa e os seus compoñentes.

CA3.5 - Recoñecéronse os tipos de imaxe proxectada por empresas e institucións turísticas.

CA3.10 - Valorouse a importancia da imaxe, da identidade corporativa, da comunicación e das relacións públicas nas empresas e nas institucións turísticas.

CA3.11 - Recoñeceuse e caracterizouse a imaxe do turismo galego e español.

UD7

CA4.1 - Analizáronse os obxectivos dunha correcta atención á clientela.

CA4.2 - Caracterizáronse as técnicas de atención á clientela.



- CA4.3 - Diferenciáronse as modalidades de atención á clientela.
- CA4.4 - Aplicáronse as accións do contacto directo e non directo.
- CA4.5 - Utilizáronse as técnicas de comunicación coa clientela.
- CA4.6 - Caracterizáronse os tipos de clientela.
- CA4.7 - Demostráronse as actitudes e as aptitudes nos procesos de atención á clientela.
- CA6.1 - Analizáronse as expectativas de cada tipo de clientela.
- CA6.3 - Valorouse a importancia dunha actitude de simpatía.
- CA6.4 - Valorouse unha actitude de respecto cara á clientela e cara aos membros da empresa ou institución.
- CA6.5 - Conseguiuse alcanzar unha actitude profesional.

UD8

- CA3.1 - Definíronse os fundamentos e os principios das relacións públicas.
- CA3.6 - Identificáronse os procesos e as canles de comunicación.
- CA3.7 - Aplicáronse técnicas de expresión verbal e non verbal.
- CA3.9 - Seleccionáronse medios de comunicación en función do produto.
- CA4.5 - Utilizáronse as técnicas de comunicación coa clientela.

UD9

- CA5.1 - Definíronse e analizáronse os conceptos formais e non formais de queixas, reclamacións e suxestións.
- CA5.2 - Recoñecéronse os principais motivos de queixas da clientela nas empresas de hostalaría e turismo.
- CA5.3 - Identificáronse as canles de comunicación das queixas, das reclamacións e das suxestións, e a súa xerarquización dentro da organización.
- CA5.5 - Establecéronse as fases para seguir na xestión de queixas e reclamacións, para conseguir a satisfacción da clientela dentro do seu ámbito de competencia.
- CA5.6 - Cumpríuse a normativa en materia de reclamacións da clientela en establecementos de empresas turísticas.
- CA6.1 - Analizáronse as expectativas de cada tipo de clientela.
- CA6.2 - Conseguiuse unha actitude de empatía.
- CA6.3 - Valorouse a importancia dunha actitude de simpatía.
- CA6.4 - Valorouse unha actitude de respecto cara á clientela e cara aos membros da empresa ou institución.
- CA6.5 - Conseguiuse alcanzar unha actitude profesional.

Ao longo de todo o módulo levarase a cabo un proceso de avaliación continua e integral do alumno que proporcionará información sobre a marcha da aprendizaxe, este seguimento farase diariamente tanto de xeito individualizado como nas relacións interpersoais e traballo en grupo segundo os criterios de avaliación contidos nas distintas unidades didácticas, tendo en conta os seguintes criterios:

Realizaremos (para os contidos conceptuais fundamentalmente) probas escritas e/ou orais que, en función da materia a avaliar poderán ser de diverso tipo. test, preguntas breves, casos prácticos..., e todos aqueles aspectos conceptuais recollidos nos criterios de avaliación do módulo. No caso de ter varias probas será a media aritmética das notas obtidas a que nos dará a cualificación final neste apartado. En todo caso a cualificación, de cada unha das probas, deberá ser igual ou superior a 5 e suporán un 85.% da cualificación final do módulo, as tarefas realizadas polo alumno un 10% e a actitude un 5% da nota final

As actividades, traballos, casos prácticos e exercicios individuais e/ou en grupo serviránnos para avaliar procedementos; Traballos individuais e grupais nos que se valora a estrutura e dominio de contidos, dinámica de traballo, exposición (se é o caso) e utilización de recursos, habilidades e destrezas, e todos aqueles aspectos procedementais recollidos nos criterios de avaliación do módulo. Suporán un 10 % da cualificación do módulo. A actitude e participación suporá un 5% da cualificación

Formarán parte da cualificación ademais a presentación e o interese/traballo en equipo (cualificacións cualitativas e que formarán parte da avaliación de actitudes). Valorarase a puntualidade, á asistencia ás clases, unha actitude de respecto tanto de cara ao profesorado coma os compañeiros/as, receptividade, así como a iniciativa, o interese, a presentación axeitada dos distintos materiais solicitados, a participación e o traballo en equipo dos alumnos/as, a uniformidade e coidado da imaxe persoal, e todos aqueles aspectos actitudinais recollidos nos criterios de avaliación do módulo. Dado o carácter fundamentalmente práctico do módulo, dicir que en ningún caso superarán a avaliación aqueles alumnos/as que a súa cualificación neste apartado sexa negativa ou inferior a 5. Suporán un 10 % da cualificación final do módulo.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

No suposto de que se pase de curso con este módulo pendente, o alumnado será informado das actividades programadas para a súa recuperación, así como do período da súa realización, temporalización e data en que serán avaliados, que coincidirá coa sesión de avaliación parcial previa á realización da FCT en período ordinario.

En ambos casos realizarase un informe de avaliación individualizado. (MD.75.AVA.01 do procedemento de Avaliación PR.75.AVA.01)

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

Será de aplicación a RESOLUCIÓN do 24 de xullo de 2018, da Dirección Xeral de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa pola que se ditan instrucións para o desenvolvemento dos ciclos formativos de formación profesional do sistema educativo no curso 2017/2018 na disposición cuarta onde di o seguinte:

Para a alumnado que perdesse o dereito á avaliación poderá facer unha proba extraordinaria previa a avaliación final de módulos, o que supón que a cualificación obtida se consignará na avaliación final previa a FCT, o que permitirá ao alumnado facer as prácticas neste último trimestre de curso

Sinalar que:

a. Para a perda de avaliación continua teranse en conta tanto as faltas xustificadas como as non xustificadas. Ao alumnado de Ciclos Formativos de grado medio e superior, aplicaráselles o disposto no apartado 3 do artigo 25 da 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: ¿O número de faltas que implica a perda do dereito á avaliación continua nun determinado módulo será do 10 % respecto da súa duración total. Para os efectos de determinación da perda do dereito á avaliación continua, o profesorado valorará as circunstancias persoais e laborais do alumno ou a alumna na xustificación desas faltas.¿

Atendendo as circunstancias anteriormente mencionadas, e para acadar un criterio claro e homoxéneo á hora de proceder, establececese para todos os módulos un máximo dun 10 % para faltas sen xustificación, ampliando dita porcentaxe un máximo dun 5% con xustificación. En todo caso un alumno ou alumna para cada módulo que curse non poderá ter máis do 10% de faltas sen xustificar e un 5% xustificadas, podendo chegar cos dous conceptos ata o 15% no curso académico.

b. A comunicación por escrito da situación de perda de avaliación continua levarase a cabo polo titor/a, unha vez superados os límites indicados no punto anterior.



- c. Será obrigatorio apercíbilo previamente (unha vez acadado o 6% das faltas de asistencia) tal e como se contempla na normativa vixente.
- d. Estes alumnos ou alumnas non perden en ningún momento o seu dereito de asistencia a clase, aínda que o profesorado poderá non permitir a realización de determinadas actividades sempre que poidan implicar algún tipo de risco para si mesmos, ao resto do grupo ou as instalacións.

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 grado 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 utilizaráse o modelo de seguimento de aplicación informática a través da plataforma habilitada a tal efecto e que se entregará a xefatura de departamento, xa que dito seguimento e revisión deberá constar nas correspondentes actas de departamento.

Para a memoria final utilizaremos o modelo proporcionado pola xefatura de estudos ao final de curso.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Tal e como se establece na lexislación vixente, Orde do 12 de xullo de 2011, no seu artigo 28: Ao comezo das actividades do curso académico, o equipo docente realizará unha sesión de avaliación inicial do alumnado, 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 o 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.

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 propondo traballos e actividades de reforzo que lle permitan acadar as capacidades terminais asociados aos contidos mínimos propostos nesta programación didáctica.

No caso en que non sexa posible que garantir a consecución efectiva os 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 De acordo

co 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

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 para este módulo podemos destacar:

- ¿ Educación para a igualdade: Estará sempre presente, xa que logo, en ningún momento se fará diferenza entre o noso alumnado por causa do seu sexo, raza, crenzas ou calquera outra característica de diferenza-ción entre as persoas.
- ¿ 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.
- ¿ Educación para a convivencia: 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.
- ¿ Educación do consumidor: Fomentando entre os alumnos un consumo responsable, tanto dos seus propios materiais como os do centro e o ciclo (aula, material informático, talleres,...)
- ¿ 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

Visitas a hoteis do entorno do centro educativo
Cena de gala no centro educativo como práctica de organización de eventos e aplicación do protocolo na mesa
Outdoor training nun hotel Spa para realizar unha práctica en coordinación cos outros módulos do ciclo
Visita a Fitur (Feria Internacional de Turismo)