

## 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	Sesiós semanais	Horas anuais	Sesiós anuais
MP0178	Comercialización de eventos	2018/2019	6	123	123

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

### Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	EVA MARÍA PINTOR SÁNCHEZ
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 Comercialización de eventos, pertencente ao C.S. Xestión de Aloxamentos Turísticos, tomando como referencia o Decreto 55/2010 polo que se establece o título de Técnico superior en xestión de aloxamentos turísticos 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: 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: 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 son as que se relacionan deseguido:

- 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.
- h) Propor a implantación de sistemas de xestión innovadores, adecuando e empregando as tecnoloxías da información e da comunicación.
- 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 oportunidades.
- 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 a 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.

Este módulo profesional contén a formación necesaria para desempeñar as funcións de comercialización, planificación, organización, operación e pechamento dos eventos que poden ofrecer os establecementos de aloxamento turístico.

As funcións do departamento de vendas abranguen aspectos como:

- Comercialización dos eventos ofrecidos.
- Organización do departamento.
- Técnicas de negociación.
- Deseño e mellora dos servizos que conforman os eventos do establecemento.



-Mellora dos niveis de ingresos e control de custos.

-Aplicación das novas tecnoloxías.

-Integración do traballo individual no traballo en equipo.

A formación do módulo relaciónase cos obxectivos xerais a), b), j), k) e n), e permite alcanzar as competencias a), f), g), h), l) e n).

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo han versar sobre:

-Aplicación das novas tecnoloxías e de novos programas ofimáticos de xestión de servizos de establecementos de aloxamento turístico.

-Protocolo institucional e empresarial.

-Investigación sobre os novos produtos ofrecidos e demandados, e sobre os procesos da súa xestión.

-Análise e caracterización da organización xeral do departamento e do desenvolvemento dos eventos máis comúns ofrecidos polas empresas do sector.

Isto nos permitirá 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.



**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	Formación en empresa.	Formación curricular que se adquirirá na empresa.	37	10
2	Comercialización de eventos	A comercialización da oferta de eventos en relación coas características do establecemento e coa demanda	14	15
3	Organización do departamento de comercialización de eventos	Trátase de definir as tarefas do departamento,	18	20
4	Planificación de eventos	Planificación de eventos tendo en conta a relación entre os métodos de xesión , a súa tipoloxía e os obxectivos	30	25
5	Supervisión de eventos	Supervisión de eventos e análise dos estándares de calidade preestablecidos	13	15
6	Control do peche do evento	Control do pechamento de eventos e análise do proceso económico e a calidade do servizo prestado	11	15



#### 4. Por cada unidade didáctica

##### 4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Formación en empresa.	37

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Comercializa a oferta de eventos en relación coas características do establecemento e coa demanda.	NO
RA2 - Organiza o departamento de comercialización de eventos e xustifica a súa planificación.	NO
RA3 - Planifica eventos tendo en conta a relación entre os métodos de xestión, a súa tipoloxía e os obxectivos.	NO
RA4 - Supervisa eventos e analiza os estándares de calidade preestablecidos.	NO
RA5 - Controla o pechamento efectivo de eventos e analiza o proceso económico e a calidade do servizo prestado.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.1 Identifícanse as variables que conforman a demanda de eventos.
CA1.2 Analízase a oferta do mercado de eventos e defínense os servizos, o persoal, as instalacións, os equipamentos e os provedores de servizos complementarios.
CA1.3 Determináronse os servizos de cada tipo de evento.
CA1.5 Elaboráronse estratexias de distribución dos produtos ofrecidos.
CA2.1 Identifícanse os obxectivos e a organización do departamento.
CA2.2 Defínense as vías de coordinación e as canles de comunicación cos departamentos implicados na organización de eventos.
CA2.3 Elaboráronse proxectos de creación ou mellora dos produtos ofrecidos, sobre a base de peticións da clientela ou do histórico de eventos anteriores.
CA2.6 Operouse con aplicacións ofimáticas e con novas tecnoloxías da información e da comunicación.
CA2.7 Integrouse o traballo individual no colectivo.
CA3.1 Tramitáronse as demandas de futuros eventos.
CA3.2 Analízase a dispoñibilidade do establecemento para cubrir o desenvolvemento do evento que se contrate.
CA3.3 Adaptáronse ás peticións da clientela os servizos base de cada evento.
CA3.6 Identifícanse as necesidades de contratar servizos externos para a celebración do evento.
CA3.8 Determináronse os métodos de confirmación necesaria para o correcto desenvolvemento do evento por parte da clientela.
CA3.10 Seguíronse os protocolos establecidos de xestión documental.
CA4.1 Establecéronse os métodos de supervisión e control do desenvolvemento temporal e espacial do programa establecido do evento, consonte os niveis de calidade establecidos.



Criterios de avaliación
CA4.2 Identifícanse os sistemas de montaxe en función do tipo de evento que se organice.
CA4.4 Planifícase e controlouse o merchandising do establecemento no desenvolvemento do evento.
CA4.5 Arranxáronse con dilixencia os imprevistos xurdidos durante a celebración do evento.
CA4.7 Estableceuse métodos de control de acceso ás instalacións das persoas autorizadas.
CA5.1 Rexistráronse e interpretáronse os cuestionarios de satisfacción da clientela.
CA5.2 Establecéronse os métodos de detección de puntos fortes e aspectos de mellora do servizo prestado.
CA5.3 Reuníronse os documentos contables e transmitíronse ao departamento encargado da súa tramitación.
CA5.8 Definíronse as actuacións de posvenda.

#### 4.1.e) Contidos

Contidos
Oferta de servizos que compoñen cada evento e novas tendencias.
Análise da demanda de eventos.
Distribución da oferta.
Departamento de eventos: tipos de organización.
Integración do traballo individual no colectivo. Grupos de traballo.
Cronograma de eventos reservados e contratados.
Xestión de control por obxectivos, por procesos, etc.
Comunicación interdepartamental na organización e prestación do evento.
Plans de mellora dos produtos ofrecidos.
Aplicación ofimática e novas tecnoloxías da información e da comunicación.
Xestión de solicitudes de futuros eventos.
Xestión documental.
Sistemas de montaxe en función do evento que se organice.
Pulcritude e sistemática do traballo realizado.
Planificación de dispoñibilidade para cubrir o desenvolvemento do evento.
Modalidades de organización de eventos.
Contratación de servizos externos.
Deseño de metodoloxía para a confirmación de eventos.
Métodos de supervisión e control de servizos: espazos, sistemas de montaxe, instalacións e equipamentos, recursos humanos, servizos externos, merchandising, etc.
Merchandising.



**Contidos**

Resolución dos imprevistos xurdidos durante o desenvolvemento do evento.

Sistemas de control de acceso aos eventos organizados.

Pechamento do evento realizado.

Tabulación, procesamento e interpretación da información proporcionada polos cuestionarios de satisfacción.

Atención posventa.



#### 4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Comercialización de eventos	14

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Comercializa a oferta de eventos en relación coas características do establecemento e coa demanda.	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 Identifícaronse as variables que conforman a demanda de eventos.
CA1.2 Analizouse a oferta do mercado de eventos e definíronse os servizos, o persoal, as instalacións, os equipamentos e os provedores de servizos complementarios.
CA1.5 Elaboráronse estratexias de distribución dos produtos ofrecidos.
CA1.6 Descríbironse as estratexias de comunicación e os obxectivos alcanzables en cada fase do seu desenvolvemento.
CA1.7 Establecéronse instrumentos e variables para avaliar o grao de eficacia das accións comerciais programadas.
CA1.8 Deseñáronse bases de datos de clientes e de provedores de servizos externos e de servizos ofrecidos, cumprindo a normativa sobre protección de datos.

#### 4.2.e) Contidos

Contidos
Análise da demanda de eventos.
Distribución da oferta.
Estratexias de comunicación.
Avaliación das accións comerciais programadas.
Bases de datos de clientes e provedores de servizos externos.
Creatividade no deseño da comercialización.
Novas tendencias en eventos.





#### 4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Organización do departamento de comercialización de eventos	18

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Comercializa a oferta de eventos en relación coas características do establecemento e coa demanda.	NO
RA2 - Organiza o departamento de comercialización de eventos e xustifica a súa planificación.	SI

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

Criterios de avaliación
CA1.3 Determináronse os servizos de cada tipo de evento.
CA1.4 Deseñáronse políticas de prezos.
CA1.5 Elaboráronse estratexias de distribución dos produtos ofrecidos.
CA1.7 Establecéronse instrumentos e variables para avaliar o grao de eficacia das accións comerciais programadas.
CA1.8 Deseñáronse bases de datos de clientes e de provedores de servizos externos e de servizos ofrecidos, cumprindo a normativa sobre protección de datos.
CA2.1 Identificáronse os obxectivos e a organización do departamento.
CA2.2 Definíronse as vías de coordinación e as canles de comunicación cos departamentos implicados na organización de eventos.
CA2.3 Elaboráronse proxectos de creación ou mellora dos produtos ofrecidos, sobre a base de peticións da clientela ou do histórico de eventos anteriores.
CA2.4 Calculáronse os niveis de venda e os resultados económicos óptimos do departamento.
CA2.5 Establecéronse criterios de selección de empresas que presten servizos complementarios.
CA2.6 Operouse con aplicacións ofimáticas e con novas tecnoloxías da información e da comunicación.
CA2.7 Integrouse o traballo individual no colectivo.
CA2.8 Deseñouse o cronograma dos eventos reservados e contratados.
CA2.9 Estudáronse as posibilidades de vendas cruzadas co resto de departamentos do establecemento.

#### 4.3.e) Contidos

Contidos
Oferta de servizos que compoñen cada evento e novas tendencias.
Políticas de prezos para cada evento.
Distribución da oferta.
Estratexias de comunicación.



Contidos

Departamento de eventos: tipos de organización.

Integración do traballo individual no colectivo. Grupos de traballo.

Cronograma de eventos reservados e contratados.

Vendas cruzadas co resto dos departamentos.

Xestión de control por obxectivos, por procesos, etc.

Comunicación interdepartamental na organización e prestación do evento.

Plans de mellora dos produtos ofrecidos.

Xestión por procesos.

Grupos de traballo.

Calculo de rendementos económicos de cada produto ofrecido.

Selección de provedores.

Aplicación ofimática e novas tecnoloxías da información e da comunicación.



#### 4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Planificación de eventos	30

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Organiza o departamento de comercialización de eventos e xustifica a súa planificación.	NO
RA3 - Planifica eventos tendo en conta a relación entre os métodos de xestión, a súa tipoloxía e os obxectivos.	SI

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

Criterios de avaliación
CA2.4 Calculáronse os niveis de venda e os resultados económicos óptimos do departamento.
CA3.1 Tramitáronse as demandas de futuros eventos.
CA3.2 Analizouse a dispoñibilidade do establecemento para cubrir o desenvolvemento do evento que se contrate.
CA3.3 Adaptáronse ás peticións da clientela os servizos base de cada evento.
CA3.4 Suxeríronse métodos creativos e orixinais de organizar o evento en función do seu obxectivo.
CA3.5 Analizáronse as técnicas e os procedementos de negociación con provedores e clientes.
CA3.6 Identificáronse as necesidades de contratar servizos externos para a celebración do evento.
CA3.7 Calculouse o orzamento total e a súa desagregación por servizos.
CA3.8 Determináronse os métodos de confirmación necesaria para o correcto desenvolvemento do evento por parte da clientela.
CA3.9 Definíronse as condicións e as garantías de pagamento, así como os procedementos de confirmación de servizos para contratar pola clientela.
CA3.10 Seguíronse os protocolos establecidos de xestión documental.

#### 4.4.e) Contidos

Contidos
Calculo de rendementos económicos de cada produto ofrecido.
Xestión de solicitudes de futuros eventos.
Xestión documental.
Sistemas de montaxe en función do evento que se organice.
Pulcritude e sistemática do traballo realizado.
Planificación de dispoñibilidade para cubrir o desenvolvemento do evento.
Modalidades de organización de eventos.
Orixinalidade e creatividade do evento en relación coa idiosincrasia da cultura galega e en función do seu obxectivo.



**Contidos**

Técnicas e procedementos de negociación.

Contratación de servizos externos.

Orzamento xeral do evento e por servizo.

Deseño de metodoloxía para a confirmación de eventos.

Política de anticipos e garantía de pagamento.



#### 4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	Supervisión de eventos	13

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Planifica eventos tendo en conta a relación entre os métodos de xestión, a súa tipoloxía e os obxectivos.	NO
RA4 - Supervisa eventos e analiza os estándares de calidade preestablecidos.	SI
RA5 - Controla o pechamento efectivo de eventos e analiza o proceso económico e a calidade do servizo prestado.	NO

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

Criterios de avaliación
CA3.8 Determináronse os métodos de confirmación necesaria para o correcto desenvolvemento do evento por parte da clientela.
CA3.10 Seguíronse os protocolos establecidos de xestión documental.
CA4.1 Establecéronse os métodos de supervisión e control do desenvolvemento temporal e espacial do programa establecido do evento, consonte os niveis de calidade establecidos.
CA4.2 Identificáronse os sistemas de montaxe en función do tipo de evento que se organice.
CA4.3 Realizouse a supervisión e a coordinación dos departamentos propios e das empresas externas na organización do servizo.
CA4.4 Planificouse e controlouse o merchandising do establecemento no desenvolvemento do evento.
CA4.5 Arranxáronse con dilixencia os imprevistos xurdidos durante a celebración do evento.
CA4.6 Definíronse os métodos de autorización e confirmación de extras.
CA4.7 Estableceuse métodos de control de acceso ás instalacións das persoas autorizadas.
CA4.8 Deseñáronse os correspondentes cuestionarios de satisfacción.
CA5.1 Rexistráronse e interpretáronse os cuestionarios de satisfacción da clientela.
CA5.2 Establecéronse os métodos de detección de puntos fortes e aspectos de mellora do servizo prestado.
CA5.3 Reuníronse os documentos contables e transmitíronse ao departamento encargado da súa tramitación.
CA5.5 Definiuse o proceso de resolución das demandas de rectificacións por parte da clientela.

#### 4.5.e) Contidos

Contidos
Deseño de metodoloxía para a confirmación de eventos.
Métodos de supervisión e control de servizos: espazos, sistemas de montaxe, instalacións e equipamentos, recursos humanos, servizos externos, merchandising, etc.
Coordinación dos departamentos implicados e das empresas externas.



**Contidos**

Merchandising.

Resolución dos imprevistos xurdidos durante o desenvolvemento do evento.

Deseño de métodos de autorización e confirmación de servizos extraordinarios.

Sistemas de control de acceso aos eventos organizados.

Deseño de cuestionarios de satisfacción.

Tabulación, procesamento e interpretación da información proporcionada polos cuestionarios de satisfacción.

Documentación contable.

Resolución de reclamacións e suxestións.



#### 4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	Control do peche do evento	11

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA5 - Controla o pechamento efectivo de eventos e analiza o proceso económico e a calidade do servizo prestado.	SI

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

Criterios de avaliación
CA5.1 Rexistráronse e interpretáronse os cuestionarios de satisfacción da clientela.
CA5.2 Establecéronse os métodos de detección de puntos fortes e aspectos de mellora do servizo prestado.
CA5.3 Reuníronse os documentos contables e transmitíronse ao departamento encargado da súa tramitación.
CA5.4 Determináronse os métodos de información á clientela do resultado económico do evento.
CA5.5 Definiuse o proceso de resolución das demandas de rectificacións por parte da clientela.
CA5.6 Estabeleceuse o sistema de compilación de materiais gráficos (fotografías, gravacións de vídeo, aparición nos medios de comunicación, etc.) dos eventos organizados de especial interese ou prestixio para o establecemento.
CA5.7 Actualizouse a base de datos do departamento.
CA5.8 Definíronse as actuacións de posvenda.

#### 4.6.e) Contidos

Contidos
Pechamento do evento realizado.
Tabulación, procesamento e interpretación da información proporcionada polos cuestionarios de satisfacción.
Detección de puntos fortes e aspectos de mellora do servizo prestado.
Documentación contable.
Resolución de reclamacións e suxestións.
Atención posvenda.



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

Os MÍNIMOS EXIXIBLES se contemplan no apartado 4.c.-Axustar avaliación e son os seguintes:

Os mínimos para acadar a avaliación positiva no presente módulo evidenciarán a consecución de todos os resultados de aprendizaxe dun xeito equilibrado e cun grao de participación activa nos traballos e actividades a desenvolver.

Identificáronse as variables que conforman a demanda de eventos.

Analizouse a oferta do mercado de eventos e definíronse os servizos, o persoal, as instalacións, os equipamentos e os provedores de servizos complementarios.

Elaboráronse estratexias de distribución dos produtos ofrecidos.

Descríbense as estratexias de comunicación e os obxectivos alcanzables en cada fase do seu desenvolvemento.

Determináronse os servizos de cada tipo de evento.

Deseñáronse políticas de prezos.

Establecéronse instrumentos e variables para avaliar o grao de eficacia das accións comerciais programadas.

Deseñáronse bases de datos de clientes e de provedores de servizos externos e de servizos ofrecidos, cumprindo a normativa sobre protección de datos.

Identificáronse os obxectivos e a organización do departamento.

Definíronse as vías de coordinación e as canles de comunicación cos departamentos implicados na organización de eventos.

Elaboráronse proxectos de creación ou mellora dos produtos ofrecidos, sobre a base de peticións da clientela ou do histórico de eventos anteriores.

Establecéronse criterios de selección de empresas que presten servizos complementarios.

Operouse con aplicacións ofimáticas e con novas tecnoloxías da información e da comunicación.

Integróuse o traballo individual no colectivo.

Deseñouse o cronograma dos eventos reservados e contratados.

Estudáronse as posibilidades de vendas cruzadas co resto de departamentos do establecemento.

Tramitáronse as demandas de futuros eventos.

Analizouse a dispoñibilidade do establecemento para cubrir o desenvolvemento do evento que se contrate.

Adaptáronse ás peticións da clientela os servizos base de cada evento.

Suxeríronse métodos creativos e orixinais de organizar o evento en función do seu obxectivo.

Analizáronse as técnicas e os procedementos de negociación con provedores e clientes.

Identificáronse as necesidades de contratar servizos externos para a celebración do evento.

Calculouse o orzamento total e a súa desagregación por servizos.

Definíronse as condicións e as garantías de pagamento, así como os procedementos de confirmación de servizos para contratar pola clientela.

Determináronse os métodos de confirmación necesaria para o correcto desenvolvemento do evento por parte da clientela.

Seguíronse os protocolos establecidos de xestión documental.

Establecéronse os métodos de supervisión e control do desenvolvemento temporal e espacial do programa establecido do evento, consonte os niveis de calidade establecidos.

Identificáronse os sistemas de montaxe en función do tipo de evento que se organice.

Realizouse a supervisión e a coordinación dos departamentos propios e das empresas externas na organización do servizo.





Planificouse e controlouse o merchandising do establecemento no desenvolvemento do evento.  
Arranxáronse con dilixencia os imprevistos xurdidos durante a celebración do evento.  
Definíronse os métodos de autorización e confirmación de extras.  
Estableceuse métodos de control de acceso ás instalacións das persoas autorizadas.  
Deseñáronse os correspondentes cuestionarios de satisfacción.  
Rexistráronse e interpretáronse os cuestionarios de satisfacción da clientela.  
Establecéronse os métodos de detección de puntos fortes e aspectos de mellora do servizo prestado.  
Reuníronse os documentos contables e transmitíronse ao departamento encargado da súa tramitación.  
Definiuse o proceso de resolución das demandas de rectificacións por parte da clientela.  
Determináronse os métodos de información á clientela do resultado económico do evento.  
Estableceuse o sistema de compilación de materiais gráficos (fotografías, gravacións de vídeo, aparición nos medios de comunicación, etc.) dos eventos organizados de especial interese ou prestixio para o establecemento.  
Actualizouse a base de datos do departamento.  
Definíronse as actuacións de posvenda.

Estes mínimos serán a referencia para configurar as probas de recuperación das partes non superadas, así como as probas de avaliación extraordinaria do alumnado con perda de avaliación continua e guiarán o procedemento de avaliación ordinaria do módulo.

#### CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN do periodo de FORMACIÓN NO CENTRO EDUCATIVO (15 setembro - 15 marzo)

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 de traballo en grupo, segundo os criterios de avaliación contidos nas distintas unidades didácticas, tendo en conta os seguintes criterios:

As avaliacións terán unha cualificación de 1 a 10 e se comporán do seguinte xeito:

A SUMA DOS 3 APARTADOS seguintes SUPORÁ un 90% da CUALIFICACIÓN FINAL DO MÓDULO.

A) PROBA ESCRITA E/OU ORAL (poderán ser cuestionarios tipo test, preguntas de desenvolver ou cuestión curtas, de relacionar, casos prácticos, exercicios..., e todos aqueles aspectos recollidos nos criterios de avaliación do módulo): representa o 60% da nota da avaliación, en base ao peso outorgado aos CA. Valorarase de 1 a 10 puntos. A nota mínima para o aprobado é de 5 puntos.

En xeral, farase unha proba escrita por avaliación, en caso de realizar mais de unha, a nota deste ítem será a media aritmética das probas, sempre e cando se obteña unha nota mínima de 5 en cada unha delas.

B) TRABALLOS (de investigación, desenvolvemento de contidos orais ou escritos, simulacións, debates, etc.): representa o 30% da nota da avaliación. Valorarase de 1 a 10 puntos cada un deles. A nota mínima para o aprobado é de 5 puntos en cada un deles. Os traballos avaliaranse segundo a táboa de observación deseñada polo profesor.

En xeral, se avaliará: presentación, estrutura, adecuación do contido ao nivel esixido, conclusións (capacidade crítica), creatividade, iniciativa, esforzo e autosuficiencia na busca de información e no manexo de bibliografía especializada, capacidade comunicativa, organización na exposición, etc.

A nota polos traballos realizados durante a avaliación parcial será a media aritmética. Non se fará media en caso de non acadar, en cada un deles, unha nota mínima de 5 puntos. Só se cualificarán os traballos entregados en tempo e forma. Os traballos serán orixinais, é dicir, aqueles nos que



se detecte que son copias literais de textos ou plaxio de outros autores e/ou compañeiros, serán avaliados con 0 puntos.

C) Observación de ACTITUDES (actitude de reespecto tanto de cara ao profesorado como 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, e todos aqueles aspectos actitudinais recollidos nos criterios de avaliación do módulo): suporá un 10% da nota da avaliación. Dado a importancia dos aspectos actitudinais no módulo, dicir que en ningún caso superarán a avaliación aqueles alumnos/as que a súa cualificación neste apartado sexa negativa ou inferior a 5.

Para determinar a NOTA das AVALIACIÓNS PARCIAIS, farase a media ponderada dos distintos traballos e probas. Para poder realizar esta media é preciso ter unha cualificación de 5 puntos, sobre 10, en cada un dos apartados descritos anteriormente.

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN do periodo de FORMACIÓN na EMPRESA (15 marzo - 15 setembro)

Ao longo de todo o periodo de prácticas levarase a cabo un proceso de AVALIACIÓN CONTINUA E INTEGRAL do alumno que proporcionará información sobre a marcha da aprendizaxe e consecución das competencias correspondentes ao módulo, este seguimento farase diariamente tanto de xeito individualizado como nas relacións interpersoais e traballo en grupo segundo as pautas establecidas pola empresa en cada establecemento de aloxamento, e os criterios de avaliación contidos nas distintas unidades didácticas, tendo en conta os seguintes criterios:

A avaliación terá unha cualificación de 1 a 10 e se realizará a través dos INFORMES INDIVIDUALIZADOS QUE A EMPRESA REMITE MENSUALMENTE AO/A TITOR/A DO CENTRO EDUCATIVO.

Esta AVALIACIÓN da empresa, en relación a este módulo, SUPORÁ un 10% da CUALIFICACIÓN FINAL DO MÓDULO. E preciso ter unha cualificación de 5 puntos, sobre 10, para que poida facer media coa avaliación do Centro Educativo.

A NOTA FINAL do MÓDULO será a media aritmética das cualificacións numéricas obtidas nas 3 avaliacións aplicando a ponderación asignada á avaliación polo Centro Educativo e sumando a avaliación ponderada que corresponda ao Centro de Traballo. No caso do alumnado que teña non superada algunha das avaliacións trimestrais, a puntuación máxima que poderá asignarse na segunda avaliación parcial será de 4 puntos.

Todos os traballos obxecto de cualificación quedarán arquivados polo profesorado, xa que forman parte da cualificación do alumnado.

## 6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

### 6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

.- de non ter aprobadas todas as avaliacións, o alumnado deberá recuperar aquelas avaliacións que teña suspensas no periodo estipulado pola dirección do centro (mes de outubro, á volta do periodo de prácticas)

.- as probas, por regra xeral, serán cuestionarios tipo test, de preguntas a desenvolver ou cuestións curtas, ou ben traballos ou proxectos a presentar de xeito oral ou escrito.

.- traballos e exercicios prácticos propostos: valorarase a iniciativa, o esforzo e a autosuficiencia na busca de información e no manexo de bibliografía especializada. Terase en conta a presentación, a capacidade crítica, a capacidade comunicativa e a organización na exposición. É preciso observar que é requisito imprescindible presentar os anteditos traballos na data sinalada a tal fin para ter dereito a superar a avaliación.



De non presentalos, en ningún caso será posible aprobar, nin sequera cos exames de recuperación ordinarios, ou os extraordinarios, excepto no caso de que se presenten antes destes últimos.

.- No caso da formación DUAL, o alumnado que non supere a proba de recuperación de calquera das avaliacións en período ordinario (outubro), non pasará de curso (en caso de ser un módulo impartido no 1º ano de Dual) ou non titulará (en caso de ser un módulo impartido no 2º ano de Dual), e polo tanto, quedará fora da formación Dual non podendo volverse a matricular nesta.

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

O sistema extraordinario de avaliación para o alumnado de DUAL que teña PERDA DO DEREITO Á AVALIACIÓN CONTINUA consistirá:

Unha proba, inspirada no 100 % dos criterios de avaliación 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 obter como mínimo un 5, en cada unha das partes. Non existe a posibilidade de gardar unha parte aprobada se fose o caso. A nota que se obteña será a que consigne como nota final do módulo, tendo en conta a ponderación aplicada a esta fase (90%), xunto á valoración realizada pola empresa do seu período de prácticas (aplicando a ponderación do 10%).

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, estableceuse 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.

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.

Será obrigatorio apercibilo previamente (unha vez acadado o 6% das faltas de asistencia) tal e como se contempla na normativa vixente.

Estes alumnos ou alumnas NON PERDEN en ningún momento o seu DEREITO DE ASISTENCIA A CLASE e de REALIZACIÓN DAS PRÁCTICAS NA EMPRESA, aínda que o profesorado poderá non permitir a realización de determinadas actividades na aula, sempre que poidan implicar algún tipo de risco para si mesmos, ao resto do grupo ou as instalacións.

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, tal e como se recolle na RESOLUCIÓN do 3 de agosto de 2017, 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. "El alumnado que haya perdido el derecho a la evaluación continua en un determinado módulo tendrá derecho a una prueba final extraordinaria previa a la evaluación final de módulos correspondiente, de acuerdo con lo establecido en el artículo 25.5 de la Orden de 12 de

julio de 2011."

No caso da formación DUAL, A PROBA SE REALIZARÁ logo da volta das prácticas na empresa.

Na secretaría do centro deberá quedar constancia do apercibimento e da comunicación da perda do dereito á avaliación continua.

Apercibimento superada a perda do 6% da duración do módulo ..... 6 faltas de asistencia (tomando como base as horas de Formación no Centro Educativo, que no curso 18/19 son 60)).

Perda do dereito a avaliación continua, superado o 10% da duración do módulo..... 9 faltas de asistencia (tomando como base as horas de Formación no Centro Educativo, que no curso 18/19 son 60).

5% de faltas xustificadas ..... 5 faltas de asistencia

## 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 e revisión da programación utilizarase a plataforma de xestión das programacións ([www.edu.xunta.es/programacions](http://www.edu.xunta.es/programacions)). Darase conta do seu estado na reunión mensual para o efecto

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 farase durante a segunda quincena do curso, unha comunicación oral e un cuestionario de avaliación inicial que incluírán preguntas relacionadas cos coñecementos previos de conceptos relacionados co módulo, intereses e motivacións do noso alumnado. Esta información se complementará cos datos proporcionados polo titor/a e datos de información de matrícula.

Se incluírá relación de cuestións plantexadas a criterio do profesor/a titular do módulo, ANEXO I de esta programación

### 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 xustificuen, 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-taller-obradoiro, 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

Dentro das actividades complementarias encádranse aquelas que se producen como resultado de eventos especiais que se podan organizar no

centro, alén doutras dentro ou fora do centro.

- \* Visita a diferentes establecementos hoteleiros.
- \* Visitas guiadas en áreas de interese turístico.
- \* Charla sobre a situación do sector
- \* Charlas de profesionais do sector
- \* Talleres impartidos na aula por diversos profesionais especializados en temáticas de interese para o módulo.
- \* Asistencia a feiras / foros de interese turístico en Galicia, España e Internacionais.
- \* Organización de eventos, charlas ou outros eventos dentro ou fora do Centro Educativo
- \* Outras que poidan ser de interese e que vaian surxindo ao longo do curso

## 10.Outros apartados

### 10.1) Información

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) e na web do Cifp Compostela, non obstante o profesor poderá complementar esta acción poñendo a programación en plataformas educativas (Aula Cesga, Aula Virtual, Moodle...).

### 10.2) Anexo II

Traballárase na aula coas seguintes ferramentas de office que deberán ser recoñecidas e utilizadas por todo o alumnado para o correcto desenvolvemento de algunhas tarefas planteadas ao longo do curso:

- Word ou equivalente
- Excel ou equivalente
- PowerPoint ou equivalente

### 10.3) Anexo I\_ Cuestionario Avaliacion inicial

CUESTIONARIO DE COÑECEMENTOS PREVIOS

ZS Xestión de aloxamentos turísticos DUAL

Curso 2018/2019

Módulo: COMERCIALIZACIÓN DE EVENTOS

Apellidos e nome:

