

1. Identificación da programación

Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36020064	Carlos Oroza	Pontevedra	2018/2019

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
HOT	Hostalaría e turismo	CSHOT01	Xestión de aloxamentos turísticos	Ciclos formativos de grao superior	Réxime xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0175	Xestión do departamento de pisos	2018/2019	5	105	105

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	ROSA MARÍA MARCOS LEÓN
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector



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

A formación curricular académica do ciclo formativo desenvólvese:

· No CIFP Carlos Oroza, situado na capital das Rías Baixas, e a súa área de influencia abrangue desde o norte da provincia de Pontevedra ata as Comarcas do Salnés e do Morrazo.

A intención da profesora do módulo profesional -Xestión do departamento de pisos- é formar profesionais de calidade que coñezan a fondo o traballo do departamento de Pisos dun establecemento de aloxamento turístico, os obxectivos a alcanzar en dita área, a súas principais funcións así como a organización dos recursos materiais e humanos dos que dispón.

A formación do módulo relaciónase cos obxectivos xerais a), b), g), k) e n),

- a) Identificar os sistemas de xestión analizando as súas prestacións e a adecuación ás necesidades do establecemento, para mellorar a súa explotación.
- b) Identificar os departamentos do establecemento turístico analizando as súas estruturas organizativas e as súas funcións, para propor a implantación de sistemas de xestión innovadores.
- g) Analizar o departamento de pisos e o de recepción, recoñecendo os recursos humanos, materiais e técnicos necesarios para os controlar e os supervisar.
- k) Identificar as normas de seguridade laboral, ambiental e hixiénico-sanitarias utilizando a normativa, manuais de empresa e documentación establecida, para supervisar o seu cumprimento.
- n) Analizar a estrutura xerárquica da empresa, e identificar os papeis e as responsabilidades de cada compoñente do grupo de traballo, para organizar e coordinar o traballo en equipo.

e permite alcanzar as competencias profesionais a), d), i), l) e n), recollidas no currículo do ciclo.

- 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.
- d) Controlar e supervisar o departamento de pisos, establecendo os recursos humanos e materiais, así como prestar o servizo, de ser o caso.
- i) Supervisar o cumprimento das normas relativas a seguridade laboral, ambiental e de hixiene nos establecementos de aloxamento turístico.
- l) Cumprir os obxectivos da produción, colaborando co equipo de traballo conforme os principios de responsabilidade e tolerancia.
- n) Resolver problemas e tomar decisións individuais seguindo as normas e os procedementos establecidos, definidos dentro do ámbito da súa competencia.

A programación didáctica deste módulo daráselle a coñecer ao alumnado que se matricule nel polo procedemento descrito no apartado 10.1; terase presente que o período de matrícula entenderase ata o mes de outubro polo que esta información poderase ofrecer en varios tramos: un primeiro ao gran grupo na primeira semana do curso e outro a medida que a listaxe de alumnado sufra altas e baixas.

**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	Organización do departamento de pisos	Primeira aproximación na que se expliquen os obxectivos a alcanzar en dito área, as súas principais funcións así como a organización dos recursos materiais e humanos de que dispón	20	20
2	Aprovisionamento e control de existencias	Nesta unidade número 4 veremos como se xestionan os recursos materiais necesarios para a realización das tarefas habituais no departamento de pisos.	20	25
3	Decoración e ambientación	Nesta unidade didáctica o alumnado verá a importancia da imaxe nos establecementos de aloxamento turístico, nos que non só se ofrece unha cama onde durmir, senón que pretenden ofrecer experiencias únicas e <u>provocar sensacións prazenteiras nos seus hóspedes</u>	21	15
4	Limpeza e acondicionamento de áreas	Nesta UD estudaremos os procesos de limpeza e acondicionamento de áreas como unha das principais funcións do departamento de pisos nun establecemento de aloxamento turístico	16	15
5	Lavandaría e lenzaría	Ao longo desta UD estudaremos os labores específicos da área de traballo de lavandaría e lenzaría e diferentes ao resto das que se realizan noutras áreas de traballo dun establecemento de aloxamento turístico, <u>por iso é preciso que as coñezas a fondo.</u>	16	15
6	Mantemento das instalación, mobiliario e equipos	Unha vez que o alumnado coñece as tarefas e os recursos materiais é preciso coñecer a correcta xestión do mantemento dos recursos dun establecemento hoteleiro.	12	10



4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Organización do departamento de pisos	20

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Organiza e planifica o departamento de pisos en función do tipo de establecemento, do persoal dispoñible, das características da clientela, da ocupación e da rendibilidade.	SI

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 modelos de organización do departamento de pisos con tipos e as modalidades de establecementos.
CA1.2 Xustificáronse os procesos propios do departamento de pisos que poidan resultar acaídos para conseguir a maior eficacia na prestación dos servizos.
CA1.3 Identifícanse e xustificáronse os elementos materiais, a maquinaria e o equipamento, así como a súa distribución, segundo criterios de ergonomía e fluidez de traballo, e en función dos tipos e das características dos establecementos.
CA1.4 Enumeráronse os factores que determinan as necesidades de persoal en función do tipo de establecemento, da clientela e da ocupación.
CA1.5 Identifícanse as funcións do persoal.
CA1.6 Asignáronse as tarefas do persoal.
CA1.7 Utilizáronse correctamente equipamentos e programas informáticos específicos para a organización da prestación dos servizos propios do departamento.
CA1.8 Establecéronse plans de traballo e obxectivos de produtividade.

4.1.e) Contidos

Contidos
Organización dos espazos físicos das zonas de pisos, áreas públicas, lavandaría e lenzaría.
Emprazamento e distribución en planta de equipamentos, máquinas e moblaxe.
Estrutura organizativa e funcional: fluxo de relacións e tarefas.
Métodos de medición da actividade produtiva.
Plans de traballo do departamento de pisos.
Recursos humanos e materiais. Factores que determinan as necesidades de persoal, maquinaria e equipamento en función do tipo de establecemento, da clientela e da ocupación.
Cálculo e asignación de tempos.



4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Aprovisionamento e control de existencias	20

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Controla os produtos, os materiais e os equipamentos do departamento de pisos, e describe os procesos de reposición, almacenaxe, conservación e valoración.	SI

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

Criterios de avaliación
CA2.1 Definíronse e clasificáronse os utensilios, os produtos, os equipamentos, os materiais e as pezas de lenzaría máis usuais nos establecementos de aloxamento.
CA2.2 Determináronse as necesidades de aprovisionamento e de selección de provedores.
CA2.3 Recibíronse correctamente os produtos, os materiais e os utensilios, e comprobouse a correspondencia entre o pedido e o solicitado.
CA2.4 Xustificáronse os criterios de almacenaxe máis utilizados en función de espazos dispoñibles supostos, dos tipos de produtos, da xestión de entradas e saídas, e do control de produtos do almacén.
CA2.5 Calculáronse as existencias mínimas, as máximas e as de seguridade, así como o grao de rotación dos materiais e os produtos de limpeza e de lenzaría, e realizáronse inventarios.
CA2.5.1 Calculáronse as existencias mínimas, as máximas e as de seguridade, así como o grao de rotación dos materiais e os produtos de limpeza e de lenzaría.
CA2.5.2 Realizáronse inventarios.
CA2.6 Valoráronse as existencias baixo o seu control seguindo os criterios máis usuais.
CA2.7 Caracterizáronse os procesos de pedido máis comúns nas empresas do sector.

4.2.e) Contidos

Contidos
Clasificación de produtos e utensilios.
Métodos de identificación de necesidades de aprovisionamento.
Procesos de compras. Selección de provedores e sistemas de pedidos.
Xestión da documentación. Procesos administrativos.
Sistemas e procesos de aprovisionamento: reposición, almacenaxe, conservación, rotación e valoración.
Xestión e valoración de existencias. Realización de inventarios.
Importancia da orde no almacén.
Cumprimento das normas de xestión ambiental no almacén.



4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Decoración e ambientación	21

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA5 - Supervisa a decoración e a ambientación da área de aloxamento e zonas públicas, e caracteriza os estilos arquitectónicos, a moblaxe, os elementos decorativos, a iluminación e as tendencias actuais.	SI

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

Criterios de avaliación
CA5.1 Caracterizáronse as tendencias arquitectónicas máis salientables, os tipos de moblaxe e os revestimentos máis utilizados en establecementos de aloxamento turístico.
CA5.2 Definíronse os elementos decorativos máis utilizados en establecementos de aloxamento turístico.
CA5.3 Especificáronse as técnicas de cor e iluminación, e explicouse o significado psicolóxico das cores e o seu impacto na comunicación visual.
CA5.4 Identificáronse as normas básicas de composición e combinación da moblaxe en función de criterios de confort, rendibilidade e funcionalidade.
CA5.5 Elaboráronse aplicacións de ornamentación e decoración típicas e novas nos establecementos de aloxamento turístico.
CA5.6 Formalizáronse plans de decoración en función da política empresarial, do tipo de establecemento, do público obxectivo e das últimas tendencias.
CA5.7 Valoráronse as novas tendencias e os estilos actuais de deseño en establecementos de aloxamento turístico.

4.3.e) Contidos

Contidos
Identificación de estilos e tendencias arquitectónicas de moblaxe, elementos decorativos e iluminación de pisos e áreas públicas en establecementos de aloxamento.
Recursos e tipos de decoración. Ambientación musical. Sistemas de iluminación e cromatismo.
Decoración en función da política empresarial, o tipo de establecemento e o público obxectivo.
Revestimentos, alfombras e cortinas: clasificación e caracterización segundo o tipo, a categoría e a fórmula de aloxamento.
Outros elementos decorativos: pintura, escultura, adornos, etc.
Técnicas decorativas. Decoración floral e con froitas.
Custos e orzamentos.
Valoración das técnicas de decoración e ambientación nos establecementos de aloxamento turístico.
Valoración das novas tendencias e dos actuais estilos no deseño das empresas de aloxamento turístico.



4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Limpeza e acondicionamento de áreas	16

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Supervisa a limpeza e a posta a punto de unidades de aloxamento e zonas comúns, e caracteriza os procesos de prestación do servizo.	NO

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

Criterios de avaliación
CA4.1 Identifícanse sistemas e métodos de limpeza e desinfección conforme a composición do material, o tipo e o grao de sucidade, e as características da superficie.
CA4.2 Descríbense procesos completos de limpeza e posta a punto de habitacións, zonas nobres e áreas comúns.
CA4.3 Determináronse mecanismos de control sobre os procesos de limpeza e sobre o persoal dependente.
CA4.4 Establecéronse mecanismos de asignación de unidades de aloxamento, zonas nobres e comúns entre o persoal a cargo, tendo en conta os niveis de calidade establecidos.
CA4.5 Coordinouse co departamento de recepción o estado de ocupación e a situación de cada unidade de aloxamento.
CA4.6 Comprobase que a limpeza, a desinfección, a orde, a decoración e o restablecemento de atencións á clientela respondan aos estándares óptimos de calidade.

4.4.e) Contidos

Contidos
Sistemas e métodos de limpeza e desinfección consonte a composición do material, o tipo e o grao de sucidade, e as características da superficie.
Sistemas de control de calidade.
Uso dos equipamentos e dos materiais básicos.
Programas de limpeza de locais, instalacións, moblaxe e equipamentos propios do departamento.
Plans de control do proceso completo de limpeza e do persoal dependente, conforme os estándares óptimos de calidade.
Análise e avaliación de produtos de limpeza e lavandaría: rendementos, condicións para o seu uso e riscos. Formalización de fichas técnicas de produtos.
Coordinación co departamento de recepción do estado de ocupación e da situación de cada unidade de aloxamento.
Aplicación de normas, técnicas e métodos de seguridade, hixiene, desinfección, limpeza e mantemento no uso de locais, instalacións, moblaxe, equipamentos e materiais propios do departamento de pisos, áreas públicas, lavandaría e lenzaría.



4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	Lavandaría e lenzaría	16

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Supervisa a limpeza e a posta a punto de unidades de aloxamento e zonas comúns, e caracteriza os procesos de prestación do servizo.	NO

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

Criterios de avaliación
CA4.7 Recoñecéronse criterios, métodos e procedementos de clasificación de roupa para o seu lavado, a pasada do ferro e a súa presentación.
CA4.8 Describíronse as técnicas de cosido e confección de prendas sinxelas, así como os medios materiais necesarios para o arranxo de roupa en establecementos de aloxamento.
CA4.9 Determináronse mecanismos de control que garantan un correcto servizo de lavandaría e lenzaría da roupa da clientela e do establecemento.

4.5.e) Contidos

Contidos
OTécnicas e procedementos de lavado, hixienización e desmanchamento de prendas.
Técnicas de cosedura, arranxos e confección de prendas sinxelas para o establecemento.
Administración da lavandaría: xestión da documentación.
Sistemas de control de calidade.
Pulcritude e orde na realización dos procesos de pisos, lavandaría e lenzaría.
Normativa de seguridade e hixiene no servizo de lavandaría.
Coordinación dos procesos de lavado, pasada do ferro e costura.
Criterios de clasificación da roupa: tipos de tecidos e proceso de lavado.



4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	Mantemento das instalación, mobiliario e equipos	12

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Revisa o estado de mantemento de instalacións, maquinaria e equipamentos, e xustifica os sistemas e os procedementos de prevención e conservación.	SI

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

Criterios de avaliación
CA3.1 Descríbense os procedementos de comunicación e coordinación que se establecen en materia de mantemento entre os departamentos de pisos, recepción e mantemento.
CA3.2 Elaboráronse plans de control e informes de avaliación de resultados da situación de conservación das instalacións.
CA3.3 Explicáronse os tipos, o funcionamento, as aplicacións, o manexo, a limpeza e o mantemento de equipamentos, maquinaria, ferramentas e utensilios de uso común na área de pisos.
CA3.4 Establecéronse protocolos de mantemento das instalacións, os equipamentos e os utensilios, así como da mellora dos produtos utilizados nos procesos, e evitáronse custos e desgastes innecesarios.
CA3.5 Xustificáronse sistemas axeitados de inspección para o mantemento preventivo dos equipamentos e da maquinaria que se utilizan nos procesos.
CA3.6 Identificáronse as proteccións necesarias no manexo de equipamentos, maquinaria, utensilios e produtos de limpeza, e interpretouse correctamente a normativa de seguridade e hixiene sobre manipulación de produtos e maquinaria.

4.6.e) Contidos

Contidos
Competencias dos departamentos de pisos, áreas públicas, lavandaría e lenzaría en materia de mantemento de instalacións, equipamentos e moblaxe.
Procedementos de comunicación e coordinación interdepartamental en materia de mantemento.
Protocolos de funcionamento e mantemento de instalacións, equipamentos, maquinaria e utensilios de uso común na área de pisos.
Tipos de mantemento: preventivo, correctivo e mixto.
Plan de mantemento e conservación das instalacións.
Elaboración e xestión da documentación relacionada co mantemento.
Normativa de seguridade e hixiene laboral sobre manipulación de produtos e maquinaria.

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

Para a superación final do módulo a cada alumno/a pediráselle a consecución dos mínimos exigibles en cada unha das unidades didácticas do módulo formativo.

Nas avaliacións ordinarias, cada unidade didáctica terá unha cualificación de 1 e 10. A cualificación componse da seguinte maneira:

- 60% Probas escritas, tipo test que podan incluír preguntas con resposta única, resposta múltiple, de verdadeiro ou falso, de enlazar, de localización, probas de preguntas de desenvolvemento, supostos teóricos-prácticos, traballos de campo(individuais ou en grupo), presentacións na aula e preguntas de tipo oral. (A cualificación total deste apartado resultará da realización da media ponderada entre as probas realizadas en cada trimestre)
- 40% Traballos individuais ou en grupo, así como presentacións orais cando corresponda, simulacións tipo role playing, gravacións de voz ou vídeo, deseño ou manexo de materiais, novas tecnoloxías, materiais de apoio, documentación e software específicos, aplicación das habilidades comunicativas ou destrezas narrativas, descritivas e de capacidades de síntese.

Considerarase positiva a avaliación parcial ou final do alumnado cando a nota é igual ou superior aos 5 puntos.

A avaliación será continua, avaliando de xeito continuado ao alumnado e considerando o seguinte:

- Realizarase unha avaliación por trimestre según o calendario escolar do centro,
- Cada unha das probas cualificaranse ata 10 puntos, partindo de que a puntuación mínima é de 1
- Para a superación das mesmas, deberase obter unha puntuación igual ou superior a 5 puntos en cada unha das probas. Esta nota dividirase entre o número de probas orais e escritas, traballos, exercicios..., propostos en cada avaliación. Por debaixo da cualificación de 3 non se fará media co resto das probas, polo que a nota dese trimestre será de non aprobado, dado que cada unha das probas está deseñada tendo en conta os contidos mínimos a acadar.
- Non se realizarán recuperacións parciais por trimestre das partes dos contidos mínimos non acadados ata o período establecido no calendario escolar.
- Faranse probas de recuperación unicamente das partes non superadas respectando as notas das avaliación.
- En ningún caso serán avaliados traballos fóra de prazo, nin lecturas literais de textos.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Durante o período ordinario, para a recuperación de cada unidade didáctica non superada, programaranse actividades e traballos dirixidos que permitan ao alumno/a adquirir as capacidades non acadadas e cumprir cos mínimos exigidos.

Estas actividades e traballos organizaranse de forma personalizada, a súa descrición, obxectivos e instrucións para o seu desenvolvemento.

A avaliación final farase durante o desenvolvemento das actividades de recuperación sempre antes do 30 de xuno.

-Terán un carácter de síntese e a variedade de actividades irá en función das necesidades de formación e repaso de cada un dos alumnos/as que non acadaron os mínimos exigibles para unha avaliación positiva, ó longo do curso.

A cualificación componse da seguinte maneira:

- Probas escritas: 60%
- Traballos prácticos, de investigación ou desenvolvemento de contidos orais ou escritos: 40%

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

Cando se perde o dereito a ser avaliado continuamente (Orde do 30 de xullo de 2007, DOG do 09 de agosto de 2007), o alumno/a ten dereito a un

proceso de avaliación extraordinario ó rematar o módulo, sempre antes da avaliación final do mes de xuño. Para elo o alumno/a deberá superar as seguintes probas:

- Presentación dos traballos propostos da materia durante o curso non presentados.
- Proba teórico e práctica, escrita e/ou oral, dos contidos mínimos do módulo non acadados.

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

Os principais indicadores do grao do cumprimento da programación serán:

- O grao de cumprimento da temporalización
- O logro dos obxectivos programados
- Os resultados académicos acadados polo alumnado.

Para a avaliación da práctica docente xuntarase información a través de cuestionarios periódicos pasados aos alumnos nos que se solicitará valoración sobre a metodoloxía e aspectos relativos á docencia, a forma de traballo na aula, técnicas de avaliación, así como cuestións que indiquen que se acadaron os obxectivos das distintas unidades didácticas.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

A avaliación inicial permitirá coñecer todo o relacionado coa motivación dos alumnos e das alumnas, a actitude coa que se enfrenta ao proceso de ensinanza-aprendizaxe, e os coñecementos que ten sobre a materia que se vai impartir. Para a súa aplicación empregaranse:

- Cuestionario de motivación inicial.

Os indicadores deste cuestionario son: nivel de estudos realizados, interese na realización do módulo, información sobre o contido do mesmo, grao de experiencia, expectativas sobre o módulo.

- Cuestionario de coñecementos iniciais. Baseado nos contidos do módulo.

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

O alumnado que precise actividades de reforzo realizarán actividades de repaso e supostos prácticos coa profesora no horario estipulado, incidindo nas necesidades propias de cada un dos alumnos/as individualmente.

Realizaranse ademais: elaboración de pequenos cuestionarios, exercicios prácticos, pequenos traballos de búsqueda de información, de forma individualizada.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

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

- Educación do consumidor.

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



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

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

- Educación non sexista.

Interesarse por coñecer, respectar e valorar a opinión e produción dos compañeiros, independentemente do seu sexo e da súa aparencia, colaborar con todas as persoas, independentemente do seu sexo ou condición e amosar unha actitude crítica ante situacións nas que a produza calquera tipo de discriminación por razón do sexo.

- Educación moral e cívica.

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

- Educación para a paz.

Apreciar a linguaxe da actividade da Hostalería e Turismo como medio de expresión e comunicación entre comunidades diversas.

Amosar unha actitude flexible e aberta ante as opinións dos demais no desenvolvemento do traballo en equipo no momento de resolver un problema, así como amosar comprensión das diferentes culturas dos clientes que recibirán cada vez mais neste novo escenario da globalización.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Dentro das actividades complementarias a formación encádranse aquelas que se producen como resultado de eventos especiais que se poidan organizar no centro:

- Semanas ou xornadas turísticas.

- Conferencias e charlas especializadas.

- Cursos monográficos e obradoiros

- Outros actos ou xornadas propostas ao longo do curso.

- Outras dentro ou fora do centro como resultado da colaboración do CIFP con outras institucións ou organismos.

- Charlas e conferencias de profesionais da Hostalería e do sector turístico en xeral.

Así como aquelas actividades que se desenvolven fora das instalacións do centro e que teñen relación cos contidos do módulo

- Visita a hoteis, ferias do sector

As actividades complementarias a formación, cando o implique a súa propia natureza, consideraranse extraescolares.

10. Outros apartados

10.1) Achegamento da programación ao alumnado.

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

1. Distribución das Unidades didácticas e temporalización aproximada.

2. Criterios xerais de cualificación e normas básicas.

3. Proceso de recuperación, de selo caso.

4. Actividades previstas durante o curso escolar.

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

Esta comunicación realizarase verbalmente, expoñéndoa no aula con todo o grupo.



10.2) Anexo 1

MODELO EXAMEN PD

EXAME TEÓRICO

1. Describe as funcións e responsabilidades dunha gobernanta dun hotel.
2. Calcula o persoal mínimo necesario para o departamento de pisos tendo en conta que é un hotel de 4 estrelas con 100 habitacións e a ocupación media 80%. Representao a través dun organigrama.
3. Calcula si é rentable ou non según os datos propostos que o hotel teña lavandería propia.
4. Enumera 3 estilos de decoración e explícaos.
5. Realiza os turnos do departamento de pisos si se dan as seguintes condicións.
6. Explica en que consiste a gráfica de Gant e para que serve.
7. Fai a valoración da existencia do almacén do departamento de pisos polo método FIFO.
8. Cubre a seguinte ficha de almacén do programa informático MILENIO.
9. Explica como actuarías nos seguintes supostos: un cliente ten posto o cartel ¿Non molesten en todo día¿, ¿un cliente que deixa a roupa tirada no chan?
10. Do seguinte listado de produtos e útiles de limpeza específica para que serven.

EXAMEN PRÁCTICO

1. Realizar a cama dunha habitación e determinar segundo un suposto práctico se a habitación contén todo o necesario.
2. Utilizar para os seguintes tecidos, os produtos adecuados para o seu lavado.
3. Subir o dobra dun pantalón.
4. Montar o carro de limpeza das camareiras de pisos.

10.3) Anexo 2

ANEXO 2. CUESTIONARIO INICIAL

NOMBRE _____ FECHA _____

1. EXPLICA CAS TÚAS PALABRAS OS SEGUINTES TÉRMINOS

CHECK-IN:

OFFICE:

GOBERNANTA:

PARTE DE AVERÍA:

BOOKING:

AMENITIES:

NO SHOW:

ROOM SERVICE:

VIP:

PENSIÓN ALIMENTICIA:

CADENA HOTELERA:

DEFINE OS SEGUINTES TERMOS:

1. ANULACIÓN
2. NO SHOW
3. CHECK-IN
4. CHECK-OUT
5. LATE CHECK-OUT



6. FICHA POLICIA
7. FICHA CLIENTE
8. FACTURA
9. DAY USE
10. BACK-OFFICE
11. FRONT-OFFICE
12. RECEPCIONISTA
13. CONSERJE
14. PORTERO
15. BONO
16. ESTACIONALIDAD
17. OCUPACIÓN HOTELERA
18. RACK
19. RACK-RATE
20. ROOMING LIST
21. FREE
22. STAYOVER
23. VIP

UNE CADA DEFINICIÓN CO TERMO CORRESPONDENTE:

Xefa do departamento de pisos dun aloxamento turístico. As súas funcións principais son planificar e coordinar os servizos e traballos de pisos e habitacións, lencería, lavandería etc...

Empregada do departamento de pisos dun aloxamento hotelero, encargada da posta a piques das habitacións.

Cuarto de traballo e almacén do departamento de pisos, onde as camareiras de pisos gardan os útiles do servizo.

Baixa dunha habitación ou zona por avería ou outras razóns.

Alta dunha zona bloqueada.

Habitacións preparadas para ensinar a visitas.

Listado de puntos a revisar dunha habitación.

Percorrido polo edificio do hotel para realizar unha revisión.

Artigos de bienvenida ao cliente para consumir durante a estancia.

Cartel ou aceso de luz vermella que emprega o cliente cando non quere que se entre na súa habitación.

Artigos de agasallo e atención ao cliente.

Servizo de pisos prestado nun hotel que consiste en poñer a punto a habitación para o descanso do cliente.

O coxín que se pon no armario como almohada opcional, a súa forma é cadrada e cóbrese cunha funda de tecido idéntico ao utilizado para fúndalas da almohada.

Cortina de tecido de plástico destinada a oscurecer.

Servizo de comidas o bebidas do restaurante das habitacións.

É a volta da sábana de enriza sobre a manta e a colcha.

Abren plantas enteiras de habitacións, salones e outras dependencias.

Ascensor de uso interno para traslado de materiais.

Embozo, Cuadrante, Cobertura, Bloqueo, Desbloqueo, Amenities, Tour of the house, check list, office, gobernanta, camareira de pisos, show rooms, montacargas, claves maestras, room service, foscurit, no n molestén, regalo promocional.