

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
MP0176	Recepción e reservas	2018/2019	5	160	160

(*) 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 hoteleira.

As ensinanzas do módulo centraranse na formación de profesionais na recepción de aloxamentos turísticos, achegándoos ás últimas tendencias na operativa do departamento, utilizando as novas tecnoloxías e softwares específicos, afondando nas diferentes tipoloxías e culturas nacionais e internacionais do cliente, e utilizando ademais do castelán e o galego, a lingua inglesa, xa que este módulo impártese como "sección bilingüe".

A programación estará a disposición do alumnado na biblioteca do centro. Ademais a profesora amosaralles 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	Introdución á organización departamental dos aloxamentos turísticos. O departamento de Recepción	Achégase ó alumnado ó concepto de hospitalidade e a súa evolución ata as estruturas organizativas dos aloxamentos turísticos actuais, analizando a Recepción como departamento central e coordinador das mesmas.	10	5
2	O subdepartamento de Reservas	Afóndase nun dos principais subdepartamentos de Recepción analizando os procedementos organizativos, a oferta aloxativa, tarifas, toma de datos, documentación propia, etc. Utilizando o software específico de xestión de Recepción.	30	20
3	Atención ó cliente de aloxamentos turísticos	Analízanse os diferentes tipos de clientes, así como as estratexias comunicativas na súa atención e ante as queixas e reclamacións que podan xurdir	25	20
4	A chegada e rexistro do cliente: o Check in	Identifícanse os procedementos para unha correcta xestión da ocupación, e operacións previas a chegada do cliente para unha acollida eficaz da clientela, manexando a documentación e software específicos.	30	20
5	A estancia do cliente. Conserxería. O servizo de comunicacións	Analízanse os procedementos para o control da ocupación e para resolver posibles situacións durante a estancia do cliente. Caracterízanse os procesos propios da Conserxería, así como o manexo e procedementos utilizados no servizo de comunicacións.	30	15
6	A saída do cliente: O Check out.	Identifícanse os procedementos e trámites que se realizan no check out, manexando a documentación e softwares específicos, así como as estratexias de atención ó cliente na súa saída.	25	15
7	Control dos sistemas de seguridade nos aloxamentos turísticos.	Analízanse os sistemas de seguridade dos aloxamentos turísticos, as estruturas organizativas e as posibles continxencias coas medidas de seguridade aplicables.	10	5



4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Introdución á organización departamental dos aloxamentos turísticos. O departamento de Recepción	10

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Supervisa o departamento de recepción e analiza a súa organización segundo o establecemento turístico, o persoal dispoñible, a tipoloxía da clientela, a ocupación e a rendibilidade.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.1 Descríbense as funcións, as tarefas e os obxectivos propios do departamento e dos subdepartamentos de recepción, reservas e conserxaría.
CA1.2 Explicáronse criterios de organización departamental en función da tipoloxía do establecemento, dos obxectivos empresariais, da segmentación da oferta e da funcionalidade.
CA1.3 Determináronse as fontes de información interna e externa necesarias para o funcionamento do departamento.
CA1.4 Xustificáronse os procesos propios do departamento e dos subdepartamentos de recepción, reservas e conserxaría que poidan resultar adecuados para conseguir a maior eficacia na prestación dos servizos.
CA1.5 Identifícanse e xustificáronse os elementos materiais e a súa distribución nas áreas de recepción, reservas e conserxaría segundo criterios de ergonomía e fluidez de traballo, así como en función dos tipos e das características dos establecementos de al
CA1.6 Enumeráronse os factores que determinan as necesidades de persoal, en función do tipo de establecemento, da clientela e da ocupación.
CA1.7 Establecéronse e supervisáronse os protocolos de intercambio de información entre o persoal do departamento nos cambios de quenda.

4.1.e) Contidos

Contidos
Obxectivos, funcións e tarefas propias do departamento de recepción.
Organización do departamento de recepción.
Aplicación de técnicas de negociación á hora de organizar e xestionar os recursos humanos, materiais e económicos.
Descrición das relacións da xefatura de recepción con outras xefaturas de departamentos e coa dirección do establecemento de aloxamento turístico. Coordinación interna.
Dinamización das reunións á hora de organizar e controlar as actividades de recepción.
Control do persoal: plans de traballo, cumprimento de obxectivos e asignación de tarefas.
Adaptación ao contexto á hora de controlar, organizar e innovar o departamento de recepción.
Descrición das relacións entre a xefatura de departamento e o persoal empregado.



4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	O subdepartamento de Reservas	30

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Supervisa o departamento de recepción e analiza a súa organización segundo o establecemento turístico, o persoal dispoñible, a tipoloxía da clientela, a ocupación e a rendibilidade.	NO
RA2 - Optimiza a ocupación do establecemento, para o que caracteriza e aplica diversos sistemas e tipos de reservas.	SI

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

Criterios de avaliación
CA1.8 Empregáronse aplicacións informáticas propias da xestión de recepción, reservas e conserxaría.
CA2.1 Identificouse a oferta dos establecementos de aloxamento turístico.
CA2.2 Descríbense as funcións, as tarefas e os obxectivos propios do subdepartamento de reservas.
CA2.3 Interpretáronse os contratos e as condicións negociadas con clientes e fontes de reservas.
CA2.4 Identifícanse os prezos e as tarifas, aspectos legais e garantías exixibles.
CA2.5 Seguíronse os procedementos de reservas segundo o tipo de cliente ou a fonte de reservas.
CA2.6 Operouse con sistemas de xestión das reservas, e deseñáronse prezos e tarifas segundo o tipo de cliente, a fonte da reserva e o nivel de ocupación
CA2.7 Recolléronse, rexistráronse e arquiváronse as reservas recibidas mediante aplicacións informáticas ou outros medios alternativos.
CA2.8 Modificáronse ou anuláronse reservas segundo peticións de clientes ou fontes de reservas, e aplicáronse as penalizacións pertinentes segundo os casos.
CA2.9 Supervísanse os niveis de reservas e a ocupación prevista, e establecéronse protocolos de corrección de desvíos segundo as previsións de ocupación.
CA2.10 Identificouse a documentación xerada polas reservas para a súa información ao resto de departamentos e o seu tratamento posterior.

4.2.e) Contidos

Contidos
Uso de programas informáticos propios deste departamento.
Oferta nos establecementos de aloxamento turístico: tipos, servizos de mantención e complementarios, etc.
Cancelación, modificación e penalizacións.
Control da ocupación. Overbooking e sobreocupación.
Documentación de reservas. Xestión e información interdepartamental.
Características propias dos establecementos de aloxamento en Galicia.
Obxectivos, funcións e tarefas do subdepartamento de reservas.
Listaxes de reservas.



Contidos

Contratos de aloxamento. Negociación.

Normativa sobre prezos, garantías e reservas.

Deseño de tarifas segundo as fontes de reserva, a clientela e o nivel de ocupación.

Procedementos de toma de reservas: individuais e en grupo. Arquivo da documentación relativa ás reservas e xestión posterior.

Sistemas informáticos de xestión de reservas.



4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Atención ó cliente de aloxamentos turísticos	25

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Controla ou presta o servizo de recepción durante a estadia da clientela, e analiza e aplica as operacións derivadas desta fase.	NO

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

Criterios de avaliación
CA4.12 Establecéronse os protocolos de actuación en caso de queixas ou reclamacións.

4.3.e) Contidos

Contidos
Tipos de clientes. Comunicación presencial e non presencial.
Tratamento de queixas e reclamacións.
Empatía na prestación de servizos durante a estadia da clientela.
Calidade no servizo e na atención á clientela.



4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	A chegada e rexistro do cliente: o Check in	30

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Formaliza as operacións previas e simultáneas á entrada da clientela, e analiza e aplica as tarefas asociadas.	SI
RA4 - Controla ou presta o servizo de recepción durante a estada da clientela, e analiza e aplica as operacións derivadas desta fase.	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 Obtivéronse listaxes de entradas previstas con antelación á chegada da clientela, sobre a base das reservas rexistradas.
CA3.2 Establecéronse os protocolos para seguir en caso de overbooking ou sobreocupación, cumprindo a normativa e tendo en conta os criterios de rendibilidade económica.
CA3.3 Descríbense relacións interdepartamentais previas á entrada da clientela cos departamentos de pisos, cociña, sala e todos aqueles cos que, segundo as características do establecemento turístico, cumpre a devandita relación.
CA3.4 Xustificouse a asignación previa de unidades de aloxamento ás reservas recibidas, sobre a base das peticións da clientela, a dispoñibilidade de tipos de aloxamentos e criterios de funcionalidade.
CA3.5 Identifícanse e formalizáronse todos os documentos relativos ao rexistro da clientela á súa entrada no establecemento, con reserva previa ou sen ela, manexando aplicacións informáticas ou medios alternativos.
CA3.6 Definíronse os métodos de rexistro anticipado de clientes.
CA3.7 Emitíronse as acreditacións e os elementos de acceso ás unidades de aloxamento, así como as ordes de atencións especiais, segundo o caso.
CA3.8 Especificáronse os tipos de información que a clientela precisa á súa chegada ao establecemento.
CA3.9 Elaborouse un arquivo ou unha base de datos coa información solicitada pola clientela referida a lecer, transportes, etc.
CA3.10 Aplicáronse os protocolos de traslado e instalación da equipaxe, así como o acompañamento da clientela á unidade de aloxamento.
CA3.11 Verificáronse os depósitos ou prepagamentos.
CA3.12 Cumpriuse a normativa relativa aos servizos, ás características, aos prezos e ás reservas dos establecementos de aloxamento turístico.
CA4.1 Identifícanse os procesos propios da recepción.
CA4.3 Elaboráronse as listaxes de ocupación por unidade de aloxamento, cliente e ocupación total.
CA4.4 Elaborouse e actualizouse a planificación de ocupación do establecemento turístico.
CA4.5 Xestionouse o rack de habitacións manualmente ou por medios informáticos, segundo as características técnicas do establecemento.
CA4.6 Establecéronse os protocolos de actuación en caso de cambio de estatus da estada ou de demandas especiais, sempre baixo petición da clientela.
CA4.10 Informouse a clientela dos servizos que presta o establecemento.
CA4.11 Operouse cos medios informáticos e de telecomunicación relativos ao departamento de recepción.



4.4.e) Contidos

Contidos
Valoración dunha correcta xestión da ocupación.
OSistemas informáticos de fichas de clientes ou empresas: cardex.
Depósitos ou sinais de pagamento.
Normativa aplicable.
Confección de listaxes de chegadas.
Overbooking: concepto, causas e solucións. Protocolo de actuación.
Sobreocupación.
No-shows.
Intercambio de información entre a recepción e outros departamentos: preparación de atencións especiais, clientes VIP e grupos.
Criterios de funcionalidade para asignar unidades de aloxamento.
Procedementos de admisión de clientes con reserva ou sen ela. Diagrama de proceso.
Rexistro de clientes.
Listaxes de ocupación.
Planificación. Slip.
Control das unidades de aloxamento: libres, ocupadas e bloqueadas. Rack.
Modificación dos servizos contratados: cambios de tarifas e cambios de unidade de aloxamento. Saídas anticipadas.
Información interna do establecemento: servizos, horarios, etc.



4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	A estancia do cliente. Conserxaría. O servizo de comunicacións	30

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Controla ou presta o servizo de recepción durante a estadía da clientela, e analiza e aplica as operacións derivadas desta fase.	NO

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

Criterios de avaliación
CA4.2 Caracterizáronse os procesos propios de conserxaría: correspondencia, mensaxes, telecomunicacións, espertador, troco de moeda estranxeira, alugamento de caixas de seguridade, reserva de servizos noutros establecementos, alugamento de vehículos, venda de p
CA4.7 Especificouse a información para lle transmitir á clientela, así como o modo de o facer, en caso de que o cambio de estatus da estadía requira unha valoración económica.
CA4.8 Descríbironse os procedementos necesarios á hora de cumprir as demandas da clientela (cambio de unidade de aloxamento, mantemento, extras, etc.).

4.5.e) Contidos

Contidos
<p>Información externa: lecer e comunicacións.</p> <p>Tipos de información á clientela.</p> <p>Procedementos e servizos de recepción e conserxaría: correspondencia, mensaxaría, espertador, troco de moeda, alugamento de caixas fortes, venda ou reserva de servizos ou produtos externos, venda de pequenos artigos, etc.</p> <p>Procedemento en caso de avarías: comunicación aos departamentos implicados. Parte de avarías.</p>



4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	A saída do cliente: O Check out.	25

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Controla ou presta o servizo de recepción durante a estada da clientela, e analiza e aplica as operacións derivadas desta fase.	NO
RA5 - Controla ou presta servizos durante a saída da clientela, describe as fases e aplica os procedementos estandarizados.	SI

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

Criterios de avaliación
CA4.9 Rexistráronse os consumos diarios ou extraordinarios da clientela manexando medios informáticos.
CA5.1 Elaboráronse listaxes de saída por unidade de aloxamento, por clientes e numéricas.
CA5.2 Aplicáronse os métodos de información predeterminados para lles comunicar aos departamentos a saída dos hóspedes para unha data determinada.
CA5.3 Valoráronse economicamente a estada, os consumos e conceptos extraordinarios de cada cliente de saída, de ser o caso.
CA5.4 Formalizáronse os documentos legais e formais relativos á facturación da clientela.
CA5.5 Descríbense os sistemas de pagamento aceptados polos establecementos de aloxamento turístico e operouse con eles.
CA5.6 Recoñecéronse as variables que inflúen na política de crédito, tendo en conta os riscos.
CA5.7 Aplicouse a normativa e os sistemas de seguridade de garantía de pagamento.
CA5.8 Descríbense os procesos de arquivo e custodia de toda a documentación relativa á estada e saída da clientela.
CA5.9 Calculouse e realizouse o arqueo de caixa nos cambios de quenda e no pechamento diario.
CA5.10 Identificáronse os procesos relativos á postestada da clientela.

4.6.e) Contidos

Contidos
Rexistro e valoración de consumos.
Confección de listaxes de saídas.
Normativa de protección de datos.
Pechamento de caixa.
Procesos de postestada da clientela e valoración desde un punto de vista comercial e de fidelización.
Express check-out e self-check-out.
Información aos departamentos afectados pola saída da clientela.
Contas de facturación: cargos, aboamentos e mixtos.



Contidos

Sistemas de cobramento: efectivo, tarxeta, bonos, invitacións, gratuidades, etc.

Bonos de axencia: tipos.

Políticas de crédito: comisións e riscos.

Aplicación da normativa relativa ao pagamento e ao cobramento en xeral, e aos do sector turístico en particular. Facturas: requisitos legais.

Dilixencia nas operacións de cobramento.

Arquivo da documentación xerada durante a estada.



4.7.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
7	Control dos sistemas de seguridade nos aloxamentos turísticos.	10

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA6 - Controla os sistemas de seguridade propios dos establecementos de aloxamento turístico, e relaciona a estrutura organizativa e as contingencias de seguridade cos elementos e coas medidas de seguridade aplicables.	SI

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

Criterios de avaliación
CA6.1 Descríbense os obxectivos e as funcións dos sistemas de seguridade propios de establecementos de aloxamento turísticos.
CA6.2 Identifícanse as principais contingencias que se poden producir en materia de seguridade.
CA6.3 Identifícanse os equipamentos de seguridade e as súas utilidades.
CA6.4 Relacionouse o uso destes equipamentos coas contingencias identificadas.
CA6.5 Identifícanse os elementos do sistema de seguridade aplicables segundo a estrutura organizativa.
CA6.6 Descríbense os protocolos para seguir en relación á seguridade dos establecementos de aloxamento turístico.
CA6.7 Caracterízanse as funcións específicas de seguridade que poden estar distribuídas na organización de cada establecemento.

4.7.e) Contidos

Contidos
Seguridade: concepto e finalidade.
Servizo de seguridade: equipamentos, instalacións e formación do persoal.
Principais riscos nas empresas de aloxamento.
Identificación e descrición dos procedementos e dos instrumentos para a prevención de riscos.
Procedementos en caso de emerxencia: plans de seguridade e emerxencia.
Seguros: riscos que cobren.
Normativa en materia de seguridade e prevención en establecementos de aloxamento turístico.



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/habilidades específicas e de observación de actitude ante o módulo.

1. Proba teórica (1ª avaliación 80%, 2ª avaliación 50% e 3ª avaliación 20%)

Realizaranse 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 (1ª avaliación 20%, 2ª avaliación 50% e 3ª avaliación 80%)

Versarán sobre tarefas prácticas tipo:

- * Traballos individuais e/ou en grupo así como presentacións orais cando corresponda.
- * Simulacións tipo role playing.
- * Gravacións de voz e de vídeo (simulacións de reservas, check in, atención ao cliente)
- * Deseño e/ou manexo de materiais específicos, novas tecnoloxías, materiais de apoio e documentación específica.
- * Manexo do software específico para Recepción.
- * 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 (carta, fax, email).

Ademáis, na práctica na atención ao cliente e manexo de equipos, e documentación específica, terase en conta se:

- * Realiza un uso axeitado dos equipos, útiles e materiais de traballo
- * Traballa en equipo de xeito 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, segundo 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 na Recepción, así como de aspecto físico, de seguridade e hixiene e medioambientais, mantendo unha especial atención nas actividades complementarias
- * 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
- * Aмосa interese pola actividade da recepción e polo 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

- * A moso 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).

- * Participa activamente nas actividades realizadas en lingua inglesa (sección bilingüe) amosando interese e mellora na lingua oral especialmente.

Na 3ª avaliación os procedementos avaliaranse principalmente mediante proba role-play como recepcionistas (imaxe, manexo software específico, trámites e operacións propias dos procesos do departamento e manexo de documentación específica, atención ao cliente -habilidades comunicativas-, información do hotel e información turística).

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

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 xuño), programaranse actividades e traballos dirixidos que permitan ao alumno-a adquirir as capacidades non acadadas e cumprir cos mínimos esixidos. No seu caso o alumno-a 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 do módulo pendente do alumnado que pase ao 2º curso levaráse a cabo en horario que determinará a xefatura de estudos xunto coa profesora do módulo e o titor-a do ciclo, durante ese curso. Estarán baseadas nos criterios de realización dentro dos mínimos esixibles. Deberán presentar os traballos correspondentes, suspensos ou non presentados no seu momento, ademais dos que lle solicite a profesora. A avaliación final farase durante o desenvolvemento das actividades de recuperación (marzo-abril). 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 esixibles para unha avaliación positiva, ao longo do curso. As que poden ser realizables de forma autónoma serán supostos e probas prácticas (role-play) a desenvolver polo alumnado coa coordinación da profesora.

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.

Probas teórica e práctica (escrita e oral), dos contidos mínimos do módulo non acadados.

Proba final role-play segundo a exposta na 3ª avaliación.



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 no 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 do alumnado.

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 da 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 revisaranse con frecuencia.

A avaliación inicial permitirá coñecer todo o relacionado coa motivación do alumn@, 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 personais, 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 intrínscamente 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 traballaranse 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 e/ou 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, ou outras rutas turísticas..), así como ás instalacións dos seus aloxamentos turísticos.

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

Visita a unha feira turística internacional.

Visita guiada ao casco antigo de Pontevedra.

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

10.Outros apartados

10.1) Participación no plan de Seccións Bilingües.

Neste curso continúa a participar no plan de seccións Bilingües co gallo de potenciar a aprendizaxe da lingua inglesa a través do ensino CLIL/AICLE (aprendizaxe integrada de contidos e lingua).

Consiste na organización dos contidos do módulo de Recepción e Reservas, dun xeito bilingüe, neste caso na lingua inglesa. A incorporación desta lingua farase paulatinamente, aumentando a súa presenza ao longo do curso.

Así, o obxectivo primordial deste módulo é o estudo en dúas linguas, e como consecuencia, a mellora da competencia comunicativa do inglés e a familiarización coa terminoloxía específica e expresións profesionais no eido da atención ao cliente en aloxamentos turísticos.

Preténdese reforzar a aprendizaxe da lingua inglesa usándoa como vehículo de comunicación no tratamento dos contidos deste módulo.

A participación do alumnado nas actividades propostas, valorarase dentro dos criterios a ter en conta incluídos na proba práctica.

Establécese un horario de coordinación semanal, como coordinadora do ciclo plurilingüe, coa profesora da segunda sección bilingüe (RER en CS Alox. Dual) para atender e avaliar este programa de innovación educativa, contando ademais co apoio dun auxiliar de conversa.

10.2) 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 folia 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.