

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 de adultos

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 conduta 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
0 Tipos 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

Ao tratarse dun módulo do CS Xestión de Aloxamentos turísticos modular, ás actividades de recuperación deberán presentarse todo o alumnado que non se presentou as probas parciais ou que non superou algunha delas. As datas de recuperación serán en xuño.

O exame consistirá nun proba escrita teórico/práctica de preguntas curtas ou tipo test e/ou casos prácticos

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 2018/2019 no seu punto Cuarto onde di o seguinte:

2. O alumnado que perdese o dereito á avaliación continua nun determinado módulo terá dereito a unha proba final extraordinaria previa á avaliación final de módulos correspondente, con respecto a cursos pasados suprímese "que a cualificación obtida na proba se consignará na avaliación final de módulos, o feito de que poidan realizar a proba final extraordinaria previa a FCT, permítelle ao alumnado realizar a súas prácticas no último trimestre do curso académico.

O devandito alumnado non terá dereito a realizar para eses módulos as correspondentes actividades de recuperación a que se refiren os artigos 29.3, 31.4 e 34.3 da Orde do 12 de xullo de 2011, e no caso do segundo curso do réxime ordinario non terá acceso ao módulo de Formación en centros de traballo no período ordinario".

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

Nunha proba teórica conceptual de todo o módulo que se realizará no mes de xuño, na que terá que aprobar cunha nota mínima de 5.

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% xustificado, 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 apercibilo 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.
- e. O alumnado que perdesse o dereito á avaliación continua terá dereito a realizar unha proba extraordinaria de avaliación, previa á avaliación final de módulos correspondente.

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 propoñendo 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 diferenciación 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)