

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
MP0177	Recursos humanos no aloxamento	2018/2019	3	87	87

(*) 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 de RECURSOS HUMANOS NO ALOXAMENTO do Z.S. XESTIÓN DE ALOXAMENTOS, na modalidade DUAL, tomando como referencia o Decreto 83/2011, do 20 de abril, polo que se establece o currículo do ciclo formativo de grao superior correspondente ao título de técnico superior en Xestión de Aloxaementos Turísticos e o RD 1529/2012, de 8 de novembro, polo que se desenvolve o contrato para a formación e o aprendizaxe e se establecen as bases da formación profesional dual. Así mesmo, se introducen as adaptacións necesarias para adecuar a docencia ás características do alumnado e as características do proxecto de FP dual coa empresa ARLEA HOTELES S.L.U., no que se combinarán os procesos de ensino e aprendizaxe na empresa e no centro formativo.

Este é un proxecto experimental que combina a asistencia do alumnado no centro educativo coa súa formación e a súa actividade na empresa, integrando os tres alicerces que sustentan o proceso de formación dun profesional:

- Formación curricular específica do ciclo formativo.
- Traballo na empresa.
- Formación complementaria específica para os procesos produtivos da empresa.

A formación curricular académica deste ciclo formativo desenvólvese enteiraamente no CIFP Compostela.

Este módulo profesional de RECURSOS HUMANOS NO ALOXAMENTO contén a formación necesaria para desempeñar as funcións xestión do persoal. Dado que a clave do éxito dun aloxamento turístico está baseado, en gran parte, nos seus recursos humanos que conforman unha forte interacción a nivel interno e externo, resulta imprescindible potenciar a capacidade actitudinal do alumnado como parte fundamental da súa profesionalidade, indo asociada a unha serie de coñecementos necesarios que son contidos conceptuais e procedimentais.

A formación do módulo contribúe a acadar os seguintes obxectivos xerais e competencias profesionais, persoais e sociais:

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 deste título son as que se relacionan:

- 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 ma-teriais, 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 re-clamacións, 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 auto-emprego e de aprendizaxe.

q) Participar na vida económica, social e cultural, cunha actitude crítica e responsable.

Relación de cualificacións e unidades de competencia do Catálogo Nacional de Cualificacións Profesionais incluídas no título.

Cualificacións profesionais completas incluídas no título:

a) Recepción, HOT094_3 (Real decreto 295/2004, do 20 de febreiro, e Real decreto 1700/2007, do 14 de decembro), que abrangue as seguintes unidades de competencia:

UC0263_3: Executar e controlar o desenvolvemento de accións comerciais e reservas.

UC0264_3: Realizar las actividades propias da recepción.

UC0265_3: Xestionar departamentos da área de aloxamento.

UC1057_2: Comunicarse en inglés, cun nivel de usuario independente, nas actividades turísticas.

b) Xestión de pisos e limpeza en aloxamentos, HOT333_3 (Real decreto 1700/2007, do 14 de decembro), que abrangue as seguintes unidades de competencia:

UC1067_3: Definir e organizar os procesos do departamento de pisos e prestar atención á clientela.

UC1068_3: Supervisar os procesos do departamento de pisos.

UC0265_3: Xestionar departamentos da área de aloxamento.

Cualificacións profesionais incompletas incluídas no título:

a) Aloxamento rural, HOT326_2: (Real decreto 1700/2007, do 14 de decembro):

UC1042_2: Xestionar e comercializar servizos propios do aloxamento rural.

CONTORNO PROFESIONAL

1. Este profesional exerce a súa actividade habitualmente no sector turístico, nomeadamente no subsector dos aloxamentos turísticos hoteleiros e extrahoteleiros, incluíndo tamén algúns tipos afíns, como as residencias sanitarias, hospitalarias e de estudantes, entre outras, independentemente da súa su modalidade.

2. Trátase de persoal fundamentalmente por conta allea, dado o grande investimento en in-mobilizado que adoita supor o aloxamento, e que exerce as súas actividades en labores de xestión, dirección e supervisión en áreas funcionais de recepción, reservas, pisos e eventos.

3. As ocupacións e os postos de traballo máis salientables son os seguintes:

Subdirector/ora de aloxamentos de establecementos turísticos.

Xefe/a de recepción.

Encargado/a de reservas.

Xefe/a de reservas.

Coordinador/ora de calidade.

Gobernante/a ou encargado/a xeral do servizo de pisos e limpeza.

Subgobernante/a ou encargado/a de sección do servizo de pisos e limpeza.



Xestor/ora de aloxamento en residencias, hospitais e similares.

Xestor/ora de aloxamento en casas rurais.

Coordinador/ora de eventos.

Xefe/a de vendas en establecementos de aloxamentos turísticos.

Comercial de establecementos de aloxamentos turísticos.

PROSPECTIVA DO TÍTULO NO SECTOR OU SECTORES

1. Os establecementos de aloxamento turístico, que nun principio daban resposta a un tipo de clientela vacacional tradicional, foron evolucionando, engadíndolle unha gama máis ampla de oferta ao produto base. Este feito foi ligado á incorporación de sistemas de xestión máis modernos, así como á introdución de novos modelos de aloxamento. A poboación consumidora, pola súa banda, foi adquirindo unha cultura de viaxe, tanto por lecer como por traballo, que produciu un incremento na frecuencia dos desprazamentos, nos destinos e nos tipos de aloxamento. A facilidade para comparar os produtos de aloxamento existentes no sector fai que a poboación consumidora sexa cada vez máis esixente e procure servizos máis novos e personalizados.
2. As empresas evolucionan con rapidez, mesmo anticipándose aos cambios no sector, polo que cómpre contar cada vez máis con profesionais con mellor preparación que sexan capaces de adaptarse e anticiparse á evolución cambiante do mercado da xestión dos establecementos turístísticos e afíns.
3. Informes da Organización Internacional do Traballo e da Organización Mundial do Turismo, entre outros, reflicten a dobre tendencia no turismo e, concretamente, no sector do aloxamento: introdución das novas tecnoloxías na xestión, e internacionalización da industria hoteleira. A consolidación e a expansión do euro como moeda de intercambio, a liberalización do sector do transporte aéreo, coa aparición das compañías de baixo custo, así como a crecente integración dos sectores turísticos, de comercio e do lecer, amosáronse factores de influencia decisivos nos cambios que se indican.
4. Outro punto salientable é a dificultade que ten o sector para atraer e conservar persoal traballador con cualificación e a mellora da súa formación profesional para o emprego. Todo iso cómpre para estabilizar a forza de traballo no sector e, ao mesmo tempo, incrementar a produción e a calidade dos servizos.
5. O anterior está intimamente ligado á implantación de novos xeitos de xestión do aloxamento, desenvolvido en paralelo ás novas tecnoloxías. A tendencia xeral móvese cara a un aumento da responsabilidade do persoal, a formación polivalente, o traballo en equipo e a coordinación entre os seus membros.

O módulo aportará as ferramentas necesarias para a Xestión dos recursos humanos nun aloxamento turístico, tratando de adaptarse á práctica do traballo real e os procesos de produción / servución, así como para ter capacidade de recoñecer as diferencias entre o persoal e aproveitalas para xerar un sistema conxunto que tente acadar os obxectivos persoais unidos aos da propia organización.

**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.	27	10
2	Os recursos humanos e a súa planificación nas empresas turísticas	Para que serve o departamento de RRHH. Concepto, fases e elementos da planificación do persoal nas empresas turísticas	14	20
3	A selección do persoal nas empresas turísticas	O proceso de reclutamento e de selección de persoal.	12	15
4	Integración do persoal nas empresas turísticas	Manual de acollida e métodos de formación para o sector.	12	20
5	Motivación e comunicación no traballo	Concepto de motivación e factores e técnicas para unha optima comunicación	12	20
6	Dirección e xestión de equipos humanos	A dirección dos equipos humanos: liderazgo, comunicación, negociación, valoración de resultados.	10	15



4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Formación en empresa.	27

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Planifica os recursos humanos, para o que analiza e aplica os sistemas de organización do persoal dependente.	NO
RA2 - Colabora na proposta de selección de persoal da área e caracteriza os perfís profesionais.	NO
RA3 - Integra o persoal dependente na estrutura organizativa do establecemento turístico, para o que recoñece e aplica as ferramentas de xestión de persoal.	NO
RA4 - Dirixe o persoal dependente, para o que recoñece e aplica técnicas de dirección de persoal.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.2 Caracterizáronse as funcións que debe desempeñar o persoal dependente.
CA1.3 Establecéronse os sistemas de asignación de funcións e tarefas entre o persoal dependente.
CA1.4 Avaliáronse os tempos de traballo das actividades profesionais máis significativas.
CA1.5 Deseñáronse os criterios de asignación de rangos para o persoal dependente.
CA1.6 Definíronse as quendas necesarias para o correcto funcionamento do establecemento.
CA1.7 Estableceuse o cuadrante de horarios do persoal dependente.
CA1.8 Planificouse o calendario de vacacións segundo os obxectivos, os criterios empresariais e as demandas do persoal.
CA1.9 Operouse con programas informáticos de xestión de persoal.
CA2.2 Analizáronse os principais métodos para a definición de postos de traballo correspondentes a persoal con semicualificación e con cualificación.
CA2.3 Identificouse o proceso de selección de persoal e as súas fases.
CA3.8 Identificáronse técnicas de motivación.
CA3.10 Aplicáronse técnicas para a comunicación entre grupos como medida de motivación: delegación de autoridade, iniciativa persoal, creatividade e responsabilidade.
CA4.1 Recoñeceuse o papel dos recursos humanos como factor clave para o éxito da empresa.
CA4.3 Caracterizáronse as normas de dirección de equipos.
CA4.6 Definíronse os procesos de motivación do persoal dependente.

4.1.e) Contidos

Contidos



Contidos

Identificación das técnicas de dirección.

0Elaboración de cuadrantes de horarios e días libres.

Planificación de calendarios de vacacións.

Aplicacións informáticas para a xestión do persoal.

Ferramentas de xestión de persoal.

Técnicas de comunicación.

Funcións máis representativas por departamentos.

Asignación de tarefas e plans de traballo

Valoración das opinións dos membros do equipo de traballo.

Fomento da participación na achega de ideas, opinións e suxestións do persoal dependente.

Métodos de medición de tempos de traballo.

Motivación. Deseño de políticas de incentivo á produción.

Métodos de definición de postos de traballo nas empresas de aloxamento turístico.

Selección de persoal.

Motivación: concepto, principios e evolución.

Desmotivación: tedio, fatiga e absentismo.

Factores motivadores e desmotivadores.

Técnicas de comunicación e motivación adaptadas á integración do persoal.

Figura directiva: funcións e responsabilidades.

Técnicas de dirección e de dinamización de equipos.

Estilos de liderado.



4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Os recursos humanos e a súa planificación nas empresas turísticas	14

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Planifica os recursos humanos, para o que analiza e aplica os sistemas de organización do persoal dependente.	SI
RA2 - Colabora na proposta de selección de persoal da área e caracteriza os perfís profesionais.	NO
RA4 - Dirixe o persoal dependente, para o que recoñece e aplica técnicas de dirección de persoal.	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 Relacionáronse as novas tendencias empresariais das empresas de aloxamento cos diferentes equipos humanos.
CA1.2 Caracterizáronse as funcións que debe desempeñar o persoal dependente.
CA1.3 Establecéronse os sistemas de asignación de funcións e tarefas entre o persoal dependente.
CA1.4 Avaliáronse os tempos de traballo das actividades profesionais máis significativas.
CA1.5 Deseñáronse os criterios de asignación de rangos para o persoal dependente.
CA1.6 Definíronse as quedas necesarias para o correcto funcionamento do establecemento.
CA1.7 Estableceuse o cuadrante de horarios do persoal dependente.
CA1.8 Planificouse o calendario de vacacións segundo os obxectivos, os criterios empresariais e as demandas do persoal.
CA1.9 Operouse con programas informáticos de xestión de persoal.
CA1.10 Considerouse e valorouse a normativa laboral.
CA2.1 Identificáronse as etapas da planificación e previsión das necesidades de persoal.
CA2.2 Analizáronse os principais métodos para a definición de postos de traballo correspondentes a persoal con semicualificación e con cualificación.
CA2.8 Definíronse os límites de responsabilidade, as funcións e as tarefas de cada posto de traballo.
CA2.9 Avaliáronse os tempos de traballo das actividades profesionais máis significativas.
CA2.10 Valoráronse os principios deontolóxicos característicos no marco do departamento ou da área.
CA4.1 Recoñeceuse o papel dos recursos humanos como factor clave para o éxito da empresa.

4.2.e) Contidos

Contidos
0Elaboración de cuadrantes de horarios e días libres.



Contidos

Planificación de calendarios de vacacións.

Aplicacións informáticas para a xestión do persoal.

Normativa laboral.

Funcións máis representativas por departamentos.

Asignación de tarefas e plans de traballo

Métodos de medición de tempos de traballo.

Planificación de cadros de persoal nas empresas de aloxamento turístico.

Establecemento de áreas de responsabilidade, funcións e tarefas do persoal dependente.

Principios deontolóxicos no marco de cada departamento ou área do establecemento.

Deseño de procesos de previsión de persoal.

Uso eficiente das ferramentas de planificación e previsión de cadros de persoal.

Métodos de definición de postos de traballo nas empresas de aloxamento turístico.

Deseño e redeseño de postos de traballo.

Técnicas para a elaboración e análise dos postos de traballo: observación, entrevista, etc.

Definición e obxectivos da organización dos recursos humanos.

Ferramentas da xestión de persoal.

Funcións máis representativas por departamentos.

Definición e asignación entre o persoal dependente.

Elaboración de cuadrantes de horarios e días libres.

Planificación de calendarios de vacacións.



4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	A selección do persoal nas empresas turísticas	12

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Colabora na proposta de selección de persoal da área e caracteriza os perfís profesionais.	NO

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

Criterios de avaliación
CA2.3 Identificouse o proceso de selección de persoal e as súas fases.
CA2.4 Preparouse un plan secuenciado de selección de persoal.
CA2.5 Recoñecéronse as técnicas de selección de persoal.
CA2.6 Analizáronse os principais métodos para a selección de persoal con semicualificación e con cualificación.
CA2.7 Valorouse o custo do proceso de selección.

4.3.e) Contidos

Contidos
Fontes internas e externas de selección de persoal.
Técnicas de selección: test, entrevista, técnicas de simulación, etc.
Selección de persoal.



4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Integración do persoal nas empresas turísticas	12

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Integra o persoal dependente na estrutura organizativa do establecemento turístico, para o que recoñece e aplica as ferramentas de xestión de persoal.	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 Xustificouse a finalidade da función de integración como complementaria da función de organización.
CA3.2 Recoñecéronse os conceptos incluídos nas ferramentas de xestión do persoal.
CA3.3 Elaboráronse manuais de acollemento do persoal de nova incorporación.
CA3.4 Deseñáronse os períodos de adaptación segundo o posto e a función que se desenvolvan.
CA3.5 Identificáronse os métodos de formación.
CA3.6 Identificáronse as operacións e os procesos máis significativos que cada nova persoa empregada deba desenvolver.

4.4.e) Contidos

Contidos
<p>OCarreira profesional nas empresas de aloxamento.</p> <p>Plan de acollemento: obxectivos.</p> <p>Manuais de acollemento do persoal de nova incorporación por áreas ou departamentos.</p> <p>Deseño de programas de adaptación. Adecuación da persoa ao posto de traballo.</p> <p>Programas de formación.</p> <p>Deseño de programas de formación.</p> <p>Formación no posto de traballo: rotación, aprendizaxe, etc.</p> <p>Métodos de formación na empresa ou fóra dela.</p>



4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	Motivación e comunicación no traballo	12

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Integra o persoal dependente na estrutura organizativa do establecemento turístico, para o que recoñece e aplica as ferramentas de xestión de persoal.	NO
RA4 - Dirixe o persoal dependente, para o que recoñece e aplica técnicas de dirección de persoal.	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 Identifícanse técnicas de motivación.
CA3.9 Caracterízanse os elementos determinantes da motivación e da desmotivación do posto de traballo.
CA3.10 Aplícanse técnicas para a comunicación entre grupos como medida de motivación: delegación de autoridade, iniciativa persoal, creatividade e responsabilidade.
CA3.11 Conceptualízanse e caracterízanse os sistemas de incentivos.
CA4.6 Defínense os procesos de motivación do persoal dependente.
CA4.8 Identifícanse os sistemas de incentivos.
CA4.9 Deseñáronse políticas de incentivos á produtividade.

4.5.e) Contidos

Contidos
Técnicas de comunicación.
Valoración das opinións dos membros do equipo de traballo.
Fomento da participación na achega de ideas, opinións e suxestións do persoal dependente.
Motivación. Deseño de políticas de incentivo á produción.
Motivación: concepto, principios e evolución.
Desmotivación: tedio, fatiga e absentismo.
Factores motivadores e desmotivadores.
Técnicas de comunicación e motivación adaptadas á integración do persoal.



4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	Dirección e xestión de equipos humanos	10

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Integra o persoal dependente na estrutura organizativa do establecemento turístico, para o que recoñece e aplica as ferramentas de xestión de persoal.	NO
RA4 - Dirixe o persoal dependente, para o que recoñece e aplica técnicas de dirección de persoal.	NO

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

Criterios de avaliación
CA3.7 Establecéronse os criterios de avaliación do desempeño profesional e os resultados perseguidos.
CA4.2 Xustificouse a figura da persoa directiva e líder da organización.
CA4.3 Caracterizáronse as normas de dirección de equipos.
CA4.4 Explicouse a secuencia lóxica dos procesos de toma de decisións e as súas implicacións.
CA4.5 Descríbense as técnicas de dirección e de dinamización de equipos e de reunións de traballo aplicables ao departamento ou á área.
CA4.7 Identificáronse procesos e situacións habituais de negociación, no marco do departamento ou da área nos establecementos de aloxamento turístico.
CA4.10 Establecéronse métodos de medición do rendemento.

4.6.e) Contidos

Contidos
Identificación das técnicas de dirección.
Ferramentas de xestión de persoal.
Valoración e respecto polas opinións de responsables departamentais.
Resolución de conflitos laborais de carácter circunstancial.
Sistema retributivo: principios básicos; retribución fixa e variable.
Avaliación do rendemento: métodos obxectivos e subxectivos.
Produtividade e rendemento.
Figura directiva: funcións e responsabilidades.
Xestión de persoal: definición e funcións.
Técnicas de dirección e de dinamización de equipos.
Estilos de liderado.
Etapas na toma de decisións.



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

MÍNIMOS EXIXIBLES

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.

Caracterizáronse as funcións que debe desempeñar o persoal dependente.

Identificáronse as etapas da planificación e previsión das necesidades de persoal.

Analizáronse os principais métodos para a definición de postos de traballo correspondentes a persoal con semicualificación e con cualificación.

Definíronse os límites de responsabilidade, as funcións e as tarefas de cada posto de traballo.

Identificouse o proceso de selección de persoal e as súas fases.

Preparouse un plan secuenciado de selección de persoal.

Recoñecéronse as técnicas de selección de persoal.

Analizáronse os principais métodos para a selección de persoal con semicualificación e con cualificación.

Valorouse o custo do proceso de selección.

Relacionáronse as novas tendencias empresariais das empresas de aloxamento cos diferentes equipos humanos.

Caracterizáronse as funcións que debe desempeñar o persoal dependente.

Deseñáronse os criterios de asignación de rangos para o persoal dependente.

Definíronse as quendas necesarias para o correcto funcionamento do establecemento

Estableceuse o cuadrante de horarios do persoal dependente.

Planificouse o calendario de vacacións segundo os obxectivos, os criterios empresariais e as demandas do persoal.

Considerouse e valorouse a normativa laboral.

Elaboráronse manuais de acollemento do persoal de nova incorporación.

Deseñáronse os períodos de adaptación segundo o posto e a función que se desenvolvan.

Identificáronse os métodos de formación.

Identificáronse as operacións e os procesos máis significativos que cada nova persoa empregada deba desenvolver.

Establecéronse os criterios de avaliación do desempeño profesional e os resultados perseguidos.

Identificáronse técnicas de motivación.

Caracterizáronse os elementos determinantes da motivación e da desmotivación do posto de traballo.

Aplicáronse técnicas para a comunicación entre grupos como medida de motivación: delegación de autoridade, iniciativa persoal, creatividade e responsabilidade.

Conceptualizáronse e caracterizáronse os sistemas de incentivos.

Identificáronse os sistemas de incentivos.

Deseñáronse políticas de incentivos á produtividade.

Establecéronse métodos de medición do rendemento.

Recoñeuse o papel dos recursos humanos como factor clave para o éxito da empresa.

Caracterizáronse as normas de dirección de equipos.

Definíronse os procesos de motivación do persoal dependente.

Identificáronse procesos e situacións habituais de negociación, no marco do departamento ou da área nos establecementos de aloxamento

turístico.

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. Valoraranse 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 respecto 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 actudiniais recollidos nos criterios de avaliación do módulo): suporá un 10% da nota da avaliación. Dado a importancia dos aspectos actudiniais 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 período 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 período estipulado pola dirección do centro (mes de outubro, á volta do período 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, 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.

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 4 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..... 6 faltas de asistencia (tomando como base as horas de Formación no Centro Educativo, que no curso 18/19 son 60).

5% de faltas xustificadas 3 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 empregárase a aplicación informática de elaboración e seguimento de programacións

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 o análise da marcha dun estudante determine dificultades para o seguimento, darase un apoio educativo personalizado determinando aqueles contidos nos que ten máis dificultades proponendo 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 rexime 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 e 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) ANEXO I - CUESTIONARIO INICIAL

CICLO FORMATIVO:	XESTIÓN DE ALOXAMENTOS TURÍSTICOS DUAL - 2º	CURSO 2018/2019
MÓDULO:	RECURSOS HUMANOS NO ALOXAMENTO	
CUESTIONARIO DE COÑECIMENTOS PREVIOS		



1. Datos de identificación

Apelidos: Nome:

A) INFORMÁTICA

Para a confección e presentación das actividades/traballos, que programas informáticos (procesador de textos, folla de cálculo, presentacións, ...) empregas?

Estás familiarizado coas redes sociais? Cales empregas?

Que contas (empresas, profesionais, publicacións, ...) relacionadas coa hostalaría e o turismo segues?

B) RECURSOS HUMANOS NO ALOXAMENTO

1.- Que papel xogan os recursos humanos na xestión dun aloxamento turístico?

2.- Cales crees que son as funcións base dun departamento de recursos humanos nun aloxamento?

3.- Saberías indicar as diferencias entre un XEFE e un LÍDER?

4.- En qué consiste un Plan de acollemento? Que valor lle das a este plan na integración do novo persoal?

5.- Debuxa o organigrama de empresa na que fixeches as prácticas

6.- Comenta os seguintes términos (relacionados con Recursos Humanos dunha empresa):

Profesiograma

Perfil profesigráfico

Código deontolóxico

Recrutamento



10.2) ANEXO II - BIBLIOGRAFÍA / WEBGRAFÍA DE INTERESE

- .- Dirigir personas: fondo y formas. Juan Luis Urcola Tellería. ESIC (libros profesionales de empresa)
- .- <https://www.hosteltur.com/tag/tendencias-turismo>
- .- <https://www.tecnohotelnews.com/>

10.3) ANEXO III - PROGRAMAS A UTILIZAR

Na medida do posible, tratarase de traballar na aula cos seguintes Programas de ofimática que se considera básicos para o desenvolvemento do traballo nun establecemento de aloxamento turístico:

- .- Word ou similares
- .- Excel ou similares

10.4) 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...).