

## 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 |
|--------------|--------------------------------|-----------|------------------|--------------|----------------|
| MP0172       | Protocolo e relacións públicas | 2018/2019 | 5                | 105          | 105            |

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

### Profesorado responsable

|                                |                              |
|--------------------------------|------------------------------|
| Profesorado asignado ao módulo | MARÍA PILAR NOVELLE GONZÁLEZ |
| Outro profesorado              |                              |

Estado: Pendente de supervisión inspector



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

O centro educativo atópase en Pontevedra, capital das Rías Baixas, polo que hai que ter en conta este importante destino turístico dentro de Galicia, como cuarta comunidade con maior oferta de establecementos de aloxamento e restauración. Tamén é destacable que o Camiño de Santiago acadou unha trascendencia internacional que fai que aumenten ano a ano os visitantes na nosa comunidade, salientando que a cidade de Pontevedra forma parte do Camiño portugués e conta cunha importante infraestrutura hosteleira.

As ensinanzas do módulo centraranse na formación de profesionais no protocolo e as relacións públicas en aloxamentos turísticos, achegándoos ás tendencias actuais en todos os eidos, utilizando novas tecnoloxías e aprofundando nas diferentes culturas internacionais.

A programación estará a disposición do alumnado na biblioteca do centro. Ademais a profesora amosarálles ao principio do curso os aspectos máis relevantes (contidos e criterios de avaliación principalmente).



**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    | O Protocolo. Orixe, evolución e tipos.                    | Nesta unidade aprenderase a definir qué é o protocolo e a identificar a natureza dos tipos de actos que se organizan.   | 7                  | 5        |
| 2    | O protocolo social.                                       | Nesta unidade aprenderase a aplicar as normas do protocolo social que se deben observar nos actos empresariais e institucionais. Aprenderase a ordenar as persoas invitadas, a deseñar e planificar os actos realizando os seus programas protocolarios, a identificar os elementos da organización e deseño dos mesmos (presidencia, persoas invitadas, día, hora, lugar, etc.), e a aplicar o protocolo durante o desenvolvemento do acto cunha   | 20                 | 25       |
| 3    | O protocolo institucional.                                | Nesta unidade aprenderase a definir os elementos que conforman o protocolo institucional, a determinar os criterios para establecer a presidencia nos actos oficiais, a recoñecer a normativa de protocolo e de precedencias oficiais da Xunta de Galicia e do Estado e a determinar e ordenar bandeiras  | 22                 | 20       |
| 4    | O protocolo empresarial                                   | Nesta unidade aprenderase a deseñar as invitacións segundo a tipoloxía dos actos, a elaborar o manual protocolario e de comunicación, a identificar o público obxectivo, a enumerar e/ou elaborar a documentación necesaria, a realizar o programa e cronograma do acto e a cotizar o orzamento do mesmo.   | 16                 | 20       |
| 5    | A comunicación.   | Nesta unidade aprenderase a identificar os procesos e as canles de comunicación, a aplicar as técnicas de expresión verbal e non verbal, a analizar os obxectivos dunha correcta atención á clientela, a caracterizar as súas técnicas e diferenciar as súas modalidades, a aplicar as accións do contacto directo e non directo, a utilizar as técnicas de comunicación adecuadas aos distintos tipos de clientela demostrando actitudes e aptitudes axeitados tamén á dinamización de grupos. Aprenderse ademais a analizar as expectativas de cada tipo de cliente e a conseguir unha actitude de empatía  | 12                 | 10       |
| 6    | O profesional das RR. PP.                                 | Nesta unidade aprenderase a definir os fundamentos e os principios das relacións públicas, a identificar os elementos de identidade corporativa en empresas e institucións turísticas, así como as principais marcas de entidades públicas e privadas do sector turístico, a identificar e valorar o concepto de imaxe corporativa e os seus compoñentes e a recoñecer os tipos de imaxe proxectada por empresas e institucións turísticas. Aprenderase tamén a valorar os recursos das RR. PP., a seleccionar medios de comunicación en función do produto e a recoñecer a imaxe do turismo galego e español | 16                 | 10       |
| 7    | Xestión das queixas e reclamacións: a atención ao cliente | Nesta unidade aprenderase a definir e valorar as queixas, reclamacións e suxestións, identificando as canles de comunicación e os principais motivos de queixas nas empresas de hostalería e turismo. Aprenderase tamén a valoralas como elemento de mellora continua, a establecer as fases na súa xestión cara a satisfacción da clientela, a cumprir a normativa vixente e a deseñar os puntos clave que debe conter un manual corporativo de atención á clientela e de xestión de queixas e reclamacións 10 X T   | 12                 | 10       |



#### 4. Por cada unidade didáctica

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

| N.º | Título da UD                           | Duración |
|-----|--|----------|
| 1   | O Protocolo. Orixe, evolución e tipos. | 7        |

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

| Resultado de aprendizaxe do currículo   | Completo |
|---|----------|
| RA2 - Aplica o protocolo empresarial e describe os elementos de deseño e organización segundo a natureza, o tipo de acto e o público a que se dirixa. | NO       |

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

| Criterios de avaliación   |
|---|
| CA2.1 Caracterizouse a natureza e a tipoloxía dos actos que se organizan. |

##### 4.1.e) Contidos

| Contidos                           |
|------------------------------------|
| Proxección de actos protocolarios. |



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

| N.º | Título da UD        | Duración |
|-----|---------------------|----------|
| 2   | O protocolo social. | 20       |

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

| Resultado de aprendizaxe do currículo   | Completo |
|---|----------|
| RA1 - Aplica o protocolo institucional, analiza os sistemas de organización e utiliza a normativa de protocolo e de precedencias oficiais.            | NO       |
| RA2 - Aplica o protocolo empresarial e describe os elementos de deseño e organización segundo a natureza, o tipo de acto e o público a que se dirixa. | NO       |
| RA6 - Mantén actitudes de atención á clientela e analiza a importancia de superar as expectativas desta con relación ao trato recibido.               | NO       |

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

| Criterios de avaliación   |
|---|
| CA1.3 Caracterizáronse os sistemas de ordenación das persoas invitadas en función do tipo de acto que se organice.  |
| CA1.5 Realizáronse os programas protocolarios en función do acontecemento que se desenvolva.  |
| CA1.6 Caracterizouse o deseño e a planificación de actos protocolarios.   |
| CA2.4 Identificáronse os elementos de organización e deseño de actos protocolarios empresariais (presidencia, persoas invitadas, día, hora, lugar, etc.). |
| CA2.5 Verificouse a correcta aplicación do protocolo durante o desenvolvemento do acto.   |
| CA6.3 Valorouse a importancia dunha actitude de simpatía.   |
| CA6.4 Valorouse unha actitude de respecto cara á clientela e cara aos membros da empresa ou institución.  |
| CA6.5 Conseguiuse alcanzar unha actitude profesional.   |
| CA6.6 Seguiuse unha actitude de discreción.   |

#### 4.2.e) Contidos

| Contidos  |
|---|
| Sistemas de organización de persoas invitadas.                                      |
| Tipos de presidencias.  |
| Expresión corporal. Imaxe persoal. Habilidades sociais.                             |
| Actitude de servizo á clientela: empatía, simpatía, cortesía, etc.                  |
| Actitude de respecto cara á clientela e cara aos membros da empresa ou institución. |
| Actitude profesional.   |
| Valor da discreción dentro do ámbito laboral.                                       |



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

| N.º | Título da UD               | Duración |
|-----|----------------------------|----------|
| 3   | O protocolo institucional. | 22       |

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

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

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

| Criterios de avaliación  |
|--|
| CA1.1 Definíronse os elementos que conforman o protocolo institucional.                                |
| CA1.2 Determináronse os criterios para establecer a presidencia nos actos oficiais.                    |
| CA1.4 Recoñeceuse a normativa de protocolo e de precedencias oficiais da Xunta de Galicia e do Estado. |
| CA1.8 Determinouse a ordenación de bandeiras dentro dos actos protocolarios.                           |

#### 4.3.e) Contidos

| Contidos   |
|--|
| Protocolo institucional: definición e elementos.   |
| Interese pola normativa en materia de protocolo e de precedencias oficiais de Galicia e do Estado. |
| Colocación e ordenación de bandeiras dentro dos actos protocolarios.                               |



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

| N.º | Título da UD            | Duración |
|-----|-------------------------|----------|
| 4   | O protocolo empresarial | 16       |

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

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

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

| Criterios de avaliación   |
|---|
| CA1.7 Deseñáronse invitacións en relación coa tipoloxía dos actos.                              |
| CA2.2 Deseñouse un manual protocolario e de comunicación.                                       |
| CA2.3 Identificouse o público a que se dirixen os actos.  |
| CA2.6 Enumerouse a documentación necesaria segundo o acto, para o seu correcto desenvolvemento. |
| CA2.7 Elaborouse o programa e o cronograma do acto.   |
| CA2.8 Calculouse o orzamento do acto.   |

#### 4.4.e) Contidos

| Contidos   |
|--|
| Deseño de invitacións.   |
| Tipos e obxectivos dos actos protocolarios empresariais.   |
| Manuais protocolarios e de comunicación das empresas.  |
| Deseño dos manuais de comunicacións.   |
| Identificación do público obxectivo e adecuación do acto.  |
| Manual protocolario e de comunicación dunha empresa.   |
| Actos protocolarios empresariais: Deseño. Aplicación adecuada do protocolo durante o acto. Documentación necesaria. Elaboración do programa e do cronograma dos actos. |



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

| N.º | Título da UD    | Duración |
|-----|-----------------|----------|
| 5   | A comunicación. | 12       |

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

| Resultado de aprendizaxe do currículo   | Completo |
|---|----------|
| RA3 - Aplica os fundamentos e os elementos das relacións públicas no ámbito turístico, así como as técnicas asociadas seleccionadas.    | NO       |
| RA4 - Establece comunicación coa clientela utilizando técnicas e adaptándoas.   | SI       |
| RA6 - Mantén actitudes de atención á clientela e analiza a importancia de superar as expectativas desta con relación ao trato recibido. | NO       |

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

| Criterios de avaliación   |
|---|
| CA3.6 Identificáronse os procesos e as canles de comunicación.                        |
| CA3.7 Aplicáronse técnicas de expresión verbal e non verbal.                          |
| CA4.1 Analizáronse os obxectivos dunha correcta atención á clientela.                 |
| CA4.2 Caracterizáronse as técnicas de atención á clientela.                           |
| CA4.3 Diferenciáronse as modalidades de atención á clientela.                         |
| CA4.4 Aplicáronse as accións do contacto directo e non directo.                       |
| CA4.5 Utilizáronse as técnicas de comunicación coa clientela.                         |
| CA4.6 Caracterizáronse os tipos de clientela.   |
| CA4.7 Demostráronse as actitudes e as aptitudes nos procesos de atención á clientela. |
| CA4.8 Definíronse as técnicas de dinamización e interacción de grupos.                |
| CA6.1 Analizáronse as expectativas de cada tipo de clientela.                         |
| CA6.2 Conseguiuse unha actitude de empatía.   |

#### 4.5.e) Contidos

| Contidos   |
|--|
| Proceso da comunicación.   |
| Comunicación non verbal.   |
| Comunicación verbal.   |
| Obxectivos e variables da atención á clientela.                                |
| Modalidades de atención á clientela: contacto directo e non directo. Técnicas. |





**Contidos**

Puntos clave dunha boa atención á clientela segundo a fase de contacto desta coa empresa.

Actitudes e aptitudes.

Técnicas de dinamización e interacción grupal.



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

| N.º | Título da UD             | Duración |
|-----|--------------------------|----------|
| 6   | O profesional das RR.PP. | 16       |

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

| Resultado de aprendizaxe do currículo   | Completo |
|---|----------|
| RA3 - Aplica os fundamentos e os elementos das relacións públicas no ámbito turístico, así como as técnicas asociadas seleccionadas.    | NO       |
| RA6 - Mantén actitudes de atención á clientela e analiza a importancia de superar as expectativas desta con relación ao trato recibido. | NO       |

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

| Criterios de avaliación  |
|--|
| CA3.1 Definíronse os fundamentos e os principios das relacións públicas.   |
| CA3.2 Identifícanse e caracterízanse os elementos de identidade corporativa en empresas e institucións turísticas.                                       |
| CA3.3 Identifícanse as principais marcas de entidades públicas e privadas do sector turístico.   |
| CA3.4 Identifícase o concepto de imaxe corporativa e os seus compoñentes.  |
| CA3.5 Recoñécense os tipos de imaxe proxectada por empresas e institucións turísticas.   |
| CA3.8 Recoñécense e valoráronse os recursos das relacións públicas.  |
| CA3.9 Seleccionáronse medios de comunicación en función do produto.  |
| CA3.10 Valorouse a importancia da imaxe, da identidade corporativa, da comunicación e das relacións públicas nas empresas e nas institucións turísticas. |
| CA3.11 Recoñeceuse e caracterizouse a imaxe do turismo galego e español.   |
| CA6.7 Valorouse a importancia da imaxe corporativa.  |

#### 4.6.e) Contidos

| Contidos  |
|---|
| Fundamentos e principios das relacións públicas.  |
| O imaxe do turismo español.   |
| Aplicación e valoración das relacións públicas no ámbito turístico empresarial e institucional.           |
| Recursos das relacións públicas.  |
| Identificación e caracterización das principais marcas de entidades do sector turístico español e galego. |
| Imaxe corporativa e identidade: concepto e compoñentes.   |
| Tipos de imaxe: imaxe do turismo galego e español.  |
| Procesos e canles de comunicación. Selección de medios de comunicación axeitados.                         |
| Tipos de imaxe.   |



| Contidos                    |
|-----------------------------|
| Valor da imaxe corporativa. |



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

| N.º | Título da UD  | Duración |
|-----|---|----------|
| 7   | Xestión das queixas e reclamacións: a atención ao cliente | 12       |

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

| Resultado de aprendizaxe do currículo   | Completo |
|---|----------|
| RA5 - Xestiona as queixas, as reclamacións e as suxestións, e describe as fases establecidas de resolución asociadas a unha correcta satisfacción da clientela. | SI       |

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

| Criterios de avaliación   |
|---|
| CA5.1 Definíronse e analizáronse os conceptos formais e non formais de queixas, reclamacións e suxestións.  |
| CA5.2 Recoñecéronse os principais motivos de queixas da clientela nas empresas de hostalaría e turismo.   |
| CA5.3 Identificáronse as canles de comunicación das queixas, das reclamacións e das suxestións, e a súa xerarquización dentro da organización.                  |
| CA5.4 Valorouse a importancia das queixas, das reclamacións e das suxestións como elemento de mellora continua.   |
| CA5.5 Establecéronse as fases para seguir na xestión de queixas e reclamacións, para conseguir a satisfacción da clientela dentro do seu ámbito de competencia. |
| CA5.6 Cumpríuse a normativa en materia de reclamacións da clientela en establecementos de empresas turísticas.  |
| CA5.7 Deseñáronse os puntos clave que debe conter un manual corporativo de atención á clientela e de xestión de queixas e reclamacións.                         |

#### 4.7.e) Contidos

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



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

Os criterios de avaliación mediranse a través de proba teórica de coñecementos e proba práctica de destrezas e habilidades específicas.

### 1. Proba teórica (60 % en ámbalas dúas avaliacións)

Realizáranse probas escritas sobre os contidos, relacionadas co temario proporcionado previamente ao alumnado: preguntas tipo test que podan incluír preguntas con resposta única, resposta múltiple, de verdadeiro ou falso, de enlazar, de completar, de deseñar, e preguntas curtas ou de desenvolvemento, supostos teórico-prácticos, traballos de campo, caderno de aula e/ou preguntas de tipo oral.

A cualificación parcial deste apartado resultará da realización da media ponderada entre as probas realizadas en cada trimestre.

### 2. Proba práctica (40% en ámbalas dúas avaliacións)

Versarán sobre tarefas prácticas tipo:

- \* Traballos individuais e/ou en grupo así como presentacións orais dos mesmos.
- \* Simulacións tipo role playing.
- \* Planificación, organización e execución dun evento/acto protocolario.
- \* Deseño e/ou manexo de materiais específicos, novas tecnoloxías, materiais de apoio e documentación específica
- \* Aplicación das habilidades comunicativas e/ou destrezas narrativas, descritivas e de capacidade de síntese.
- \* Capacidade de crítica, creatividade, boa presentación e organización na exposición.
- \* Realización, redacción e presentación de documentos específicos.

Además, nas actividades de protocolo desenvolvidas terase en conta se:

- \* Realiza un uso axeitado dos equipos, útiles e materiais de traballo utilizados nas mesmas
- \* Traballa en equipo coordinado, analizando con espírito crítico e de mellora continua
- \* Resolve o traballo de forma autónoma e organizada
- \* Efectúa unha boa xestión do tempo asignado, para a entrega en prazo e en forma das tarefas plantexadas
- \* Efectúa as tarefas con orde e método, según as indicacións da profesora
- \* Participa activamente no proceso de ensinanza- aprendizaxe
- \* Participa activamente no desenvolvemento de actividades complementarias, cunha predisposición e colaboración para a correcta execución das mesmas
- \* Atende ás normas de uniformidade como RR.PP, así como de aspecto físico, de seguridade e hixiene e medioambientais, mantendo unha especial atención nas ACF
- \* Manexa a linguaxe con propiedade e corrección, dun xeito formal e profesional
- \* Analiza con espírito crítico as desigualdades socioculturais, de xénero, e no trato discriminatorio en aspectos inherentes ás relacións laborais
- \* Estima as decisións a adoptar para un mellor resultado grupal
- \* Avisa interés polas RR.PP e o protocolo aplicado no sector turístico
- \* Esfórzase en progresar no manexo das tecnoloxías necesarias na profesión
- \* Asume as correccións e esfórzase en mellorar



\* Non recorre a plaxiar contidos e ou información doutros autores, sexa libros ou páxinas webs

\* Puntualidade na entrega de traballos e exposición dos mesmos. A impuntualidade na entrega suporá a non presentación do devandito traballo, é dicir, será avaliado como se non fose presentado, salvo que o profesorado decida que a xustificación do atraso é por motivos debidamente xustificadas

\* Observación das normas establecidas nos protocolos e/ou códigos deontolóxicos da hostalería e o turismo (Anexo: anéxase a este documento).

A cualificación parcial deste apartado calcularase realizando unha ponderación entre o número de actividades realizadas durante o trimestre e a cualificación acadada en cada unha delas.

### 3. Cualificación final

Considerarase positiva, tanto a avaliación parcial como a final do alumnado, cando a nota sexa igual ou superior a 5 puntos.

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

\* Realizarase unha avaliación por trimestre segundo 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 4 puntos. Esta nota ponderarase entre o número de probas orais e escritas, traballos, exercicios, etc, realizadas en cada avaliación. De obter unha puntuación por debaixo de 4 nalgunha delas, o alumno-a poderá recuperar a parte non superada segundo o procedemento para a recuperación.

\* Non serán avaliados traballos fóra de prazo, nin lecturas literais de textos.

O conxunto de mínimos esixibles están expresados en cada unidade didáctica.

### 4. Anexo-Código deontolóxico

Co propósito de establecer os deberes e obrigas inherentes a cada actividade e que eticamente deben ser asumidas polos traballadores que exercen unha profesión, establécese o seguinte código deontolóxico incidindo nos valores morais e estéticos que o alumnado debe interiorizar, analizando tanto os valores positivos como negativos e de cara a establecer unhas normas que establecen uns valores a asumir no exercicio da profesión

\* Honestidade e integridade: actuar sempre asumindo responsabilidade nas accións e decisións.

\* Compartir os éxitos e as dificultades cos demais, desaprobando aos que denigran os esforzos dos outros.

\* Traballar como un equipo profesional e procurar constantemente a mellora na calidade no traballo, procurando un clima de confianza cos compañeiros, mantendo un comportamento dilixente, de esforzo, e responsabilidade.

\* Confidencialidade e discreción na protección de datos.

\* Cumplir sempre coas normas e lexislación establecidas.

\* Contribuír activamente no día a día para aportar valor ao mercado turístico.

\* Proceder no traballo de forma eficaz e eficiente ante calquera situación de estrés ou adversa.

\* Autocontrol no manexo das emocións e dos estados de ánimo.

\* Orientación ao logro, propoñéndose retos que supoñan un nivel de rendemento e eficacia superior.

\* Empregar tempo e esforzo en ampliar coñecementos e información complementaria para aplicarlos nas tarefas.

\* Responsabilizarse do traballo que se desenvolve e do cumprimento do planificado.

\* Respetar os procedementos e normas internas da empresa, así como as normas de prevención de riscos laborais e medioambiente.

\* Demostrar responsabilidade ante os éxitos, erros e fracasos.

\* Demostrar autonomía na resolución de continxencias relacionadas coa súa actividade.

\* Actuar con rapidez en situacións problemáticas.



\* E ante todo un xesto amable e un sorriso, imprescindible neste sector

## 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 avaliación non superada (en marzo-abril antes da avaliación previa a FCT), programaranse probas, actividades e traballos dirixidos que permitan ao alumno-a adquirir as capacidades non acadadas e cumprir cos mínimos esixidos. No seu caso o alumnado deberá tamén presentar os traballos correspondentes non presentados no momento. Estas actividades e traballos organizaránse de forma personalizada, a súa descrición, obxectivos e instrucións para o seu desenvolvemento.

A recuperación dos módulos pendentes do curso levaranse a cabo durante os meses de marzo a xuño (logo da avaliación previa a FCT) do segundo curso, en horario que determinará a xefatura de estudos xunto co profesor do módulo e o titor do ciclo. Estarán baseadas nos criterios de realización dentro dos mínimos esixibles. Deberán presentar os traballos correspondentes, suspensos ou non presentados no seu momento. A avaliación final farase durante o desenvolvemento das actividades de recuperación sempre antes do 23 de xuño.

### 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 ao 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 e/ou outros complementarios.

Proba teórico e práctica, escrita e oral, dos contidos mínimos do módulo non acadados.

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

No seguimento da programación teranse en conta as conclusións obtidas na avaliación inicial. 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 e as dificultades atopadas no desenvolvemento desta.

Para a avaliación da práctica docente recabarase información a través de cuestións periódicas aos alumnos-as nas 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 se se acadaron os obxectivos das distintas unidades didácticas.

## 8. Medidas de atención á diversidade

### 8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

As materias de turismo requiren un trato grupal co alumnado, corrixindo erros no momento no que se produzan e tratando de obter resultados



segundo as posibilidades do alumnado. Deste xeito, unha adaptación curricular exhaustiva e apartada totalmente dos contidos é difícil que se produza, e menos neste nivel de Ciclos Formativos de Grao Superior.

Intentarase a integración do alumnado e non a súa discriminación. Un alumno-a con necesidades é un reto e toda a clase debe contribuir á súa promoción e aprendizaxe. De todas maneiras teranse planificadas actividades que sirvan de reforzo e aquelas que amplien e afonden os contidos e procedementos, dependendo das necesidades do alumnado, como exercicios con diferentes graos de dificultade e empregando outros recursos como exemplos reais, exercicios prácticos, etc.

As medidas para atender a diversidade do alumnado materialízanse a través de:

Axustes na metodoloxía, adaptando as axudas e recursos pedagóxicos ás necesidades dos alumnos.

Actividades diferenciadas, propoñendo, aos alumnos-as que presentan algunha dificultade para traballar certos contidos, actividades que lles permitan aproximarse a estes, ou ben actividades de ampliación na materia, para aqueles alumnos con maiores capacidades.

Materiais didácticos variados, que ofrezan un conxunto de actividades que aborden os contidos de distintas maneiras.

Agrupamentos flexibles, subdividindo o grupo da clase en varios grupos homoxéneos. Estes agrupamentos revísaranse con frecuencia.

A avaliación inicial permitirá coñecer todo o relacionado coa motivación do alumno-a, 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.. Tendo en conta que se trata do segundo ano do ciclo, inclúense cuestións como actividades profesionais realizadas no sector e outras que se consideren relevantes.

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

Repetición de prácticas.

## **9. Aspectos transversais**

### **9.a) Programación da educación en valores**

Ademais os contidos desenvolvidos en cada unidade, hai outros contidos que se tratarán ao longo de todo o curso, e como tales non se poden adscribir a unha soa unidade ou bloque didáctico.

Os temas transversais preséntanse como un conxunto de contidos que interactúan en todas as áreas do currículo escolar, e o seu desenvolvemento afecta a súa globalidade; non se trata pois dun conxunto de ensinanzas autónomas, senón máis ben dunha serie de elementos da aprendizaxe sumamente globalizados.

Partimos do convencemento de que os temas transversais deben impregnar a actividade docente e estar presentes na aula de forma permanente, xa que se refiren a problemas e preocupacións fundamentais da sociedade.

Entre os temas transversais que teñen unha presenza máis relevante nesta materia destácanse:

Educación para a saúde: Apreciar a importancia de traballar, en calquera ámbito e sobre todo no sector turístico, de maneira ordenada, pulcra e precisa.

Educación do consumidor: Aprender a conservar e valorar na súa xusta medida os bens pessoais, como é o caso dos instrumentos





empregados no sector turístico.

Valorar os produtos de consumo con obxetividade 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 ambiental. Descubrir, apreciar e valorar a importancia da natureza e do medio, e colaborar na súa conservación mediante accións de reciclaxe e de consumo racional, e na elaboración de deseños e proxectos.

O uso de enerxías renovables, o reciclaxe e a sustentabilidade estarán presentes intrínxicamente pero tamén en forma de actividades específicas.

Novas tecnoloxías, TIC, están incluídas nos recursos utilizados e serán de uso común.

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 traballarase a través de diferentes actividades.

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

Interesarse por coñecer, respectar e valorar a opinión e produción dos compañeiros-as, independentemente do seu sexo e da súa aparencia, colaborar con tódolas 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.

Manifestar actitudes propias sobre o sector turístico, 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.

Apreciar a linguaxe da actividade turística 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

Actividades complementarias á formación:

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

Charlas ou conferencias de profesionais do sector hoteleiro, AA.VV e inspección turística.

Semanas ou xornadas gastronómicas.

Conferencias e charlas especializadas.

Cursos monográficos

Outros actos realizados.

E tamén outras dentro ou fora do centro como resultado da colaboración do CIFP con outras institucións ou organismos en actos de carácter benéfico ou non.

Visita ás feiras turísticas da zoa e as súas xornadas técnicas/conferencias (Termatalia, Ferpalia, Expogalaecia, Turisport, etc)

Visita a coñecer a oferta hoteleira das diferentes vilas galegas.

Visita aos recursos turísticos máis salientables galegos (ruta polo Salnés, Pontevedra, outros..)

Visita a un hotel para coñecer a súa organización e funcionamento xeral, e máis polo miúdo do departamento de Recepción.

Saídas a coñecer os recursos turísticos e a oferta aloxativa das áreas de O Salnés, Vigo, Pontevedra e/ou Santiago.

Visita a unha feira turística internacional.

Estancia nun hotel para traballar a fondo por grupos en cada departamento e analizar o servizo de aloxamento como cliente

Organización, produción e realización dun acto protocolario completo nas instalacións dun establecemento hostaleiro.

Asistencia ao Seminario de Protocolo que organiza a Facultade de Ciencias Sociais de Pontevedra (mes abril-maio aprox.) así como a outros eventos de interese para o alumnado.

Visita ás instalacións do Palacio de Congresos e Hostal dos Reis Católicos de Santiago de Compostela.



Visita a outros organismos institucionais de interese protocolario.

Visitas a destinos turísticos e aos seus recursos, principalmente galegos así como establecementos hoteleiros e as súas instalacións para eventos protocolarios.

## 10. Outros apartados

### 10.1) Outros

A profesora pasará un cuestionario propio para a avaliación da práctica docente, recabando información a través de cuestións periódicas ao alumnado, na que se solicitará valoración sobre a metodoloxía e aspectos relativos á docencia e a forma de traballo. A profesora do módulo informará ao alumnado matriculado durante a primeira semana do curso escolar dos seguintes aspectos xerais da programación didáctica:

- Distribución das Unidades didácticas e temporalización aproximada
- Criterios xerais de cualificación e normas básicas
- Proceso de recuperación, de selo caso
- Actividades previstas durante o curso escolar

Esta comunicación realizarase verbalmente, expoñéndoa na aula con todo o grupo. Una vez finalizada a exposición, o alumnado presente asinará a folla de rexistro facilitada pola profesora.

Unha copia da programación (versión alumnado) xerada pola aplicación informática quedará exposta e a disposición do alumnado na páxina web do centro,