

## 1. Identificación da programación

### Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15025682	Fraga do Eume	Pontedeume	2021/2022

### 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
MP0171	Estrutura do mercado turístico	2021/2022	4	133	133

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

### Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	XOSE ANTÓN PERNAS SOTO
Outro profesorado	

Estado: Supervisada

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

O módulo MP0171 "Estrutura do mercado turístico" ven regulado polo Decreto 55/2010, do 18 de marzo, polo que se establece o currículo do ciclo formativo de grao superior correspondente ao título de técnico superior en xestión de aloxamentos turísticos.

Este módulo profesional contén a formación necesaria para situar o alumnado no contexto do mercado do turismo, ao dotalo de coñecementos básicos da súa estrutura a nivel local, autonómico, estatal e internacional. Deste xeito, fáiselle comprender a importancia deste sector para o desenvolvemento económico dunha área determinada.

Este módulo abrangue aspectos como:

- Introducción o mundo do turismo
- Tipoloxías turísticas e a súa distribución espacial
- Principais características da oferta
- Elementos básicos da demanda
- Aplicación das novas tecnoloxías e dos programas informáticos de xestión da información
- Investigación do mercado turístico, xa que este é cambiante e precisa una constante actualización das tendencias da demanda e das ofertas
- Análise e características dos elementos básicos do mercado turístico
- Funcionamiento básico dos sectores e das empresas que configuran a oferta
- Caracterización e elementos que condicionan a demanda do mercado turístico

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos xerais a), b), c) e f) do ciclo formativo, e as competencias a), b), c) e f).

O CIFP Fraga do Eume forma parte da rede de Centros Integrados de Formación Profesional de Galicia. Ten implantado un Sistema de Xestión de Calidade.

Está situado no Concello de Pontedeume, municipio costeiro situado nas Rías Altas, entre as cidades da Coruña e Ferrol. Conta cun patrimonio histórico cultural de gran interese, destacando o seu casco histórico medieval ou o Torreón dos Andrade entre outros. Recibe multitude de visitantes cada ano, tanto nacionais como extranxeiros.

Os servizos de aloxamento conforman unha importante fonte de ingresos para a municipio, podendo atopar representación tanto hoteleira coma extrahoteleira, tradicional e novas fórmulas de aloxamento.

**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	Contextualización do sector turístico	Definiremos os conceptos básicos do turismo e a súa evolución, efectos desta actividade, elementos e características do mercado turístico e tendencias actuais. Aplicación das novas tecnoloxías no sector. <b>Identificación e caracterización de entidades públicas e privadas relacionadas co sector turístico.</b>	22	16
2	Medición da importancia do fenómeno turístico	Identificaremos a importancia do fenómeno turístico a partir do estudo do turismo como actividade económica e as principais cifras da actividade turística.	17	13
3	Identificación das tipoloxías turísticas e das súas tendencias	Tipoloxías de turismo máis extendida no sector turístico: os tipos de turismo segundo as actividades que realizan os turistas.	22	16
4	Análise da oferta turística	Caracterizaremos os subsectores de aloxamento turístico, transporte e intermediación. Caracterizaremos os servizos de información e asistencia turísticas, restauración, organización de eventos, ocio e tempo libre e outros.	36	28
5	Caracterización da demanda turística	Caracterizaremos a demanda turística, identificaremos as tipoloxías de demanda e calcularemos a elasticidade en distintos supostos. Definiremos o concepto de estacionalidade identificando os seus efectos e proporemos distintas medidas ou accións de desestacionalización. Asemado, analizaremos a demanda turística internacional e nacional.	36	27

#### 4. Por cada unidade didáctica

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

N.º	Título da UD	Duración
1	Contextualización do sector turístico	22

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Contextualiza o sector turístico, a súa evolución histórica e a súa situación actual, e analiza as súas implicacións como actividade socioeconómica.	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 Definíronse os elementos básicos que caracterizan o sector turístico.
CA1.2 Analizouse a evolución do turismo.
CA1.3 Identificáronse e caracterizáronse as institucións públicas e privadas relacionadas co sector turístico.
CA1.5 Identificáronse os encontros estatais e internacionais en materia de turismo, e a súa importancia para o sector.
CA1.6 Recoñeceuse o uso das novas tecnoloxías no sector turístico e o seu impacto como elemento dinamizador.
CA1.7 Valorouse a importancia da profesionalidade no contorno da profesión turística.

##### 4.1.e) Contidos

Contidos
Conceptos básicos do turismo: turismo, turista, visitante, excursionista, etc.
Evolución do turismo.
Principais eventos locais, autonómicos, estatais e internacionais en materia de turismo.
Entidades públicas e privadas de ámbito local, autonómico, estatal e internacional relacionadas co sector turístico.
Valoración das novas tecnoloxías como fontes de información e promoción turística.
Valoración da persoa profesional do turismo no ámbito da súa profesión.

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

N.º	Título da UD	Duración
2	Medición da importancia do fenómeno turístico	17

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Contextualiza o sector turístico, a súa evolución histórica e a súa situación actual, e analiza as súas implicacións como actividade socioeconómica.	NO
RA2 - Identifica as tipoloxías turísticas en relación coa demanda e a súa previsible evolución.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.1 Definíronse os elementos básicos que caracterizan o sector turístico.
CA1.4 Valorouse a importancia da actividade turística respecto ao desenvolvemento económico e social do núcleo turístico.
CA2.6 Descríbóronse as vantaxes e os inconvenientes do desenvolvemento turístico dunha zona.
CA2.7 Valoráronse os factores que inflúen na demanda, a incidencia que se pode ter sobre eles e a súa distribución.

#### 4.2.e) Contidos

Contidos
Valoración da actividade turística no desenvolvemento dun núcleo de poboación.
Impactos económicos, sociais, culturais e ambientais do turismo a nivel local, autonómico, estatal e internacional.
Factores que interveñen na demanda e incidencia que se pode exercer sobre eles.

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

N.º	Título da UD	Duración
3	Identificación das tipoloxías turísticas e das súas tendencias	22

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Identifica as tipoloxías turísticas en relación coa demanda e a súa previsible evolución.	NO

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

Criterios de avaliación
CA2.1 Definíronse as tipoloxías turísticas en relación coas súas características básicas.
CA2.2 Localizáronse as tipoloxías turísticas pola súa distribución xeográfica.
CA2.3 Relacionáronse os factores que inflúen na localización espacial segundo o tipo de turismo da zona.
CA2.4 Analizáronse as tendencias das tipoloxías turísticas estatais.
CA2.5 Analizáronse as tendencias das tipoloxías turísticas internacionais.

#### 4.3.e) Contidos

Contidos
Modalidades do turismo.
Tipoloxías turísticas (sol e praia, cultural, deportivo, rural, de grandes eventos, etc.), e as súas características (factores que inflúen na súa localización espacial).
Localización xeográfica das principais tipoloxías turísticas.
Tendencias das tipoloxías turísticas estatais e internacionais.

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

N.º	Título da UD	Duración
4	Análise da oferta turística	36

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Analiza a oferta turística e caracteriza os seus principais compoñentes, así como as canles de intermediación e de distribución.	SI

#### 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 Identifícase o mercado turístico e as súas características.
CA3.2 Defínese a oferta turística xunto cos seus elementos e a súa estrutura básica.
CA3.3 Caracterízanse as canles de intermediación turística, así como os novos sistemas de distribución.
CA3.4 Diferenciáronse as empresas de aloxamentos turísticos segundo a súa tipoloxía e as súas características básicas.
CA3.5 Identifícanse os medios de transporte de carácter turístico e os servizos ligados a eles.
CA3.6 Caracterízase a oferta complementaria.
CA3.7 Descríbense as peculiaridades do núcleo turístico.
CA3.8 Valorouse a importancia do turismo na economía do núcleo turístico.

#### 4.4.e) Contidos

Contidos
O mercado turístico e as súas características.
Oferta turística: elementos e estruturas.
Intermediación turística. Canles de distribución.
Empresas de aloxamentos turísticos.
Medios de transporte turísticos.
Oferta complementaria. Empresas de restauración turística. Servizos diversos.
Núcleo turístico: características. Recursos turísticos.
Importancia económica do turismo para o núcleo turístico.
A oferta turística en Galicia.

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

N.º	Título da UD	Duración
5	Caracterización da demanda turística	36

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Caracteriza a demanda turística en relación cos factores e os elementos que a motivan, así como as súas tendencias actuais.	SI

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

Criterios de avaliación
CA4.1 Conceptualizáronse e determináronse os factores da demanda turística.
CA4.2 Clasificouse a clientela pola súa tipoloxía e a súa nacionalidade.
CA4.3 Descríbíronse os elementos externos que inflúen na elasticidade da demanda.
CA4.4 Caracterizáronse as principais motivacións da demanda turística.
CA4.5 Analizouse a metodoloxía de compra segundo o tipo de clientela.
CA4.6 Caracterizouse a estacionalización da demanda e as técnicas de desestacionalización.
CA4.7 Investigáronse as tendencias actuais da demanda, así como os mercados emerxentes.
CA4.8 Valorouse a importancia de coñecer a clientela como elemento dinamizador da demanda turística.

#### 4.5.e) Contidos

Contidos
Demanda turística: definición e caracterización.
Factores que interveñen na súa determinación.
Elementos externos que inflúen na elasticidade da demanda turística
Clientela: tipoloxía, características e comportamentos de compra.
Motivacións da demanda turística.
Estacionalidade da demanda. Accións de desestacionalización.
Tendencias actuais da demanda turística.
Valoración da importancia de coñecer a clientela como elemento dinamizador da demanda.



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

Superará o módulo aquela alumna ou alumno que acade os contidos mínimos expresados en cada unidade didáctica expresados no punto 4.c.  
Expóñense a continuación:

### UD1

- CA1.1. Definíronse os elementos básicos que caracterizan o sector turístico.
- CA1.2. Analizouse a evolución do turismo.
- CA1.3. Identificáronse e caracterizáronse as institucións públicas e privadas relacionadas co sector turístico.
- CA1.4. Valorouse a importancia da actividade turística respecto ao desenvolvemento económico e social do núcleo turístico.
- CA1.6. Recoñeceuse o uso das novas tecnoloxías no sector turístico e o seu impacto como elemento dinamizador

### UD2

- CA1.1 - Definíronse os elementos básicos que caracterizan o sector turístico.
- CA1.4 - Valorouse a importancia da actividade turística respecto ao desenvolvemento económico e social do núcleo turístico.
- CA2.6 - Describíronse as vantaxes e os inconvenientes do desenvolvemento turístico dunha zona.

### UD3

- CA2.1 - Definíronse as tipoloxías turísticas en relación coas súas características básicas.
- CA2.2 - Localizáronse as tipoloxías turísticas pola súa distribución xeográfica.
- CA2.4 - Analizáronse as tendencias das tipoloxías turísticas estatais.

### UD4

- CA3.1 - Identificouse o mercado turístico e as súas características.
- CA3.2 - Definiuse a oferta turística xunto cos seus elementos e a súa estrutura básica.
- CA3.3 - Caracterizáronse as canles de intermediación turística, así como os novos sistemas de distribución.
- CA3.4 - Diferenciáronse as empresas de aloxamentos turísticos segundo a súa tipoloxía e as súas características básicas.
- CA3.6 - Caracterizouse a oferta complementaria.
- CA3.7 - Describíronse as peculiaridades do núcleo turístico.

### UD5

- CA4.1. Conceptualizáronse e determináronse os factores da demanda turística.
- CA4.2. Clasificouse a clientela pola súa tipoloxía e a súa nacionalidade.
- CA4.4. Caracterizáronse as principais motivacións da demanda turística.
- CA4.5. Analizouse a metodoloxía de compra segundo o tipo de clientela.
- CA4.7. Investigáronse as tendencias actuais da demanda, así como os mercados emerxentes.
- CA4.8. Valorouse a importancia de coñecer a clientela como elemento dinamizador da demanda turística.

Con carácter xeral un alumno/a será quen de obter unha avaliación positiva na avaliación final do mes de xuño cando sexa capaz de realizar con autonomía e individualmente os resultados de aprendizaxe antes expostos.

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

1. Probas escritas, tipo test que poidan incluír preguntas con resposta única, resposta múltiple, de verdadeiro ou falso, de enlazar, de localización, probas de preguntas de desenvolvemento, supostos teóricos- prácticos, ( A cualificación total deste apartado resultará da realización da media ponderada entre as probas realizadas en cada trimestre): 60%
2. 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 específico e aplicación das habilidades comunicativas ou destrezas narrativas, descritivas e de capacidades de síntese.: 40%

Ao longo de todo o módulo levarase a cabo un proceso de avaliación continua e integral do alumno/a que proporcionará información sobre a marcha da aprendizaxe; este seguimento farase de xeito individualizado valorando tamén as relacións interpersoais e o traballo en grupo, segundo os criterios de avaliación contidos nas distintas unidades didácticas.

No caso de ter varias probas será a media aritmética das notas obtidas a que nos dará a cualificación final. Se o alumno/a non acada o 5 terá que recuperar

Se nalguna das avaliacións o profesor decide non incorporar algúns dos criterios de cualificación para obter a nota, a puntuación recaerá integramente nas probas realizadas.

O alumnado debe demostrar que supera o coñecemento dos CA mínimos para aprobar o módulo correspondente alcanzado para iso como mínimo a cualificación de 5. De non ter aprobadas todas as avaliacións os alumnos/as deberán recuperar aquelas que estean suspensas no período estipulado.

O alumnado que non supere a proba de recuperación de calquera das avaliacións en período ordinario deben examinarse de toda a materia, no seu caso nas probas extraordinarias ao efecto.

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

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

Para a recuperación das avaliacións non superadas durante o curso realizarase unha proba escrita . A proba terá preguntas a desenvolver e exercicios prácticos. A estrutura do exame terá actividades e cuestións moi semellantes ás plantexadas nesta programación e realizadas durante o curso polos demais compañeiros, de tal maneira que o alumnado debe demostrar que supera os mínimos esixibles para aprobar o módulo correspondente. Realizaranse no calendario establecido pola xefatura de estudos.

De non superar a proba de recuperación de calquera das avaliacións en período ordinario, deberá examinarse de toda a materia do módulo nas probas extraordinarias.

O alumnado que curse PD durante o curso poderá seguir entregando as actividades caso continúe asistindo á clase diariamente, de tal maneira que aínda que non poida ser avaliado lle serán tidas en conta no momento en que teña que realizar o exame escrito no calendario establecido pola xefatura de estudos.

### **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 de xeito continuo, (Orde do 12 de xullo de 2011, DOG do 15 de xullo de 2011), o alumnado ten dereito a un proceso de avaliación extraordinario ao rematar o módulo, sempre antes da avaliación final do mes de xuño, debendo superar as seguintes probas:

- Probas escritas: unha parte tipo test e outra de preguntas a desenvolver. O alumnado será avaliado da totalidade da materia a través da proba escrita.

Caso continúen asistindo á clase permitiráselle a realización das mesmas probas que ao resto do alumnado durante curso, non tendo que ser cualificada, pero si servindo de referente do tipo de proba a realizar no final de curso. Tamén poderán seguir entregando as actividades caso

continúe asistindo á clase diariamente, de tal maneira que aínda que non sexa avaliado lle serán tidas en conta no momento en que teña que realizar o exame escrito no calendario establecido pola xefatura de estudos.

O alumnado que acceda ao segundo curso con este módulo suspenso realizará actividades de recuperación preparatorias para a proba escrita, debendo contactar co profesor a través do correo electrónico, de tal maneira que quede rexistro das tarefas realizadas. Tamén serán dados de alta na aula virtual coa fin de que podan consultar o material didáctico relacionado coas unidades didácticas. No caso dalgunhas partes poderán realizar traballos que minoren a carga coa que se presenten aos exames de recuperación, deberán envíalos ao correo electrónico para que quede constancia.

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

O instrumento para o seguimento da programación será a propia plataforma de elaboración das programacións, onde serán recollidas as posibles desviacións que permitirán melloralas nos vindeiros cursos.

Para a avaliación da práctica docente, alén das preguntas que fai o departamento de calidade e das que xa facemos a diario ao alumnado sobre a comprensión do explicado en cada xornada, o alumnado disporá dun espazo na aula virtual no que poderá facer comentarios e suxestións por escrito, ademais de directamente na aula.

## **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 do alumnado, o punto de partida co que se enfrenta ao proceso de ensinanza-aprendizaxe, e os coñecementos que ten sobre a materia que se vai impartir. Para a súa aplicación empregárase un cuestionario de avaliación inicial no que aparezan relacionados os resultados de aprendizaxe vencellados cos criterios de avaliación previamente explicados nos primeiros días de clase.

Neste trimestre tamén se prestará especial atención tanto a nivel individual como nas reunións co equipo docente ás diferentes casuísticas que podan xurdir entre o alumnado e que requiran un tratamento e orientación por parte do departamento de Información e Orientación profesional, alén das actuacións que se decidan no equipo de profesorado.

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

Realización de esquemas, resumos, exercicios prácticos, pequenos traballos de búsqueda de información realizados de forma individualizada.

De consideralo necesario trala pertinente reunión do equipo docente, consultarase co departamento de Información e Orientación profesional para contar coa súa axuda e decidir se procede realizar novos agrupamentos, repetir prácticas ou plantexar actividades diferenciadas que presenten outra orde de dificultades, tentando adaptar os instrumentos de avaliación ou outros axustes metodolóxicos que se adapten ás necesidades detectadas tal e como establece a lei.

## **9. Aspectos transversais**

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

No 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 o respecto aos compañeiros, profesorado, talleres e material de traballo, trabállanse a través de diferentes actividades ao longo de todo o curso.

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 xa que se refiren a problemas e preocupacións fundamentais da sociedade.

Entre os temas transversais que teñen unha presenza máis relevante nesta materia destacan a educación cívica, para a saúde, a paz, como consumidores, igualdade de xénero e ambiental. Preténdese a interiorización da importancia de estar dunha determinada maneira no mundo, cunha conciencia de que como persoas individuais non so debemos desenvolver cualidades de tipo técnico e profesional, senón tamén en relación ao que nos rodea.

A metodoloxía para tratar estes temas desenvolverase arredor de:

- Actividades de aula nos días mundiais máis destacados: 27 de setembro, día mundial do turismo; 25 de novembro, día internacional da eliminación da violencia contra a muller; 12 de marzo, día mundial de consumo responsable; 30 de xaneiro, día escolar da non violencia e a paz; 7 de abril, día mundial da saúde; e 5 de xuño día mundial do medio ambiente.

Suliñar que ademais prestarase atención aos seguintes puntos:

- Cando se empreguen imaxes e vídeos en aula serán escollidos sen o habitual sesgo de xénero, ao mesmo tempo que na fala procurarei empregar palabras globalizadoras, tipo alumnado, profesorado, etc.
- Cando o alumnado deba entregar tarefas con imaxes, tamén eles deberán facer este esforzo, de tal maneira que comecen a decatarse da importancia da consideración e preocupación por empregar imaxes e palabras que non impliquen unha sumisión ou falta de respecto de cara ao ambiente ou a outras persoas de diferentes culturas.

Outros aspectos:

-Educación cívica:

Requerirase do alumnado que asuma as correccións de xeito positivo participando no proceso de ensinanza- aprendizaxe involucrándose activamente e efectuando as tarefas con orde e método, tal e como se require nas empresas ao compartir en equipo moita documentación. Nas actividades complementarias pediráselles unha predisposición e colaboración para o correcto desenvolvemento das mesmas. Caso se observasen comportamentos non cívicos será comunicado á xefatura de estudos e plantexarase o non asistir a outras actividades, debendo nese caso permanecer en aula co profesorado de garda.

-Educación para a saúde

- Aplica as recomendacións no plano da ergonomía e a súa relación coa saúde lumbar sentándose correctamente na clase.
- Axuda no mantemento da renovación do aire do espazo de aula: distribuiranse funcións tanto de apertura de xanelas como do peche delas de cara á unha mellor calidade do osíxeno da clase.

-Educación para a paz

- 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.

-Educación do consumidor

- Aprender a conservar os equipos de aula como medida de control e do alongamento da vida dos produtos.
- Apreciar o desenvolvemento sostible mediante a reciclaxe de materiais, a impresión dos documentos que sexan imprescindibles, o aforro en enerxía, etc.

-Educación non sexista

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

-Colaborar con tódolas persoas, independentemente do seu sexo ou condición.

-Amosar unha actitude crítica ante situacións nas que a produza calquera tipo de discriminación por razón do sexo.

-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.

- Contribuír desde a aula co concepto de sostenibilidade: pequenas accións suman e aportan.

Educación TIC

- As actividades propostas tentarán empregar aplicacións informáticas, Apps e ferramentas TIC que contribúan a mellorar as competencias técnicas do alumnado, sempre que os criterios de avaliación e transversais que se estean a traballar o permitan.

### 9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Dentro das actividades complementarias encádranse aquelas que se producen como resultado de eventos especiais que se podan organizar no centro, alén doutras dentro ou fóra do centro como resultado da colaboración do CIFP con outras institucións ou organismos:

- Conferencias e charlas especializadas.

- Visita a empresas turísticas.

- Visita a feiras e congresos.

- Colaboracións con empresas e institucións do sector turístico.

Non se detallan unha a unha por estar xa recollidas no documento que se aporta anualmente á xefatura departamental. Ademais destas poderán ser realizadas outras que ou ben chegan como proposta ao centro polo correo electrónico, ou ben como froito doutras colaboracións.

## 10.Outros apartados

### 10.1) Aspectos básicos da programación

Información ao alumnado sobre aspectos básicos da programación:

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 na aula virtual do módulo.

Esta comunicación realizarase verbalmente, expoñéndoa na aula con todo o grupo. Unha vez finalizada a exposición o alumnado presente asinará a folla de rexistro facilitada pola profesora. Esta folla quedará arquivada pola xefatura do departamento.

## 10.2) Alerta sanitaria

Debido á situación de alerta sanitaria causada polo COVID-19, esta programación poderá verse afectada por aquelas medidas que deban ser adoptadas seguindo as instrucións das autoridades educativas e/ou sanitarias.

## 1. Identificación da programación

### Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15025682	Fraga do Eume	Pontedeume	2021/2022

### 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
MP0173	Márketing turístico	2021/2022	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 LÓPEZ PAREDES, NOELIA SÁNCHEZ SÁNCHEZ (Subst.)
Outro profesorado	

Estado: Supervisada

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

Seguindo o Decreto 55/2010, do 18 de marzo, polo que se establece o currículo do ciclo formativo de grao superior correspondente ao título de técnico superior en xestión de aloxamentos turísticos este módulo de Marketing Turístico pretende que o alumnado adquira os coñecementos e habilidades necesarias para:

- Detectar oportunidades de negocio e novos mercados, e aplicar métodos innovadores, analizando as alternativas de investimento e financiamento ligadas a eles.
- Analizar o mercado e comercializar o produto base propio do aloxamento, así como os servizos e os produtos complementarios, xestionando as reservas con criterios de eficiencia empresarial.
- Supervisar a correcta atención á clientela, o servizo posventa e a xestión de queixas e reclamacións, para lograr a súa satisfacción.
- Analizar o mercado turístico para coñecer as necesidades dos consumidores, as estratexias dos competidores e a evolución do sector, con obxecto de encontrar oportunidades de negocio.
- Propor a implantación de sistemas de xestión innovadores, adecuando e empregando as tecnoloxías da información e da comunicación.
- Propor accións de promoción e comercialización dos aloxamentos turísticos con vista ao seu lanzamento ou consolidación, fixando os prezos adecuados.
- Programar e ofertar servizos para congresos e outros eventos, que se adecúen ás expectativas e necesidades dos clientes.
- Realizar un plan de marketing sinxelo dun establecemento ou destino turístico

Este profesional exerce a súa actividade no sector turístico, entendido este no seu sentido máis amplo, o que inclúe calquera tipo de eventos, terminais de viaxeiros e empresas de transporte, ademais das áreas turísticas tradicionais, como destinos e puntos de información, entre outros. Ademais, está capacitado para a creación e a implantación de plans e actividades de desenvolvemento locais, en relación co mesmo sector. Trátase de persoal traballador por conta allea ou por conta propia, incluíndo a posibilidade de ocupar postos na Administración ou en entes de características similares (consorcios, padroados, etc.).

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

Guía local.

Guía acompañante.

Guía en lugares onde se localicen bens de interese cultural.

Informador/ora turístico/a.

Xefe/a de oficinas de información.

Promotor/ora turístico/a.

Técnico/a de empresa de consultoría turística.

Axente de desenvolvemento turístico local.

Asistente en medios de transporte terrestre ou marítimo.

Asistente en terminais (estacións, portos e aeroportos).

Encargado/a de facturación en terminais de transporte.

Asistente en feiras, congresos e convencións.

Encargado/a de servizos en eventos.

O turístico é un sector fundamental e puxante na economía española, cun crecemento constante, que proporciona emprego a máis de dous millóns e medio de persoas. Son precisamente as actividades relacionadas co transporte e as viaxes, así como outras actividades turísticas (que abranguen as actividades deportivas, culturais e de información), algunhas das que rexistran maiores crecementos no relativo ao persoal contratado e ao desenvolvemento de ocupacións relacionadas.

España pasou de ser un destino vacacional tradicional (área na que xorden numerosos competidores, como o resto de países mediterráneos), a ser un destacado destino de feiras, congresos e convencións a nivel mundial. Neste subsector, chamado xenericamente de eventos, o valor



engadido das actividades é maior que no turismo en xeral, como tamén o é a exigencia de profesionais cualificados e con grande capacidade de innovación, coordinación de tarefas e orientación á calidade. Unha das exigencias nestas tarefas é a demanda de guías con capacidade de comunicación en múltiples contextos, e cun coñecemento profundo dos lugares onde traballan.

Polo que se refire ao transporte, xurdiu unha multitude de servizos complementarios derivados do grande investimento e da mellora das infraestruturas das terminais de estacións de ferrocarril, portos e aeroportos. Nestes servizos potencianse de xeito notable ocupacións relacionadas coa atención a persoas pasaxeiros, para o que se precisan profesionais polivalentes e con formación adecuada en áreas de asistencia, idiomas, etc. Cómpre facer notar que, ata o de agora, estes traballos non contaban con formación oficial específica.

Tamén, cómpre sinalar que outra nova área de expansión do sector é o desenvolvemento local con base no turismo. Esta actividade está a servir de motor económico para moitas zonas de España e implica multitude de tarefas relacionadas coa planificación e a dinamización de contornos a partir de recursos naturais e socioculturais desas zonas. Para isto, precísanse profesionais con coñecementos específicos para localizar, coordinar e mobilizar medios de moi diversa índole.

**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 ao márketing turístico. Investigación de mercados. Análise DAFO e CAME	Visión xeral do módulo. Introducción ao marketing no sector turístico, conceptos básicos a aplicar e relación do marketing co sector da hostalería e turismo en xeral Técnicas de investigación. Estudo de situación	25	15
2	Segmentación de mercados	Conceptualización da necesidade de segmentación no sector turístico, requisitos e variables a aplicar na segmentación do mercado	25	15
3	Identificación do márketing mix e os seus elementos	Introdución ao márketing mix e caracterización dos elementos básicos no mix de marketing. Concepto e políticas de produto, prezo, comercialización e promoción. As 6 ps	35	25
4	Novas tecnoloxías aplicadas ao marketing turístico. Marketing dixital	Aplicación das novas tecnoloxías no marketing turístico. Plan de marketing dixital	25	15
5	Caracterización do Plan de Marketing	Análise dos elementos, obxectivos e finalidades do plan de marketing dun plan de marketing turístico. Concepto e políticas de marca e identidade en aloxamentos.	30	20
6	O proceso de decisión de compra. o consumerismo	Caracterización das necesidades e motivacións da poboación consumidora Análise do fenómeno do consumerismo e aplicación da regulación en materia de consumo	20	10

#### 4. Por cada unidade didáctica

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

N.º	Título da UD	Duración
1	Introdución ao márketing turístico. Investigación de mercados. Análise DAFO e CAME	25

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Caracteriza o márketing turístico e reconece os seus elementos básicos.	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 Analízase o concepto do márketing e os seus elementos fundamentais.
CA1.2 Diferenciáronse as etapas e a evolución do márketing.
CA1.3 Valorouse a importancia dos instrumentos do márketing.
CA1.4 Definíronse os factores e os criterios eficaces para orientar o márketing cara ás persoas consumidoras.
CA1.5 Analizáronse as tendencias do márketing en turismo.
CA1.6 Xustificouse a importancia do márketing no sector turístico.
CA1.7 Diferenciáronse as peculiaridades do márketing de servizos en xeral das propias do márketing turístico.
CA1.8 Descríbense os conceptos, as definicións e os instrumentos básicos do márketing turístico.
CA1.8.1 Descríbiuse e analizouse o marketing estratéxico
CA1.8.2 Descríbiuse a investigación de mercados
CA1.8.3 Analízase o mercado turístico
CA1.8.4 Entendeuse a importancia do DAFO e do CAME como instrumento básico de análise no marketing turístico
CA1.9 Comparáronse as estruturas e os enfoques de dirección de márketing.
CA1.10 Identificouse a necesidade de márketing na función comercial da empresa turística.

##### 4.1.e) Contidos

Contidos
Márketing: conceptos e terminoloxía básica.
OFuturo do márketing.
O DAFO e O CAME
Márketing turístico versus márketing de servizos.

Contidos

Relación do márketing turístico co sector da hostalaría e o turismo.

Características dos produtos e dos servizos turísticos.

Evolución da función do márketing: orientación cara á poboación consumidora.

A investigación de mercados

O marketing social

A análise DAFO

Enfoque da dirección do márketing.

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

N.º	Título da UD	Duración
2	Segmentación de mercados	25

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Interpreta a segmentación do mercado e o posicionamento do produto ou do servizo, e recoñece datos cuantitativos e cualitativos.	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 Conceptualizouse e clasificouse a segmentación de mercado.
CA2.2 Analizáronse as variables de segmentación máis utilizadas en turismo.
CA2.3 Definíronse os requisitos para que a segmentación sexa efectiva.
CA2.4 Recoñeceuse a importancia da segmentación para o deseño da estratexia comercial das empresas turísticas.
CA2.5 Identifícaronse e valoráronse os segmentos de mercado e o seu atractivo en función do produto ou do servizo.
CA2.6 Definíronse as estratexias de cobertura de segmentos de mercado.
CA2.7 Identificouse o posicionamento do produto no mercado.
CA2.8 Valoráronse os instrumentos comerciais e a súa compatibilidade cos segmentos de mercado.

#### 4.2.e) Contidos

Contidos
Concepto da segmentación e a súa utilidade.
Requisitos para que a segmentación sexa efectiva.
Variables de segmentación máis utilizadas en turismo.
Aplicación da segmentación ao deseño da estratexia comercial das empresas turísticas.
Tipos de estratexias de cobertura do mercado.
Posicionamento no mercado: conceptos, estratexias e métodos.
Mapas perceptuais.
Instrumentos comerciais e compatibilidade dos segmentos.

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

N.º	Título da UD	Duración
3	Identificación do márketing mix e os seus elementos	35

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Identifica os elementos do márketing mix e recoñece a súa aplicación no sector turístico.	SI

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

Criterios de avaliación
CA3.1 Identifícanse os elementos do márketing mix.
CA3.1.1 As 6 p
CA3.1.2 As persoas
CA3.1.3 A personalización
CA3.2 Identifícanse as etapas do ciclo de vida dun produto e a súa relación coa toma de decisións estratéxicas.
CA3.3 Analízanse os elementos e os niveis do produto, así como a aplicación dun sistema de servución.
CA3.4 Caracterízanse as políticas de marcas no sector turístico e valorouse a importancia de diferenciar o produto.
CA3.5 Valorouse a importancia do prezo e os seus condicionantes como instrumento comercial nas empresas turísticas.
CA3.6 Calculáronse os prezos mediante a fixación de métodos de prezos idóneos para o sector turístico.
CA3.7 Identifícanse as canles de distribución e de comercialización directa e indirecta no sector turístico.
CA3.8 Recoñeceuse a importancia dos sistemas de distribución global e o seu impacto na industria turística.
CA3.9 Recoñeceuse a importancia da publicidade, das relacións públicas, da promoción de vendas e do merchandising no sector turístico.
CA3.10 Valorouse a función das feiras turísticas e doutros encontros profesionais como instrumentos de márketing, e estableceuse a diferenza con outras estratexias promocionais.

#### 4.3.e) Contidos

Contidos
Produto, prezo, distribución, promoción e comercialización. Outras variables para ter en conta. Definicións básicas.
Métodos de fixación de prezos.
Promoción turística no mix promocional: Publicidade. Relacións públicas. Promocións de vendas e merchandising: a súa importancia no sector turístico.
Materiais de promoción: etapas de elaboración e función nas empresas turísticas.
Feiras de turismo, work shops, fam-trips, fam-press, etc.
A comercialización do produto

Contidos

O marketing interno

A personalización

Aplicación e estratexias.

Produto ou servizo: niveis e elementos.

Servución.

Ciclo de vida do produto e dos destinos turísticos.

Desenvolvemento e lanzamento dos novos produtos turísticos.

Políticas de marcas no sector turístico.

Políticas de prezo no turismo.

Importancia destes elementos como instrumento comercial. Condicionantes.

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

N.º	Título da UD	Duración
4	Novas tecnoloxías aplicadas ao marketing turístico. Marketing dixital.	25

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Aplica as novas tecnoloxías no márketing turístico e analiza as súas aplicacións e as súas oportunidades no desenvolvemento de políticas do devandito márketing.	SI

#### 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 Caracterizáronse as novas tecnoloxías e o seu uso.
CA4.2 Identificáronse as aplicacións das novas tecnoloxías en márketing.
CA4.3 Valorouse o uso de internet para comercializar produtos e servizos turísticos.
CA4.4 Utilizáronse as aplicacións ofimáticas de bases de datos.
CA4.5 Valorouse a importancia da lexislación sobre a protección de datos.
CA4.6 Recoñeceu a aplicación dunha base de datos para a investigación comercial e para crear unha vantaxe competitiva.
CA4.7 Determináronse os factores que inflúen no márketing directo.
CA4.8 Establecéronse as pautas para o desenvolvemento dunha estratexia de márketing directo combinado.
CA4.8.1 Valoráronse as tendencias actuais no marketing dixital

#### 4.4.e) Contidos

Contidos
Márketing directo en turismo e novas tecnoloxías: concepto, evolución, elementos e principios.
Márketing en internet.
Bases de datos.
Obxectivos xerais do desenvolvemento dunha base de datos de márketing.
Lexislación sobre a protección de datos.
Márketing directo.
Materiais de soporte e de desenvolvemento de políticas de márketing directo.
Márketing directo e a súa expansión.
Tendencias no marketing dixital. O marketing de contidos



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

N.º	Título da UD	Duración
5	Caracterización do Plan de Marketing	30

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA5 - Caracteriza o plan de márketing en relación cos tipos de empresa e cos produtos ou servizos.	SI

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

Criterios de avaliación
CA5.1 Conceptualizouse a planificación comercial estratéxica nas empresas turísticas.
CA5.2 Descríronse os elementos básicos que conforman o plan de márketing.
CA5.3 Valorouse a importancia dun plan de márketing nunha empresa turística.
CA5.4 Realizouse a análise doutros plans empresariais e institucionais relacionados co plan de márketing.
CA5.5 Identificáronse os principais factores do contorno con incidencia no plan de márketing.
CA5.6 Analizouse a competencia e o potencial de mercado.
CA5.7 Realizouse o plan de acción, coas súas estratexias e as súas tácticas.
CA5.8 Definíronse os recursos necesarios para establecer as estratexias propostas e para a consecución dos obxectivos do plan de márketing.
CA5.9 Realizouse o control de cumprimento e calidade do plan de márketing coas técnicas adquiridas.
CA5.10 Realizouse a presentación do plan de márketing coas pautas establecidas e ante os responsables implicados.
CA5.11 Valoráronse as implicacións ambientais da posta en práctica dun plan de márketing proposto.

#### 4.5.e) Contidos

Contidos
Plan de márketing: elementos e finalidade.
Auditoría ambiental do plan.
Relacións con outros ámbitos da empresa e das institucións.
Análise e previsións sobre os factores do contorno.
Segmentación e público obxectivo.
Plans de acción: estratexias e tácticas.
Obxectivos e cotas de vendas.
Recursos necesarios para apoiar as estratexias e alcanzar os obxectivos.
Seguimento e control do márketing.

Contidos
Presentación e promoción do plan.

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

N.º	Título da UD	Duración
6	O proceso de decisión de compra. o consumerismo	20

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA6 - Recoñece o proceso de decisión de compra das persoas consumidoras e analiza as súas motivacións e as súas necesidades.	SI
RA7 - Caracteriza os criterios do movemento de defensa dos dereitos da poboación consumidora ( consumerismo ) en relación coa sociedade, co márketing e coa ética.	SI

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

Criterios de avaliación
CA6.1 Identifícanse as necesidades e as motivacións da poboación consumidora de produtos e servizos turísticos.
CA6.2 Identifícanse as fases do proceso de decisión de compra nas persoas.
CA6.3 Caracterizáronse os axentes implicados no proceso de decisión de compra.
CA6.4 Analízase o impacto psicosocial do márketing, da publicidade e das relacións públicas, e a súa incidencia no proceso de compra.
CA6.5 Caracterizáronse os puntos clave no proceso de poscompra e as oportunidades de fidelización.
CA6.6 Descríbense e valoráronse a percepción e a satisfacción das persoas consumidoras mediante os procesos de control de calidade.
CA7.1 Caracterizáronse as peculiaridades das economías de mercado e as súas críticas.
CA7.2 Identifícase a orixe do consumerismo e a súa evolución en España.
CA7.3 Realizáronse estudos para analizar a reacción das empresas ante esta situación.
CA7.4 Determinouse a resposta das empresas e da sociedade, e establecéronse uns principios éticos.
CA7.5 Identifícase a normativa que protexe a poboación consumidora en Galicia, en España e na Unión Europea.
CA7.6 Analizáronse os dereitos e os deberes das persoas consumidoras.

#### 4.6.e) Contidos

Contidos
Necesidades e motivacións da poboación consumidora.
Fases do proceso de decisión.
Poscompra e fidelización.
Tendencias do consumo en Galicia e en España.
Nova poboación consumidora no sector turístico.
Benestar e tendencias da calidade de vida no consumo.

**Contidos**

Ferramentas de control da calidade e da satisfacción da clientela: posta en práctica en empresas do sector turístico.

Descrición e análise de sistemas e conceptos básicos.

Consumerismo: descrición, concepto e características.

Evolución en Europa, en España e máis concretamente en Galicia.

Reacción da empresa e a súa resposta.

Normativa que regula os dereitos da poboación consumidora en Galicia, en España e na Unión Europea: lexislación xenérica e específica.

Dereitos e deberes das persoas consumidoras.

Reclamacións en materia de consumo.

### 5.1 Peso dos procedementos e instrumentos de avaliación dos CA na cualificación

Procedementos e instrumentos de avaliación		UD1	UD2	UD3	UD4	UD5	UD6	Total
		15 %	15 %	25 %	15 %	20 %	10 %	100,00 %
Proba de coñecementos		50 %	50 %	50 %	50 %	50 %	50 %	50,00 %
	Proba escrita + modelo de solución	50 %	50 %	50 %	50 %	50 %	50 %	50,00 %
Proba de produción		35 %	30 %	25 %	25 %	50 %	0 %	29,75 %
	Táboa de indicadores para produtos	35 %	30 %	25 %	25 %	50 %	0 %	29,75 %
Proba de desempeño		0 %	20 %	10 %	0 %	0 %	50 %	10,50 %
	Táboa de indicadores de observación	0 %	20 %	10 %	0 %	0 %	50 %	10,50 %
Outros		15 %	0 %	15 %	25 %	0 %	0 %	9,75 %
	Táboa de indicadores para produtos	15 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	2,25 %
	Táboa de indicadores de observación	0 %	0 %	15 %	25 %	0 %	0 %	7,50 %

Todas as probas		UD1	UD2	UD3	UD4	UD5	UD6	Total
		15 %	15 %	25 %	15 %	20 %	10 %	100,00 %
Proba escrita + modelo de solución		50 %	50 %	50 %	50 %	50 %	50 %	50,00 %
Táboa de indicadores para produtos		50 %	30 %	25 %	25 %	50 %	0 %	32,00 %
Táboa de indicadores de observación		0 %	20 %	25 %	25 %	0 %	50 %	18,00 %

Todas as probas		RA1	RA2	RA3	RA4	RA5	RA6	RA7	Total
		15,00 %	15,00 %	25,00 %	15,00 %	20,00 %	4,00 %	6,00 %	100,00 %
Proba escrita + modelo de solución		50,00 %	50,00 %	50,00 %	50,00 %	50,00 %	75,00 %	33,33 %	50,00 %
Táboa de indicadores para produtos		50,00 %	30,00 %	25,00 %	25,00 %	50,00 %	0,00 %	0,00 %	32,00 %
Táboa de indicadores de observación		0,00 %	20,00 %	25,00 %	25,00 %	0,00 %	25,00 %	66,67 %	18,00 %

### 5.2 Niveis de logro mínimo dos CA (mínimo esixible)

Craterios ou subcriterios de avaliación	Nivel de logro do mínimo esixible
<b>UD 1. Introducción ao márketing turístico. Investigación de mercados. Análise DAFO e CAME</b>	
CA 1.1 Analízase o concepto do márketing e os seus elementos fundamentais.	Coñecer os elementos do marketing operativo
CA 1.2 Diferenciáronse as etapas e a evolución do márketing.	Recoñecer unha etapa na evolución do marketing
CA 1.3 Valorouse a importancia dos instrumentos do márketing.	Entregar a proba cuberta en prazo
CA 1.4 Definíronse os factores e os criterios eficaces para orientar o márketing cara ás persoas consumidoras.	Definir un criterio eficaz
CA 1.5 Analizáronse as tendencias do márketing en turismo.	Recoñecer algunha tendencia
CA 1.6 Xustificouse a importancia do márketing no sector turístico.	Xustificar a importancia do marketing no sector
CA 1.7 Diferenciáronse as peculiaridades do márketing de servizos en xeral das propias do márketing turístico.	Marcar unha diferenza entre produto e servizo
CA 1.8 Descríronse os conceptos, as definicións e os instrumentos básicos do márketing turístico.	
CA 1.8.1 Descríbiuse e analizouse o marketing estratéxico	Diferenciar marketing estratéxico e operativo
CA 1.8.2 Descríbiuse a investigación de mercados	Describir en que consiste a investigación de mercados
CA 1.8.3 Analízase o mercado turístico	Entregar as tarefas en prazo

Critérios ou subcriterios de avaliación	Nivel de logro do mínimo esixible
CA 1.8.4 Entendeuse a importancia do DAFO e do CAME como instrumento básico de análise no marketing turístico	Entregar as tarefas en prazo
CA 1.9 Comparáronse as estruturas e os enfoques de dirección de márketing.	Recoñecer o enfoque de marketing social
CA 1.10 Identificouse a necesidade de márketing na función comercial da empresa turística.	Entregar a proba cuberta en prazo
<b>UD 2. Segmentación de mercados</b>	
CA 2.1 Conceptualizouse e clasificouse a segmentación de mercado.	Coñecer o concepto de segmentación
CA 2.2 Analizáronse as variables de segmentación máis utilizadas en turismo.	Segmentar un mercado a partir dunha variable
CA 2.3 Definíronse os requisitos para que a segmentación sexa efectiva.	Definir dous requisitos para a efectividade da segmentación
CA 2.4 Recoñeceuse a importancia da segmentación para o deseño da estratexia comercial das empresas turísticas.	Entregar a proba cuberta en prazo
CA 2.5 Identificáronse e valoráronse os segmentos de mercado e o seu atractivo en función do produto ou do servizo.	Entregar a proba cuberta en prazo
CA 2.6 Definíronse as estratexias de cobertura de segmentos de mercado.	Entregar a proba cuberta en prazo
CA 2.7 Identificouse o posicionamento do produto no mercado.	Participar activamente na proba
CA 2.8 Valoráronse os instrumentos comerciais e a súa compatibilidade cos segmentos de mercado.	Participar activamente na proba
<b>UD 3. Identificación do márketing mix e os seus elementos</b>	
CA 3.1 Identificáronse os elementos do márketing mix.	
CA 3.1.1 As 6 p	Recoñecer as 4ps
CA 3.1.2 As persoas	Identificar o valor do persoal na venda de servizos
CA 3.1.3 A personalización	Valorar un atributo da identidade corporativa dunha organización
CA 3.2 Identificáronse as etapas do ciclo de vida dun produto e a súa relación coa toma de decisións estratéxicas.	Participar activamente na proba
CA 3.3 Analizáronse os elementos e os niveis do produto, así como a aplicación dun sistema de servución.	Definir correctamente servucción
CA 3.4 Caracterizáronse as políticas de marcas no sector turístico e valorouse a importancia de diferenciar o produto.	Recoñecer a diferenciación e innovación
CA 3.5 Valorouse a importancia do prezo e os seus condicionantes como instrumento comercial nas empresas turísticas.	Definir o prezo como variable do mix de mercadotecnia
CA 3.6 Calculáronse os prezos mediante a fixación de métodos de prezos idóneos para o sector turístico.	Realizar a proba e entregala cuberta en prazo
CA 3.7 Identificáronse as canles de distribución e de comercialización directa e indirecta no sector turístico.	Realizar a proba e entregala cuberta en prazo
CA 3.8 Recoñeceuse a importancia dos sistemas de distribución global e o seu impacto na industria turística.	Saber identificar que é un GDS
CA 3.9 Recoñeceuse a importancia da publicidade, das relacións públicas, da promoción de vendas e do merchandising no sector turístico.	Establecer e relacionar elementos da comunicación turística nun exemplo dado
CA 3.10 Valorouse a función das feiras turísticas e doutros encontros profesionais como instrumentos de márketing, e estableceuse a diferenza con outras estratexias promocionais.	Establecer 3 feiras turísticas correctamente
<b>UD 4. Novas tecnoloxías aplicadas ao marketing turístico. Marketing dixital.</b>	
CA 4.1 Caracterizáronse as novas tecnoloxías e o seu uso.	Realizar a investigación e facer unha valoración subxectiva
CA 4.2 Identificáronse as aplicacións das novas tecnoloxías en márketing.	Realizar a investigación e facer unha valoración subxectiva
CA 4.3 Valorouse o uso de internet para comercializar produtos e servizos turísticos.	Realizar a investigación e facer unha valoración subxectiva
CA 4.4 Utilizáronse as aplicacións ofimáticas de bases de datos.	Manexo das aplicacións informáticas suxeridas
CA 4.5 Valorouse a importancia da lexislación sobre a protección de datos.	Realizar a proba e cubrir a metade dos items
CA 4.6 Recoñeceuse a aplicación dunha base de datos para a investigación comercial e para crear unha vantaxe competitiva.	Realizar e cubrir a metade dos items da proba
CA 4.7 Determináronse os factores que inflúen no márketing directo.	Realizar a metade dos items da proba
CA 4.8 Establecéronse as pautas para o desenvolvemento dunha estratexia de márketing directo combinado.	
CA 4.8.1 Valoráronse as tendencias actuais no marketing dixital	Describir 2 tendencias do marketing dixital

Cráterios ou subcráterios de avaliación	Nivel de logro do mínimo esixible
<b>UD 5. Caracterización do Plan de Marketing</b>	
CA 5.1 Conceptualizouse a planificación comercial estratéxica nas empresas turísticas.	Entregar e expoñer o plan de marketing tocando todos os puntos
CA 5.2 Descríbóronse os elementos básicos que conforman o plan de márketing.	Descrición dos elementos básicos do plan
CA 5.3 Valorouse a importancia dun plan de márketing nunha empresa turística.	Facer unha valoración coherente da importancia
CA 5.4 Realizouse a análise doutros plans empresariais e institucionais relacionados co plan de márketing.	Realizar a análise mínima doutros plans
CA 5.5 Identifícaróñse os principais factores do contorno con incidencia no plan de márketing.	Entregar e expoñer o plan de marketing tocando todos os puntos
CA 5.6 Analizouse a competencia e o potencial de mercado.	Entregar e expoñer o plan de marketing tocando todos os puntos
CA 5.7 Realizouse o plan de acción, coas súas estratexias e as súas tácticas.	Entregar e expoñer o plan de marketing tocando todos os puntos
CA 5.8 Definíronse os recursos necesarios para establecer as estratexias propostas e para a consecución dos obxectivos do plan de márketing.	Definir e relacionar algúns recursos para establecer estratexias propostas
CA 5.9 Realizouse o control de cumprimento e calidade do plan de márketing coas técnicas adquiridas.	Entregar e expoñer o plan de marketing tocando todos os puntos
CA 5.10 Realizouse a presentación do plan de márketing coas pautas establecidas e ante os responsables implicados.	Entregar e expoñer o plan de marketing tocando todos os puntos
CA 5.11 Valoráronse as implicacións ambientais da posta en práctica dun plan de márketing proposto.	Entregar e expoñer o plan de marketing tocando todos os puntos
<b>UD 6. O proceso de decisión de compra. o consumerismo</b>	
CA 6.1 Identifícaróñse as necesidades e as motivacións da poboación consumidora de produtos e servizos turísticos.	Cubrir correctamente a metade dos ítems
CA 6.2 Identifícaróñse as fases do proceso de decisión de compra nas persoas.	Cubrir correctamente a metade dos ítems
CA 6.3 Caracterizáronse os axentes implicados no proceso de decisión de compra.	Cubrir correctamente a metade dos ítems
CA 6.4 Analizouse o impacto psicosocial do márketing, da publicidade e das relacións públicas, e a súa incidencia no proceso de compra.	Cubrir correctamente a metade dos ítems
CA 6.5 Caracterizáronse os puntos clave no proceso de poscompra e as oportunidades de fidelización.	Cubrir correctamente a metade dos ítems
CA 6.6 Descríbóronse e valoráronse a percepción e a satisfacción das persoas consumidoras mediante os procesos de control de calidade.	Realizar e expoñer a proba
CA 7.1 Caracterizáronse as peculiaridades das economías de mercado e as súas críticas.	Realizar e expoñer a proba
CA 7.2 Identificouse a orixe do consumerismo e a súa evolución en España.	Cubrir correctamente a metade dos ítems
CA 7.3 Realizáronse estudos para analizar a reacción das empresas ante esta situación.	Realizar e expoñer a proba
CA 7.4 Determinouse a resposta das empresas e da sociedade, e establecéronse uns principios éticos.	Cubrir correctamente a metade dos ítems
CA 7.5 Identificouse a normativa que protexe a poboación consumidora en Galicia, en España e na Unión Europea.	Cubrir correctamente a metade dos ítems
CA 7.6 Analizáronse os dereitos e os deberes das persoas consumidoras.	Realizar e expoñer a proba

### 5.3 Peso dos CA na cualificación das UD e pesos das UD na cualificación do módulo

Unidades didácticas e cráterios de avaliación	%
<b>UD 1. Introducción ao márketing turístico. Investigación de mercados. Análise DAFO e CAME</b>	<b>15 %</b>
CA 1.1 Analizouse o concepto do márketing e os seus elementos fundamentais.	5 %
CA 1.2 Diferenciáronse as etapas e a evolución do márketing.	5 %
CA 1.3 Valorouse a importancia dos instrumentos do márketing.	15 %
CA 1.4 Definíronse os factores e os criterios eficaces para orientar o márketing cara ás persoas consumidoras.	5 %
CA 1.5 Analizáronse as tendencias do márketing en turismo.	5 %
CA 1.6 Xustificouse a importancia do márketing no sector turístico.	5 %
CA 1.7 Diferenciáronse as peculiaridades do márketing de servizos en xeral das propias do márketing turístico.	10 %
CA 1.8 Descríbóronse os conceptos, as definicións e os instrumentos básicos do márketing turístico.	

Unidades didácticas e criterios de avaliación	%
CA 1.8.1 Describiuse e analizouse o marketing estratéxico	5 %
CA 1.8.2 Describiuse a investigación de mercados	5 %
CA 1.8.3 Analizouse o mercado turístico	15 %
CA 1.8.4 Entendeuse a importancia do DAFO e do CAME como instrumento básico de análise no marketing turístico	10 %
CA 1.9 Comparáronse as estruturas e os enfoques de dirección de márketing.	5 %
CA 1.10 Identificouse a necesidade de márketing na función comercial da empresa turística.	10 %
<b>UD 2. Segmentación de mercados</b>	<b>15 %</b>
CA 2.1 Conceptualizouse e clasificouse a segmentación de mercado.	15 %
CA 2.2 Analizáronse as variables de segmentación máis utilizadas en turismo.	20 %
CA 2.3 Definíronse os requisitos para que a segmentación sexa efectiva.	15 %
CA 2.4 Recoñeceuse a importancia da segmentación para o deseño da estratexia comercial das empresas turísticas.	10 %
CA 2.5 Identificáronse e valoráronse os segmentos de mercado e o seu atractivo en función do produto ou do servizo.	10 %
CA 2.6 Definíronse as estratexias de cobertura de segmentos de mercado.	10 %
CA 2.7 Identificouse o posicionamento do produto no mercado.	10 %
CA 2.8 Valoráronse os instrumentos comerciais e a súa compatibilidade cos segmentos de mercado.	10 %
<b>UD 3. Identificación do márketing mix e os seus elementos</b>	<b>25 %</b>
CA 3.1 Identificáronse os elementos do márketing mix.	
CA 3.1.1 As 6 p	5 %
CA 3.1.2 As persoas	5 %
CA 3.1.3 A personalización	5 %
CA 3.2 Identificáronse as etapas do ciclo de vida dun produto e a súa relación coa toma de decisións estratéxicas.	15 %
CA 3.3 Analizáronse os elementos e os niveis do produto, así como a aplicación dun sistema de servución.	5 %
CA 3.4 Caracterizáronse as políticas de marcas no sector turístico e valorouse a importancia de diferenciar o produto.	5 %
CA 3.5 Valorouse a importancia do prezo e os seus condicionantes como instrumento comercial nas empresas turísticas.	10 %
CA 3.6 Calculáronse os prezos mediante a fixación de métodos de prezos idóneos para o sector turístico.	15 %
CA 3.7 Identificáronse as canles de distribución e de comercialización directa e indirecta no sector turístico.	10 %
CA 3.8 Recoñeceuse a importancia dos sistemas de distribución global e o seu impacto na industria turística.	10 %
CA 3.9 Recoñeceuse a importancia da publicidade, das relacións públicas, da promoción de vendas e do merchandising no sector turístico.	10 %
CA 3.10 Valorouse a función das feiras turísticas e doutros encontros profesionais como instrumentos de márketing, e estableceuse a diferenza con outras estratexias promocionais.	5 %
<b>UD 4. Novas tecnoloxías aplicadas ao marketing turístico. Marketing dixital.</b>	<b>15 %</b>
CA 4.1 Caracterizáronse as novas tecnoloxías e o seu uso.	5 %
CA 4.2 Identificáronse as aplicacións das novas tecnoloxías en márketing.	10 %
CA 4.3 Valorouse o uso de internet para comercializar produtos e servizos turísticos.	10 %
CA 4.4 Utilizáronse as aplicacións ofimáticas de bases de datos.	25 %
CA 4.5 Valorouse a importancia da lexislación sobre a protección de datos.	15 %
CA 4.6 Recoñeceuse a aplicación dunha base de datos para a investigación comercial e para crear unha vantaxe competitiva.	10 %
CA 4.7 Determináronse os factores que inflúen no márketing directo.	10 %
CA 4.8 Establecéronse as pautas para o desenvolvemento dunha estratexia de márketing directo combinado.	



Unidades didácticas e criterios de avaliación	%
CA 4.8.1 Valoráronse as tendencias actuais no marketing dixital	15 %
<b>UD 5. Caracterización do Plan de Marketing</b>	<b>20 %</b>
CA 5.1 Conceptualizouse a planificación comercial estratéxica nas empresas turísticas.	5 %
CA 5.2 Descríronse os elementos básicos que conforman o plan de márketing.	10 %
CA 5.3 Valorouse a importancia dun plan de márketing nunha empresa turística.	20 %
CA 5.4 Realizouse a análise doutros plans empresariais e institucionais relacionados co plan de márketing.	10 %
CA 5.5 Identifícanse os principais factores do contorno con incidencia no plan de márketing.	5 %
CA 5.6 Analizouse a competencia e o potencial de mercado.	10 %
CA 5.7 Realizouse o plan de acción, coas súas estratexias e as súas tácticas.	10 %
CA 5.8 Definíronse os recursos necesarios para establecer as estratexias propostas e para a consecución dos obxectivos do plan de márketing.	10 %
CA 5.9 Realizouse o control de cumprimento e calidade do plan de márketing coas técnicas adquiridas.	10 %
CA 5.10 Realizouse a presentación do plan de márketing coas pautas establecidas e ante os responsables implicados.	5 %
CA 5.11 Valoráronse as implicacións ambientais da posta en práctica dun plan de márketing proposto.	5 %
<b>UD 6. O proceso de decisión de compra. o consumerismo</b>	<b>10 %</b>
CA 6.1 Identifícanse as necesidades e as motivacións da poboación consumidora de produtos e servizos turísticos.	10 %
CA 6.2 Identifícanse as fases do proceso de decisión de compra nas persoas.	5 %
CA 6.3 Caracterízanse os axentes implicados no proceso de decisión de compra.	5 %
CA 6.4 Analizouse o impacto psicosocial do márketing, da publicidade e das relacións públicas, e a súa incidencia no proceso de compra.	5 %
CA 6.5 Caracterízanse os puntos clave no proceso de poscompra e as oportunidades de fidelización.	5 %
CA 6.6 Descríronse e valoráronse a percepción e a satisfacción das persoas consumidoras mediante os procesos de control de calidade.	10 %
CA 7.1 Caracterízanse as peculiaridades das economías de mercado e as súas críticas.	10 %
CA 7.2 Identificouse a orixe do consumerismo e a súa evolución en España.	5 %
CA 7.3 Realizáronse estudos para analizar a reacción das empresas ante esta situación.	15 %
CA 7.4 Determinouse a resposta das empresas e da sociedade, e establecéronse uns principios éticos.	5 %
CA 7.5 Identificouse a normativa que protexe a poboación consumidora en Galicia, en España e na Unión Europea.	10 %
CA 7.6 Analizáronse os dereitos e os deberes das persoas consumidoras.	15 %

#### 5.4 Peso dos CA na cualificación dos RA e peso dos RA na cualificación do módulo

Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación	%
<b>RA 1. Caracteriza o márketing turístico e recoñece os seus elementos básicos.</b>	<b>15,00 %</b>
CA 1.1 Analizouse o concepto do márketing e os seus elementos fundamentais.	5,00 %
CA 1.2 Diferenciáronse as etapas e a evolución do márketing.	5,00 %
CA 1.3 Valorouse a importancia dos instrumentos do márketing.	15,00 %
CA 1.4 Definíronse os factores e os criterios eficaces para orientar o márketing cara ás persoas consumidoras.	5,00 %
CA 1.5 Analizáronse as tendencias do márketing en turismo.	5,00 %
CA 1.6 Xustificouse a importancia do márketing no sector turístico.	5,00 %
CA 1.7 Diferenciáronse as peculiaridades do márketing de servizos en xeral das propias do márketing turístico.	10,00 %
CA 1.8 Descríronse os conceptos, as definicións e os instrumentos básicos do márketing turístico.	35,00 %
CA 1.8.1 Describiuse e analizouse o marketing estratéxico	

Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación	%
CA 1.8.2 Describiuse a investigación de mercados	
CA 1.8.3 Analizouse o mercado turístico	
CA 1.8.4 Entendeuse a importancia do DAFO e do CAME como instrumento básico de análise no marketing turístico	
CA 1.9 Comparáronse as estruturas e os enfoques de dirección de márketing.	5,00 %
CA 1.10 Identificouse a necesidade de márketing na función comercial da empresa turística.	10,00 %
<b>RA 2. Interpreta a segmentación do mercado e o posicionamento do produto ou do servizo, e recoñece datos cuantitativos e cualitativos.</b>	<b>15,00 %</b>
CA 2.1 Conceptualizouse e clasificouse a segmentación de mercado.	15,00 %
CA 2.2 Analizáronse as variables de segmentación máis utilizadas en turismo.	20,00 %
CA 2.3 Definíronse os requisitos para que a segmentación sexa efectiva.	15,00 %
CA 2.4 Recoñeceuse a importancia da segmentación para o deseño da estratexia comercial das empresas turísticas.	10,00 %
CA 2.5 Identifícanse e valoráronse os segmentos de mercado e o seu atractivo en función do produto ou do servizo.	10,00 %
CA 2.6 Definíronse as estratexias de cobertura de segmentos de mercado.	10,00 %
CA 2.7 Identificouse o posicionamento do produto no mercado.	10,00 %
CA 2.8 Valoráronse os instrumentos comerciais e a súa compatibilidade cos segmentos de mercado.	10,00 %
<b>RA 3. Identifica os elementos do márketing mix e recoñece a súa aplicación no sector turístico.</b>	<b>25,00 %</b>
CA 3.1 Identifícanse os elementos do márketing mix.	15,00 %
CA 3.1.1 As 6 p	
CA 3.1.2 As persoas	
CA 3.1.3 A personalización	
CA 3.2 Identifícanse as etapas do ciclo de vida dun produto e a súa relación coa toma de decisións estratéxicas.	15,00 %
CA 3.3 Analizáronse os elementos e os niveis do produto, así como a aplicación dun sistema de servución.	5,00 %
CA 3.4 Caracterizáronse as políticas de marcas no sector turístico e valorouse a importancia de diferenciar o produto.	5,00 %
CA 3.5 Valorouse a importancia do prezo e os seus condicionantes como instrumento comercial nas empresas turísticas.	10,00 %
CA 3.6 Calculáronse os prezos mediante a fixación de métodos de prezos idóneos para o sector turístico.	15,00 %
CA 3.7 Identifícanse as canles de distribución e de comercialización directa e indirecta no sector turístico.	10,00 %
CA 3.8 Recoñeceuse a importancia dos sistemas de distribución global e o seu impacto na industria turística.	10,00 %
CA 3.9 Recoñeceuse a importancia da publicidade, das relacións públicas, da promoción de vendas e do merchandising no sector turístico.	10,00 %
CA 3.10 Valorouse a función das feiras turísticas e doutros encontros profesionais como instrumentos de márketing, e estableceuse a diferenza con outras estratexias promocionais.	5,00 %
<b>RA 4. Aplica as novas tecnoloxías no márketing turístico e analiza as súas aplicacións e as súas oportunidades no desenvolvemento de políticas do devandito márketing.</b>	<b>15,00 %</b>
CA 4.1 Caracterizáronse as novas tecnoloxías e o seu uso.	5,00 %
CA 4.2 Identifícanse as aplicacións das novas tecnoloxías en márketing.	10,00 %
CA 4.3 Valorouse o uso de internet para comercializar produtos e servizos turísticos.	10,00 %
CA 4.4 Utilizáronse as aplicacións ofimáticas de bases de datos.	25,00 %
CA 4.5 Valorouse a importancia da lexislación sobre a protección de datos.	15,00 %
CA 4.6 Recoñeceuse a aplicación dunha base de datos para a investigación comercial e para crear unha vantaxe competitiva.	10,00 %
CA 4.7 Determináronse os factores que inflúen no márketing directo.	10,00 %
CA 4.8 Establecéronse as pautas para o desenvolvemento dunha estratexia de márketing directo combinado.	15,00 %
CA 4.8.1 Valoráronse as tendencias actuais no marketing dixital	

Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación	%
<b>RA 5. Caracteriza o plan de márketing en relación cos tipos de empresa e cos produtos ou servizos.</b>	<b>20,00 %</b>
CA 5.1 Conceptualizouse a planificación comercial estratéxica nas empresas turísticas.	5,00 %
CA 5.2 Descríronse os elementos básicos que conforman o plan de márketing.	10,00 %
CA 5.3 Valorouse a importancia dun plan de márketing nunha empresa turística.	20,00 %
CA 5.4 Realizouse a análise doutros plans empresariais e institucionais relacionados co plan de márketing.	10,00 %
CA 5.5 Identificáronse os principais factores do contorno con incidencia no plan de márketing.	5,00 %
CA 5.6 Analizouse a competencia e o potencial de mercado.	10,00 %
CA 5.7 Realizouse o plan de acción, coas súas estratexias e as súas tácticas.	10,00 %
CA 5.8 Definíronse os recursos necesarios para establecer as estratexias propostas e para a consecución dos obxectivos do plan de márketing.	10,00 %
CA 5.9 Realizouse o control de cumprimento e calidade do plan de márketing coas técnicas adquiridas.	10,00 %
CA 5.10 Realizouse a presentación do plan de márketing coas pautas establecidas e ante os responsables implicados.	5,00 %
CA 5.11 Valoráronse as implicacións ambientais da posta en práctica dun plan de márketing proposto.	5,00 %
<b>RA 6. Recoñece o proceso de decisión de compra das persoas consumidoras e analiza as súas motivacións e as súas necesidades.</b>	<b>4,00 %</b>
CA 6.1 Identificáronse as necesidades e as motivacións da poboación consumidora de produtos e servizos turísticos.	25,00 %
CA 6.2 Identificáronse as fases do proceso de decisión de compra nas persoas.	12,50 %
CA 6.3 Caracterizáronse os axentes implicados no proceso de decisión de compra.	12,50 %
CA 6.4 Analizouse o impacto psicosocial do márketing, da publicidade e das relacións públicas, e a súa incidencia no proceso de compra.	12,50 %
CA 6.5 Caracterizáronse os puntos clave no proceso de poscompra e as oportunidades de fidelización.	12,50 %
CA 6.6 Descríronse e valoráronse a percepción e a satisfacción das persoas consumidoras mediante os procesos de control de calidade.	25,00 %
<b>RA 7. Caracteriza os criterios do movemento de defensa dos dereitos da poboación consumidora ( consumerismo ) en relación coa sociedade, co márketing e coa ética.</b>	<b>6,00 %</b>
CA 7.1 Caracterizáronse as peculiaridades das economías de mercado e as súas críticas.	16,67 %
CA 7.2 Identificouse a orixe do consumerismo e a súa evolución en España.	8,33 %
CA 7.3 Realizáronse estudos para analizar a reacción das empresas ante esta situación.	25,00 %
CA 7.4 Determinouse a resposta das empresas e da sociedade, e establecéronse uns principios éticos.	8,33 %
CA 7.5 Identificouse a normativa que protexe a poboación consumidora en Galicia, en España e na Unión Europea.	16,67 %
CA 7.6 Analizáronse os dereitos e os deberes das persoas consumidoras.	25,00 %

## 5.5 Observacións sobre os criterios de cualificación

Os mínimos esixibles aparecen expresados nominalmente en cada CA e no punto 5.2 ao ser unha programación de tipo 2.

Nas avaliacións ordinarias, cada unidade didáctica terá unha cualificación de 0 e 10.

A ter en conta:

- 1) O alumnado deben demostrar que superan o coñecemento dos contidos mínimos para aprobar o módulo correspondente, alcanzando para iso como mínimo, a cualificación de 5.
- 2) A cualificación en cada avaliación e final será a media ponderada das notas establecidas segundo as actividades de cada unidade.
- 3) De non ter aprobadas todas as avaliacións, os alumnos deberán recuperar aquelas actividades que estean suspensas no periodo estipulado.

- 4) As probas escritas serán unha combinación de cuestionarios tipo test, de preguntas a desenvolver e cuestións curtas, así como exercicios de cálculo nas unidades que dispoñan destes contidos.
- 5) Os traballos ou proxectos a presentar de xeito oral ou escrito serán supostos e probas prácticas a desenvolver polo alumnado coa coordinación da profesora. Todos estes traballos entregaranse mediante a plataforma do módulo (EDMODO), onde se calificará a súa presentación escrita mediante unha lista de cotexo. Non se permitirá, salvo causa xustificada, a entrega por outra vía.
- 6) Nos traballos e exercicios prácticos propostos: Valorarase a creatividade, a iniciativa, o esforzo e a autosuficiencia na busca de información e no manexo de bibliografía especializada. Terase en conta a presentación, a capacidade crítica, a capacidade comunicativa e a organización na exposición. Todas estas cuestións veranse reflectidas nunha lista de cotexo ou rúbrica en cada caso, cuxo contido será coñecido con anterioridade á realización da tarefa polo alumnado. É preciso observar que é requisito imprescindible presentar os anteditos traballos na data sinalada a tal fin para ter dereito a superar a avaliación.
- 7) O alumnado que non supere a proba de recuperación de calquera das avaliacións en período ordinario, deben examinarse de toda a materia, no seu caso, nas probas extraordinarias ao efecto.
- 8) Os/as alumnos/as que decidan presentarse á recuperación final para subir nota poderán facelo. A nota final que acadarán neste caso será a nota que resulte máis favorable ao alumnado.

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

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

Ademais das tres avaliacións ordinarias que se realizarán durante o curso e tras a comprobación dos resultados obtidos, proporanse reforzos curriculares específicos para cada un dos alumnos e alumnas que o requiran. Os criterios a seguir estarán baseados nos contidos mínimos para poder alcanzar unha avaliación positiva. As actividades de recuperación que se realizarán estarán baseadas en criterios de realización dentro dos contidos mínimos. Ao final de cada avaliación, determinarase a data de recuperación dos contidos correspondentes. Como o termo de cada avaliación coincide con períodos vacacionais, especificaranse aqueles traballos, exercicios ou actividades de reforzo necesarios para a preparación da proba de recuperación que se realizará ao principio da nova avaliación, así como a entrega de traballos pendentes ou non superados. A variedade de actividades irá en función das necesidades de formación dos alumnos e alumnas que non alcanzaron os mínimos exixibles para lograr a avaliación positiva ao longo do curso.

Mecanismos/s para recuperar unha proba non superada: Se o alumnado non superase unha proba das encomendadas terá opción de repetila na recuperación, que se realizará conxuntamente coa seguinte proba da mesma índole proposta.

Mecanismo/s para recuperar unha avaliación non superada: Se o alumnado non superase unha avaliación terá opción de recuperar os CA non superados coas seguintes probas de avaliación. No caso da terceira avaliación realizarase unha recuperación das partes non superadas antes do seu remate.

Alumnado que deberá realizar a recuperación: Deberá realizar a recuperación todo o alumnado que non alcanzase a cualificación de 5 puntos en calquera das avaliacións realizadas durante o curso. A recuperación realizarase adaptada aos criterios de avaliación pendentes de cada alumnado. A cualificación final da proba será a media ponderada de todas as partes correspondentes a un mesmo tipo de contido. O redondeo cara arriba será de aplicación cando a nota resultante sexa cun decimal superior a 7, ou a 5 se os contidos mediante rúbrica están valorados positivamente.

### **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, o alumno/a ten dereito a un proceso de avaliación extraordinario ao rematar o módulo.

Para elo o alumno/a deberá superar as seguintes probas:

- Presentación das tarefas propostas da materia durante o curso non presentados.

- Proba escrita dos criterios de avaliación do módulo non superados.

## **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

Para a avaliación da práctica docente recabarase información a través de cuestións periódicas aos alumnos 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**

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.
- 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**

A profesora porá a disposición do alumnado con necesidades de reforzo ou de ampliar contidos do módulo, nas horas de titoría e na plataforma EDMODO do grupo, exercicios adaptados resoltos e novas explicacións, así como contidos para afondar na materia(Para saber máis)

Durante o desenvolvemento das clases teranse en conta os distintos ritmos de aprendizaxe se os houberse , adaptándonos ás súas capacidades. Reforzar con explicacións mais sinxelas, ampliando o nivel de axuda documental e de asesoramento ó alumno, pero xa no contexto dos mínimos de cada resultado de aprendizaxe.

## **9. Aspectos transversais**

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

O tratamento dos elementos transversais recollidos no currículo irán enfocados do seguinte xeito:

- Educación ambiental ó explica-la necesidade da posta en marcha de actividades de turismo sostible, se fará ver a imprescindibilidade de tomar esta actitude en tódolos aspectos da vida.

-Educación para a paz :mostrar a gran riqueza e diversidade dos destinos turísticos, transmitindo respecto por tódalas culturas en especial as que sexan obxecto de xenofobia. Destacar os recursos turísticos e gastronómicos, en especial os que teñan unha base cultural; desterrar calquera comentario extemporáneo desprezativo dirixido a calquera colectivo.

Educación en valores: o alumnado será coñecedor dos contidos actitudinais. Especialmente, esforzaremos porque na aula reine un ambiente de respecto e convivencia e compañeirismo con outro profesorado, e todos os membros da comunidade educativa.

Fomento das TICs: os traballos presentaranse en Word ou calquera outro procesador de texto e convertidos en pdf, acompañados cunha presentación en Power Point, prezi ou calquera formato de presentación de software libre.

Respecto co medio ambiente: política de redución de papel. As tarefas entregaranse en formato dixital mediante a aplicación Edmodo do módulo

### 9.b) Actividades complementarias e extraescolares

#### COMPLEMENTARIAS

Realizarase un acercamento aos profesionais relacionados co sector do marketing mediante charlas-coloquios ou conferencias. 2ª avaliación  
E tamén outras dentro ou fora do centro como resultado da colaboración do CIFP con outras institucións ou organismos en actos de carácter benéfico.

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

No caso de que haxa alumnos para recuperar, estes poderían participar en actividades mentres realizan as actividades de recuperación se a profesora o estima oportuno.

Realizarase un Newsletter no que colaborarán os alumnos con contidos de relevancia para a materia.

#### EXTRAESCOLARES

Contéplase a visita a un establecemento de aloxamento, para coñecer de primeira man as actuacións de marketing que realizan.

Contéplase a visita a feiras de carácter turístico, co fin de coñecer as propostas dos diferentes establecementos do sector

\* Todas estas actividades propostas levaranse a cabo, no período de tempo, que dispoña o equipo docente, tratando de economiza-lo tempo xuntando as diferentes actividades e sacando o maior proveito posible as actividades previstas.

As actividades que xurdan ao longo do curso, que os orzamentos do ciclo poidan pagar, sempre que sexa autorizado polo Consello Social

## 10.Outros apartados

### 10.1) Divulgación da programación

A programación darase a coñecer ao alumnado nunha sesión explicativa na clase, onde se contestarán ás dúbidas que poidan xurdir sobre a mesma Así mesmo, a programación unha vez supervisada será colgada na plataforma EDMODO no grupo do módulo e na aula virtual do CIFP Fraga do Eume para que o alumnado poida consultala cando así o desexe

## 1. Identificación da programación

### Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15025682	Fraga do Eume	Pontedeume	2021/2022

### 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
MP0174	Dirección de aloxamentos turísticos	2021/2022	8	240	240

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

### Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	XOSE ANTÓN PERNAS SOTO
Outro profesorado	

Estado: Supervisada

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

O módulo MP0174 "Dirección de aloxamentos turísticos" ven regulado polo Decreto 55/2010, do 18 de marzo, polo que se establece o currículo do ciclo formativo de grao superior correspondente ao título de técnico superior en xestión de aloxamentos turísticos.

O obxectivo principal deste módulo é proporcionar aqueles coñecementos relativos á planificación e dirección dos establecementos de aloxamento turístico. Para elo será necesario introducir coñecementos ligados á empresa, á súa administración e aos instrumentos que permitan planificar e tomar decisións na xestión da empresa turística.

A formación do módulo contribúe a acadar os seguintes obxectivos xerais:

Entender o concepto da xestión das empresas turísticas desde a perspectiva da función de dirección.

Destacar a calidade e as novas tecnoloxías aplicadas ao sector turístico como estratexias para conseguir ventaxas competitivas.

Identificar as respostas que debe dar a planificación no día a día na empresa.

Identificar os principais modelos na xestión das empresas de aloxamento turístico.

Poñer de manifesto as principais decisións de investimento e financiación no seno da empresa turística.

Desenvolver habilidades de aprendizaxe para a posterior toma de decisións.

O CIFP Fraga do Eume forma parte da rede de Centros Integrados de Formación Profesional de Galicia. Ten implantado un Sistema de Xestión de Calidade.

Está situado no Concello de Pontedeume, municipio costeiro situado nas Rías Altas, entre as cidades da Coruña e Ferrol. Conta cun patrimonio histórico cultural de gran interese, destacando o seu casco histórico medieval ou o Torreón dos Andrade entre outros. Recibe multitude de visitantes cada ano, tanto nacionais como extranxeiros.

Os servizos de aloxamento conforman unha importante fonte de ingresos para a municipio, podendo atopar representación tanto hoteleira coma extrahoteleira, tradicional e novas fórmulas de aloxamento.



**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	Establecementos hoteleiros	O alumnado adquirirá coñecementos específicos sobre as estruturas organizativas nas empresas de aloxamento turístico, tipos de establecemento segundo o sistema de explotación e xestión e planificación empresarial.	30	15
2	Normativa autonómica e estatal	Analizaranse e compararanse os diferentes decretos e leis vencellados coa ordenación estatal de establecementos de aloxamento turístico.	20	10
3	O patrimonio empresarial: balance de situación	Achega aos elementos que compoñen o patrimonio empresarial: conceptualización e clasificación nas distintas masas. Conceptualización e confección de balances: correspondencia entre a estrutura económica e financeira da empresa	20	10
4	Análise económica e financeira	Indicadores económicos e financeiros: coeficientes básicos na dirección dos aloxamentos turísticos.	20	10
5	Investimentos e financiación	Métodos de valoración de investimentos e cálculo da rendabilidade	25	10
6	Orzamentos e desviacións	Elaboración e control orzamental	25	10
7	A calidade nos establecementos hoteleiros	Implantación dun modelo de mellora: normas e certificados de calidade.	30	10
8	A xestión ambiental: implantación nos establecementos hoteleiros	Concienciación do consumo dos recursos e xestión dos residuos nos establecementos hoteleiros.	35	10
9	A dirección dos establecementos rurais	Identificaranse os trazos diferenciadores para a xestión e dirección nos aloxamentos do rural.	35	15

#### 4. Por cada unidade didáctica

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

N.º	Título da UD	Duración
1	Establecementos hoteleiros	30

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Coordina a área de aloxamento co resto das áreas do establecemento turístico, e analiza a súa estrutura organizativa.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.1 Identifícanse os tipos de aloxamento segundo o sistema de explotación e xestión, a propiedade, etc.
CA1.2 Xustificouse a importancia da planificación no proceso de administración empresarial.
CA1.3 Diferenciáronse os principais plans empresariais.
CA1.4 Conceptualizáronse as ferramentas para realizar a toma de decisións departamentais.
CA1.5 Realizáronse os procesos de planificación da área de aloxamento para establecer obxectivos, toma de decisións e selección dos medios.
CA1.6 Identifícanse os elementos básicos para establecer procesos de xestión por obxectivos.
CA1.7 Valorouse a importancia de realizar revisións periódicas dos obxectivos das áreas e de establecer mecanismos de corrección.
CA1.8 Determináronse factores e criterios eficaces de organización de establecementos de aloxamento turístico.
CA1.9 Comparáronse as estruturas e as relacións departamentais máis características dos tipos de aloxamentos turísticos.
CA1.10 Realizáronse organigramas de organizacións empresariais segundo as tipoloxías e as características específicas de establecementos de aloxamento turístico.

##### 4.1.e) Contidos

Contidos
Clasificación das empresas de aloxamento segundo o sistema de explotación.
Organigramas: concepto e clases. Deseño de organigramas.
Descrición dos postos de traballo.
Planificación: concepto, proceso e terminoloxía básica.
Etapas da planificación. Tipo de plans nas empresas de aloxamento.
Utilización das ferramentas de análise e toma de decisións.
Principios, sistemas e tipos de organización.
Estruturas organizativas propias das empresas de aloxamento.
Departamentalización.

**Contidos**

Relacións interdepartamentais.

Circuitos e documentación xerada nas relacións interdepartamentais.

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

N.º	Título da UD	Duración
2	Normativa autonómica e estatal	20

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Coordina a área de aloxamento co resto das áreas do establecemento turístico, e analiza a súa estrutura organizativa.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.8 Determináronse factores e criterios eficaces de organización de establecementos de aloxamento turístico.
CA1.11 Recoñeceuse a normativa autonómica e estatal de ordenación de establecementos de aloxamento turístico.

#### 4.2.e) Contidos

Contidos
Normativa autonómica e estatal de establecementos de aloxamento turístico.

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

N.º	Título da UD	Duración
3	O patrimonio empresarial: balance de situación	20

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Determina a rendibilidade financeira e económica de proxectos menores de investimento empresarial, e caracteriza e valora os sistemas de financiamento.	NO

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

Criterios de avaliación
CA2.1 Conceptualizáronse e clasificáronse os elementos que compoñen o patrimonio empresarial.
CA2.3 Analizáronse os balances empresariais e a conta de resultados do establecemento.

#### 4.3.e) Contidos

Contidos
Clasificación do patrimonio.
Patrimonio empresarial: concepto. Clasificación dos elementos e masas patrimoniais.
Estrutura financeira e económica da empresa
Balance: concepto e tipos. Realización de balances.
Conta de resultados

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

N.º	Título da UD	Duración
4	Análise económica e financeira	20

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Determina a rendibilidade financeira e económica de proxectos menores de investimento empresarial, e caracteriza e valora os sistemas de financiamento.	NO

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

Criterios de avaliación
CA2.2 Realizouse a análise financeira e económica da empresa de aloxamento turístico.
CA2.3 Analizáronse os balances empresariais e a conta de resultados do establecemento.
CA2.7 Calculouse o nivel de endebedamento en función da estrutura financeira da empresa.

#### 4.4.e) Contidos

Contidos
Determinación do nivel de endebedamento óptimo.
Responsabilidade na toma de decisións.
Estrutura de custos nas empresas de aloxamento
Cálculo do punto morto.
Manexo de programas informáticos para o cálculo da rendibilidade e investimentos.
Estrutura financeira e económica da empresa
Análise financeira: ratios de liquidez e solvencia.
Análise económica. Rendibilidade: ratios.

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

N.º	Título da UD	Duración
5	Investimentos e financiación	25

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Determina a rendibilidade financeira e económica de proxectos menores de investimento empresarial, e caracteriza e valora os sistemas de financiamento.	NO

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

Criterios de avaliación
CA2.4 Definiuse o concepto de investimento e as fontes de financiamento da empresa.
CA2.5 Determinouse a idoneidade de realizar diversos tipos de investimento segundo decisións empresariais.
CA2.6 Identifícaronse os tipos de investimento e os métodos para a súa selección e a súa valoración.
CA2.7 Calculouse o nivel de endebedamento en función da estrutura financeira da empresa.
CA2.8 Valoráronse as decisións de investimento externo ou as de autofinanciamento.
CA2.9 Establecéronse os métodos de selección do financiamento máis acaído segundo o caso.
CA2.10 Valorouse o custo das fontes de financiamento entre as que se pode optar.

#### 4.5.e) Contidos

Contidos
<p>Financiamento: concepto.</p> <p>Fontes de financiamento empresarial: propias (autofinanciamento e amortización) e externas (préstamos, leasing, renting, fontes espontáneas, etc).</p> <p>Cálculo do custo das fontes financeiras.</p> <p>Apancamento financeiro.</p> <p>Determinación do nivel de endebedamento óptimo.</p> <p>Responsabilidade na toma de decisións.</p> <p>Investimento: concepto, proceso e tipos.</p> <p>Métodos de valoración e selección de investimentos: estáticos e dinámicos. Prazo de recuperación, Van, Tir, etc.</p>

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

N.º	Título da UD	Duración
6	Orzamentos e desviacións	25

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Controla a explotación económica dos departamentos baixo a súa supervisión, e recoñece e determina a estrutura de ingresos e de gastos deses departamentos.	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 Relacionáronse os orzamentos coa planificación empresarial e coas funcións que desempeñan nela.
CA3.2 Identificáronse os tipos de orzamento que afectan á planificación empresarial.
CA3.3 Caracterizáronse os elementos de cada tipo de orzamento.
CA3.4 Elaboráronse tipos de orzamento para a organización e a planificación da empresa de aloxamento turístico.
CA3.5 Coordinouse a elaboración dos orzamentos co persoal dependente.
CA3.6 Estableceuse a estrutura dos ingresos e gastos para obter referencias de comportamento xeneralizado destes.
CA3.7 Calculouse o orzamento da área de aloxamento seguindo métodos de presentación normalizada entre as empresas do sector.
CA3.8 Establecéronse métodos de control orzamentario, xustificáronse as desviacións e aplicáronse medidas correctoras.
CA3.9 Elaboráronse estatísticas básicas relativas ás áreas do aloxamento.

#### 4.6.e) Contidos

Contidos
Orzamentos: tipos, elementos e control.
Realización de orzamentos.
Ciclo orzamentario: elaboración e aprobación.
Análise da estrutura de ingresos e gastos.
Sistemas estandarizados de presentación de orzamentos do sector.
Control orzamentario. Determinación de desviacións: análise, causas e medidas correctoras.
Tipos de estatísticas e a súa interpretación.



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

N.º	Título da UD	Duración
7	A calidade nos establecementos hoteleiros	30

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Controla a aplicación dos sistemas de xestión da calidade e valora a súa implicación nunha xestión máis eficiente do establecemento de aloxamento turístico.	SI

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

Criterios de avaliación
CA4.1 Identificouse o concepto de calidade e os seus obxectivos no subsector das empresas de aloxamento turístico.
CA4.2 Valorouse a aplicación de sistemas de calidade.
CA4.3 Determináronse os sistemas previos á implantación dun sistema de calidade.
CA4.4 Recoñeceu a aplicación dun sistema de calidade baseado nas normas estandarizadas.
CA4.5 Aplicouse o sistema de xestión de calidade.
CA4.6 Definíronse as ferramentas de xestión da calidade: autoavaliación, planificación da mellora, sistemas de indicadores, sistemas de enquisa, e sistemas de queixas e suxestións.
CA4.7 Estableceu o deseño e a elaboración dos procesos da área de aloxamento.

#### 4.7.e) Contidos

Contidos
Calidade: concepto, elementos, evolución e finalidade.
Ferramentas da calidade: diagrama de Ishikawa, de Pareto, de control por procesos, etc.
Manexo das ferramentas de xestión da calidade: ciclo de xestión da calidade. Autoavaliación, planificación da mellora, sistemas indicadores, sistema de enquisa, manuais de procedementos, e sistema de queixas e suxestións.
Principios reitores da calidade no sector turístico.
Xestión por procesos.
Normas de calidade turística.
Xestión total da calidade.
Modelos para implantar a xestión de calidade.
Implantación dun modelo de calidade.
Certificacións de calidade. Normas estandarizadas.
Custo da calidade e da non-calidade.

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

N.º	Título da UD	Duración
8	A xestión ambiental: implantación nos establecementos hoteleiros	35

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA5 - Coordina o sistema de xestión ambiental e caracteriza a diversidade destes sistemas.	SI

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

Criterios de avaliación
CA5.1 Tomouse conciencia da necesidade dunha correcta xestión ambiental nos establecementos de aloxamento turístico.
CA5.2 Conceptualizáronse os elementos básicos que conforman a xestión ambiental.
CA5.3 Realizouse a análise previa á implantación dun sistema de xestión ambiental.
CA5.4 Diferenciáronse os sistemas de xestión ambiental.
CA5.5 Identificáronse as ferramentas de xestión ambiental.
CA5.6 Utilizáronse os documentos do sistema de xestión ambiental.
CA5.7 Realizouse o control de operacións, os plans de emerxencia e a capacidade de resposta.
CA5.8 Asegurouse unha correcta xestión dos residuos.

#### 4.8.e) Contidos

Contidos
Conciencia dunha correcta xestión ambiental nos establecementos de aloxamento turístico.
Conciencia dun consumo responsable dos recursos naturais.
Sistema comunitario de xestión de auditoría ambiental.
Responsabilidade social corporativa.
Elementos básicos da xestión ambiental.
Análise previa á implantación dun sistema de xestión ambiental.
Formalización da documentación.
Plans de emerxencia.
Seguimento e medición.
Xestión das non-conformidades.
Sistemas de auditorías: interna e externa.
Xestión de residuos.

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

N.º	Título da UD	Duración
9	A dirección dos establecementos rurais	35

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA6 - Dirixe establecementos de aloxamento rural e analiza a súa tipoloxía, a normativa aplicable e a especificidade na xestión e na prestación do servizo.	SI

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

Criterios de avaliación
CA6.1 Identificouse a normativa aplicable sobre aloxamentos turísticos no medio rural en Galicia e sobre as súas actividades asociadas.
CA6.2 Caracterizouse a tipoloxía de aloxamentos rurais de Galicia.
CA6.3 Identifícanse as peculiaridades na xestión deste tipo de establecementos dependendo do tipo, da modalidade e das características.
CA6.4 Identifícanse os estilos arquitectónicos e as construcións propias de Galicia.
CA6.5 Recoñécense as principais centrais de reserva e de comercio por xunto dedicadas á distribución e á intermediación do aloxamento rural.
CA6.6 Identifícanse os procesos para a xestión ambiental integral dos aloxamentos rurais.
CA6.7 Analizáronse os estándares de calidade específicos nos establecementos de aloxamento rural.
CA6.8 Analizáronse as dificultades no medio rural para as persoas con algún tipo de discapacidade e a súa posible solución.
CA6.9 Caracterizáronse as elaboracións típicas de Galicia susceptibles de seren ofrecidas en menú e os produtos gastronómicos máis representativos.
CA6.10 Identifícanse actividades susceptibles de seren ofrecidas nos establecementos de aloxamento rural, así como a súa organización e os medios materiais e humanos para o seu desenvolvemento.

#### 4.9.e) Contidos

Contidos
Normativa aplicable en Galicia.
0Servizo nos establecementos rurais.
Planificación e organización de actividades nos establecementos de aloxamento rural
Actividades nos establecementos rurais: Tipos, planificación e organización; normativa; medios humanos e materiais; seguros.
Manexo de programas informáticos para a xestión de establecementos rurais.
Tipoloxía e características propias dos establecementos de turismo rural en Galicia.
Xestión e dirección de establecementos de aloxamento rural: trazos diferenciadores.
Identificación dos principais estilos arquitectónicos e de construcións de Galicia: tipicidade.
Principais centrais de reservas e intermediarios do sector do aloxamento rural en Galicia.
Xestión ambiental de establecementos rurais: xestión de residuos. Medidas ecorresponsables.

**Contidos**

Estándares específicos de calidade no turismo rural.

Identificación das principais barreiras para persoas con discapacidade. Normativa.

Ofertas gastronómicas e produtos máis representativos en Galicia.

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

Superará o módulo aquela alumna ou alumno que acade os contidos mínimos expresados en cada unidade didáctica expresados no punto 4.c.  
Expóñense a continuación:

### UD1

CA1.1 - Identifícanse os tipos de aloxamento segundo o sistema de explotación e xestión, a propiedade, etc.

CA1.2 - Xustifícase a importancia da planificación no proceso de administración empresarial.

CA1.5 - Realizáronse os procesos de planificación da área de aloxamento para establecer obxectivos, toma de decisións e selección dos medios.

CA1.8 - Determináronse factores e criterios eficaces de organización de establecementos de aloxamento turístico.

CA1.9 - Comparáronse as estruturas e as relacións departamentais máis características dos tipos de aloxamentos turísticos.

CA1.10 - Realizáronse organigramas de organizacións empresariais segundo as tipoloxías e as características específicas de establecementos de aloxamento turístico.

### UD2

CA1.11 - Recoñeceuse a normativa autonómica e estatal de ordenación de establecementos de aloxamento turístico.

### UD3

CA2.1 - Conceptualizáronse e clasificáronse os elementos que compoñen o patrimonio empresarial.

CA2.3 - Analizáronse os balances empresariais e a conta de resultados do establecemento.

### UD4

CA2.2 - Realizouse a análise financeira e económica da empresa de aloxamento turístico.

CA2.3 - Analizáronse os balances empresariais e a conta de resultados do establecemento.

CA2.7 - Calculouse o nivel de endebedamento en función da estrutura financeira da empresa.

### UD5

CA2.4 - Definiuse o concepto de investimento e as fontes de financiamento da empresa.

CA2.5 - Determinouse a idoneidade de realizar diversos tipos de investimento segundo decisións empresariais.

CA2.6 - Identifícanse os tipos de investimento e os métodos para a súa selección e a súa valoración.

CA2.7 - Calculouse o nivel de endebedamento en función da estrutura financeira da empresa.

CA2.10 - Valorouse o custo das fontes de financiamento entre as que se pode optar.

### UD6

CA3.1 - Relacionáronse os orzamentos coa planificación empresarial e coas funcións que desempeñan nela.

CA3.2 - Identifícanse os tipos de orzamento que afectan á planificación empresarial.

CA3.3 - Caracterizáronse os elementos de cada tipo de orzamento.

CA3.4 - Elaboráronse tipos de orzamento para a organización e a planificación da empresa de aloxamento turístico.

CA3.7 - Calculouse o orzamento da área de aloxamento seguindo métodos de presentación normalizada entre as empresas do sector.

CA3.8 - Establecéronse métodos de control orzamentario, xustificáronse as desviacións e aplicáronse medidas correctoras.

CA3.9 - Elaboráronse estatísticas básicas relativas ás áreas do aloxamento.

#### UD7

CA4.1 - Identificouse o concepto de calidade e os seus obxectivos no subsector das empresas de aloxamento turístico.

CA4.2 - Valorouse a aplicación de sistemas de calidade.

CA4.4 - Recoñeceuse a aplicación dun sistema de calidade baseado nas normas estandarizadas.

CA4.5 - Aplicouse o sistema de xestión de calidade.

CA4.6 - Definíronse as ferramentas de xestión da calidade: autoavaliación, planificación da mellora, sistemas de indicadores, sistemas de enquisa, e sistemas de queixas e suxestións.

#### UD8

CA5.1 - Tomouse conciencia da necesidade dunha correcta xestión ambiental nos establecementos de aloxamento turístico.

CA5.2 - Conceptualizáronse os elementos básicos que conforman a xestión ambiental.

CA5.4 - Diferenciáronse os sistemas de xestión ambiental.

CA5.5 - Identificáronse as ferramentas de xestión ambiental.

CA5.6 - Utilizáronse os documentos do sistema de xestión ambiental.

CA5.8 - Asegurouse unha correcta xestión dos residuos.

#### UD9

CA6.1 - Identificouse a normativa aplicable sobre aloxamentos turísticos no medio rural en Galicia e sobre as súas actividades asociadas.

CA6.2 - Caracterizouse a tipoloxía de aloxamentos rurais de Galicia.

CA6.4 - Identificáronse os estilos arquitectónicos e as construcións propias de Galicia.

CA6.5 - Recoñecéronse as principais centrais de reserva e de comercio por xunto dedicadas á distribución e á intermediación do aloxamento rural.

CA6.7 - Analizáronse os estándares de calidade específicos nos establecementos de aloxamento rural.

CA6.9 - Caracterizáronse as elaboracións típicas de Galicia susceptibles de seren ofrecidas en menús e os produtos gastronómicos máis representativos.

CA6.10 - Identificáronse actividades susceptibles de seren ofrecidas nos establecementos de aloxamento rural, así como a súa organización e os medios materiais e humanos para o seu desenvolvemento.

Con carácter xeral un alumno/a será quen de obter unha avaliación positiva na avaliación final do mes de xuño cando sexa capaz de realizar con autonomía e individualmente os criterios de avaliación antes expostos.

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

1. Probas escritas, tipo test que poidan incluír preguntas con resposta única, resposta múltiple, de verdadeiro ou falso, de enlazar, de localización, probas de preguntas de desenvolvemento, supostos teóricos- prácticos, ( A cualificación total deste apartado resultará da realización da media ponderada entre as probas realizadas en cada trimestre): 60%

2. 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 específico e aplicación das habilidades comunicativas ou destrezas narrativas, descritivas e de capacidades de síntese.: 40%

Ao longo de todo o módulo levarase a cabo un proceso de avaliación continua e integral do alumno/a que proporcionará información sobre a marcha da aprendizaxe; este seguimento farase de xeito individualizado valorando tamén as relacións interpersoais e o traballo en grupo, segundo os criterios de avaliación contidos nas distintas unidades didácticas.

No caso de ter varias probas será a media aritmética das notas obtidas a que nos dará a cualificación final. Se o alumno/a non acada o 5 terá que recuperar

Se nalgunha das avaliacións o profesor decide non incorporar algúns dos criterios de cualificación para obter a nota, a puntuación recaerá

integralmente nas probas realizadas.

O alumnado debe demostrar que supera o coñecemento dos CA mínimos para aprobar o módulo correspondente alcanzado para iso como mínimo a cualificación de 5. De non ter aprobadas todas as avaliacións os alumnos/as deberán recuperar aquelas que estean suspensas no periodo estipulado.

O alumnado que non supere a proba de recuperación de calquera das avaliacións en periodo ordinario deben examinarse de toda a materia, no seu caso nas probas extraordinarias ao efecto.

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

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

Para a recuperación das avaliacións non superadas durante o curso realizarase unha proba escrita . A proba terá preguntas a desenvolver e exercicios prácticos. A estrutura do exame terá actividades e cuestións moi semellantes ás plantexadas nesta programación e realizadas durante o curso polos demais compañeiros, de tal maneira que o alumnado debe demostrar que supera os mínimos esixibles para aprobar o módulo correspondente. Realizaranse no calendario establecido pola xefatura de estudos.

De non superar a proba de recuperación de calquera das avaliacións en período ordinario, deberá examinarse de toda a materia do módulo nas probas extraordinarias.

O alumnado que curse PD durante o curso poderá seguir entregando as actividades no caso de que continúe asistindo á clase diariamente, de tal maneira que aínda que non poida ser avaliado lle serán tidas en conta no momento en que teña que realizar o exame escrito no calendario establecido pola xefatura de estudos.

### **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 de xeito continuo, (Orde do 12 de xullo de 2011, DOG do 15 de xullo de 2011), o alumnado ten dereito a un proceso de avaliación extraordinario ao rematar o módulo, sempre antes da avaliación final do mes de xuño, debendo superar as seguintes probas:

- Probas escritas: unha parte tipo test e outra de preguntas a desenvolver. O alumnado será avaliado da totalidade da materia a través da proba escrita.

No caso de que continúen asistindo á clase permitiráselle a realización das mesmas probas que ao resto do alumnado durante curso, non tendo que ser cualificada, pero si servindo de referente do tipo de proba a realizar no final de curso. Tamén poderán seguir entregando as actividades caso continúe asistindo á clase diariamente, de tal maneira que aínda que non sexa avaliado lle serán tidas en conta no momento en que teña que realizar o exame escrito no calendario establecido pola xefatura de estudos.

O alumnado que acceda ao segundo curso con este módulo suspenso realizará actividades de recuperación preparatorias para a proba escrita, debendo contactar co profesor a través do correo electrónico, de tal maneira que quede rexistro das tarefas realizadas. Tamén serán dados de alta na aula virtual coa fin de que podan consultar o material didáctico relacionado coas unidades didácticas.

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

O instrumento para o seguimento da programación será a propia plataforma de elaboración das programacións, onde serán recollidas as posibles

desviacións que permitirán melloralas nos vindeiros cursos.

Para a avaliación da práctica docente, alén das preguntas que fai o departamento de calidade e das que xa facemos a diario ao alumnado sobre a comprensión do explicado en cada xornada, o alumnado disporá dun espazo na aula virtual no que poderá facer comentarios e suxestións por escrito, ademais de directamente na aula.

## 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 do alumnado, o punto de partida co que se enfronta ao proceso de ensinanza-aprendizaxe, e os coñecementos que ten sobre a materia que se vai impartir. Para a súa aplicación empregárase un cuestionario de avaliación inicial no que aparezan relacionados os resultados de aprendizaxe vencellados cos criterios de avaliación previamente explicados nos primeiros días de clase.

Neste trimestre tamén se prestará especial atención tanto a nivel individual como nas reunións co equipo docente ás diferentes casuísticas que podan xurdir entre o alumnado e que requiran un tratamento e orientación por parte do departamento de Información e Orientación profesional, alén das actuacións que se decidan no equipo de profesorado.

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

Realización de esquemas, resumos, exercicios prácticos, pequenos traballos de búsqueda de información realizados de forma individualizada. De consideralo necesario trala pertinente reunión do equipo docente, consultarase co departamento de Información e Orientación profesional para contar coa súa axuda e decidir se procede realizar novos agrupamentos, repetir prácticas ou plantexar actividades diferenciadas que presenten outra orde de dificultades, tentando adaptar os instrumentos de avaliación ou outros axustes metodolóxicos que se adapten ás necesidades detectadas tal e como establece a lei.

## 9. Aspectos transversais

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

No 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 o respecto aos compañeiros, profesorado, talleres e material de traballo, trabállanse a través de diferentes actividades ao longo de todo o curso.

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 xa que se refiren a problemas e preocupacións fundamentais da sociedade.

Entre os temas transversais que teñen unha presenza máis relevante nesta materia destacan a educación cívica, para a saúde, a paz, como consumidores, igualdade de xénero e ambiental. Preténdese a interiorización da importancia de estar dunha determinada maneira no mundo, cunha conciencia de que como persoas individuais non so debemos desenvolver cualidades de tipo técnico e profesional, senón tamén en relación ao que nos rodea.

A metodoloxía para tratar estes temas desenvolverase arredor de:

-- Actividades de aula nos días mundiais máis destacados: 27 de setembro, día mundial do turismo; 25 de novembro, día internacional da eliminación da violencia contra a muller; 12 de marzo, día mundial de consumo responsable; 30 de xaneiro, día escolar da non violencia e a paz; 7 de abril, día mundial da saúde; e 5 de xuño



día mundial do medio ambiente.

Suliñar que ademais prestarase atención aos seguintes puntos:

- Cando se empreguen imaxes e vídeos en aula serán escollidos sen o habitual sesgo de xénero, ao mesmo tempo que na fala procurarei empregar palabras globalizadoras, tipo alumnado, profesorado, etc.
- Cando o alumnado deba entregar tarefas con imaxes, tamén eles deberán facer este esforzo, de tal maneira que comecen a decatarse da importancia da consideración e preocupación por empregar imaxes e palabras que non impliquen unha sumisión ou falta de respecto de cara ao ambiente ou a outras persoas de diferentes culturas.

Outros aspectos:

-Educación cívica:

Requerirase do alumnado que asuma as correccións de xeito positivo participando no proceso de ensinanza- aprendizaxe involucrándose activamente e efectuando as tarefas con orde e método, tal e como se require nas empresas ao compartir en equipo moita documentación. Nas actividades complementarias pediráselles unha predisposición e colaboración para o correcto desenvolvemento das mesmas. Caso se observasen comportamentos non cívicos será comunicado á xefatura de estudos e plantexarase o non asistir a outras actividades, debendo nese caso permanecer en aula co profesorado de garda.

-Educación para a saúde

Aplica as recomendacións no plano da ergonomía e a súa relación coa saúde lumbar sentándose correctamente na clase.

- Axuda no mantemento da renovación do aire do espazo de aula: distribuiranse funcións tanto de apertura de xanelas como do peche delas de cara á unha mellor calidade do osíxeno da clase.

-Educación para a paz

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.

-Educación do consumidor

Aprender a conservar os equipos de aula como medida de control e do alongamento da vida dos produtos.

Apreciar o desenvolvemento sostible mediante a reciclaxe de materiais, a impresión dos documentos que sexan imprescindibles, o aforro en enerxía, etc.

-Educación non sexista

Interesarse por coñecer, respectar e valorar a opinión dos compañeiros, independentemente do seu sexo e da súa aparencia.

Colaborar con tódolas persoas, independentemente do seu sexo ou condición.

Amosar unha actitude crítica ante situacións nas que a produza calquera tipo de discriminación por razón do sexo.

-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.

Contribuír desde a aula co concepto de sostenibilidade: pequenas accións suman e aportan.

-Educación TIC

As actividades propostas tentarán empregar aplicacións informáticas, Apps e ferramentas TIC que contribúan a mellorar as competencias dixitais do alumnado, sempre que os criterios de avaliación e transversais que se estean a traballar o permitan.

### 9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Dentro das actividades complementarias encádranse aquelas que se producen como resultado de eventos especiais que se podan organizar no centro, alén doutras dentro ou fóra do centro como resultado da colaboración do CIFP con outras institucións ou organismos:

- Conferencias e charlas especializadas.
- Visita a empresas turísticas.
- Visita a feiras e congresos.
- Colaboracións con empresas e institucións do sector turístico.

Non se detallan unha a unha por estar xa recollidas no documento que se aporta anualmente á xefatura departamental. Ademais destas poderán ser realizadas outras que ou ben chegan como proposta ao centro polo correo electrónico, ou ben como froito doutras colaboracións.

## 10. Outros apartados

### 10.1) Aspectos básicos da programación

Información ao alumnado sobre aspectos básicos da programación:

O profesor do módulo informará ao alumnado matriculado durante as primeiras semanas 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 na aula virtual do módulo.

Esta comunicación realizarase verbalmente, expoñéndoa na aula con todo o grupo. Unha vez finalizada a exposición o alumnado presente asinará a folla de rexistro facilitada polo profesor. Esta folla quedará arquivada pola xefatura do departamento.

### 10.2) Alerta sanitaria

Debido á situación de alerta sanitaria causada polo COVID-19, esta programación poderá verse afectada por aquelas medidas que deban ser adoptadas seguindo as instrucións das autoridades educativas e/ou sanitarias.

## 1. Identificación da programación

### Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15025682	Fraga do Eume	Pontedeume	2021/2022

### 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	2021/2022	5	160	160

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

### Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	ALEJANDRA PÉREZ PÉREZ
Outro profesorado	

Estado: Supervisada

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

O centro educativo atópase en Pontedeume, polo que hay que ter en conta a importancia deste 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 transcendencia internacional que fai que aumenten ano a ano os visitantes na nosa comunidade, salientando que Pontedeume forma parte do camiño inglés.

As ensinanzas do módulo( D. 55/2010 18 de marzo) 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 además do castelán o galego

**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	Introducción a organización departamental. O departamento de recepción	Concepto de hospitalidade e a súa evolución, estruturas organizativas dos aloxamentos turísticos actuais.	10	5
2	O subdepartamento de reservas.	Afóndanse no subdepartamento, procesos organizativos, oferta, tarifas, toma de datos, documentación propia.. Utilizando o software específico de xestión de recepción.	30	20
3	Atención ó cliente de aloxamentos turísticos	Analízanse diferentes tipos de clientes, así como as estratexias comunicativas. Queixas e reclamacións	25	20
4	A chegada e rexistro do cliente: O check in	Procedementos para a xestión de ocupación, operación previas a chegada e acollida.	30	20
5	A estancia do cliente. Conserxería. O servizo de comunicacións	Analízanse os procedementos para o control da ocupación e para resolver posibles situación durante a estancia do cliente. Procesos de conserxería e 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	25	15
7	Control dos sistemas de seguridade nos establecementos turísticos	Analízanse os sistemas de seguridade dos aloxamentos turísticos	10	5

#### 4. Por cada unidade didáctica

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

N.º	Título da UD	Duración
1	Introducción a organización departamental. 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 sudepartamento 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 Supervisáronse 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, cumpra 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 servizos 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 estada 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 estada 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
Información externa: lecer e comunicacións.
Tipos de información á clientela.
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.
Procedemento en caso de avarías: comunicación aos departamentos implicados. Parte de avarías.

#### 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 establecementos 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 continxencias 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 continxencias 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 continxencias 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 mínimos exigibles serán:

- CA1.1 - Describíronse as funcións, as tarefas e os obxectivos propios do departamento e dos subdepartamentos de recepción, reservas e conserxaría.
- 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.
- CA1.7 - Establecéronse e supervisáronse os protocolos de intercambio de información entre o persoal do departamento nos cambios de quenda
- CA1.8 - Empregáronse aplicacións informáticas propias da xestión de recepción, reservas e conserxaría.
- CA2.2 - Describíronse as funcións, as tarefas e os obxectivos propios do subdepartamento de reservas.
- CA2.4 - Identifícanse os prezos e as tarifas, aspectos legais e garantías exigibles.
- CA2.5 - Seguíronse os procedementos de reservas segundo o tipo de cliente ou a fonte de reservas.
- CA2.7 - Recolléronse, rexistráronse e arquiváronse as reservas recibidas mediante aplicacións informáticas ou outros medios alternativos.
- CA2.10 - Identificouse a documentación xerada polas reservas para a súa información ao resto de departamentos e o seu tratamento posterior.
- CA4.12 - Establecéronse os protocolos de actuación en caso de queixas ou reclamacións.
- 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.
- CA3.4 - 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.
- CA3.8 - 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.
- CA3.12 - 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.
- CA4.5 - 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.
- 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 produtos
- CA4.8 - Describíronse os procedementos necesarios á hora de cumprir as demandas da clientela (cambio de unidade de aloxamento, mantemento, extras, etc.).
- CA4.9 - Rexistráronse os consumos diarios ou extraordinarios da clientela manexando medios informáticos.
- 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 - Describíronse os sistemas de pagamento aceptados polos establecementos de aloxamento turístico e operouse con eles.



- CA5.6 - Recoñécéronse as variables que inflúen na política de crédito, tendo en conta os riscos.
- CA5.7 - Aplícase 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 estadía e saída da clientela.
- CA6.1 - Descríbense os obxectivos e as funcións dos sistemas de seguridade propios de establecementos de aloxamento turístico.
- CA6.2 - Identifícanse as principais continxencias 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 continxencias identificadas.
- CA6.6 - Descríbense os protocolos para seguir en relación á seguridade dos establecementos de aloxamento turístico.

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.

Realízanse 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.

O desenvolvemento de ditas probas tera un peso de : 1ª avaliación 70%, 2ª avaliación 60% e 3ª avaliación 50%

2.

Tarefas 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, email).

Estas tarefas terán un peso de: 1ª avaliación 30%, 2ª avaliación 40% e 3ª avaliación 50%

Ademais, 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

\* Amosa 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

\* Cumple os prazos 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 e/ou vídeo como recepcionistas amosando as destrezas completas adquiridas durante o curso (imaxe e uniformidade, 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).

### 3. Cualificación final

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

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

### 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 aplicalos 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, traballos dirixidos e ou probas escritas 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 organizaráanse de forma personalizada, a súa descrición, obxectivos e instrucións para o seu desenvolvemento

### **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 enfronta ao proceso de ensinanzaaprendizaxe, 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 ademáis: elaboración de pequenos cuestionarios, exercicios prácticos, pequenos traballos de búsqueda de información, de forma individualizada

Repetición das 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 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 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 tódalas 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 respetar 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**

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 (Conserxería) máis salientables galegos (ruta polo Salnés, Pontevedra, ou outras rutas turísticas..), así como ás instalacións dos seus aloxamentos turísticos.
- Visita a establecementos de aloxamento 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 Betanzos, Ferrol, Pontedeume ou outros recursos importantes da zona ( Conserxería)

## 1. Identificación da programación

### Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15025682	Fraga do Eume	Pontedeume	2021/2022

### 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
MP0179	Inglés	2021/2022	5	160	160

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

### Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	RAQUEL EUGENIA MATEOS DÍAZ
Outro profesorado	

Estado: Supervisada

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

A importancia do sector turístico dentro do tecido productivo galego demanda profesionais que saiban identificar necesidades e promover proxectos que poñan en valor o noso país, adecuándose as novas tendencias do mercado. Segundo o Decreto 55/2010, do 18 de marzo, polo que se establece o currículo do ciclo formativo de grao superior correspondente ao título de técnico superior en xestión de aloxamentos turísticos, este ciclo capacita ao alumnado para organizar e controlar establecementos de aloxamento turístico asegurando a satisfacción da clientela, adaptarse a novas situación laborais producidas por cambios tecnolóxicos e organizativos do tecido productivo, ao tempo que os prepara para a súa aprendizaxe ao longo da vida usando as tecnoloxías da información e a comunicación, empregando a lingua inglesa como vehículo de entendemento global dentro do sector turístico e os achega a outras culturas e tradición promovendo o respecto, a tolerancia e a igualdade.

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos xerais do título a), b), c), e), f) e h) as competencias c), e), g), l), m). As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo han versar sobre:

- Descrición, análise e aplicación dos procesos de comunicación en lingua inglesa.
- Caracterización dos procesos incluídos nas actividades da xestión de aloxamentos turísticos.
- Identificación, análise e procedementos de actuación ante situacións imprevistas (queixas, reclamacións, etc.)
- avaliación e identificación de procesos de calidade, e elaboración dos documentos asociados en inglés.

**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	An introduction to travel and tourism	Categories and aspects of tourism	10	6
2	Accommodation	Types of accommodation, catering and leisure. Services.	10	10
3	Handling phone calls	Telephone language. Dealing with enquiries. Improve a service	10	9
4	Customer care	Booking a room, checking-in/out.	23	15
5	Hotel facilities	Facilities, the hotel room, housekeeping. Meeting standards	27	15
6	Things to do	Describing attractions, geographical features, monuments. Speaking to a group. Planning activities.	30	15
7	Eating out	Types of catering, establishments. Marketing and reviews	20	10
8	Complaints and cancellations	Dealing with complaints. Formal written language	15	10
9	Applying for a job	Job search. writing a CV. job interview	15	10



#### 4. Por cada unidade didáctica

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

N.º	Título da UD	Duración
1	An introduction to travel and tourism	10

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Recoñece información profesional e cotiá contida en discursos orais emitidos por calquera medio de comunicación en lingua estándar, e interpreta con precisión o contido da mensaxe.	NO
RA2 - Interpreta información profesional contida en textos escritos complexos e analiza comprensivamente os seus contidos.	NO
RA3 - Emite mensaxes orais claras e ben estruturadas, e analiza o contido da situación, adaptándose ao rexistro lingüístico da persoa interlocutora.	NO
RA4 - Elabora documentos e informes propios do sector ou da vida académica e cotiá e relaciona os recursos lingüísticos cos seus propósitos.	NO
RA5 - Aplica actitudes e comportamentos profesionais en situacións de comunicación e describe as relacións típicas características do país da lingua inglesa.	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 Identifícase a idea principal da mensaxe.
CA1.3 Extraeuse información de gravacións en lingua estándar relacionadas coa vida social, profesional ou académica.
CA2.1 Léronse cun alto grao de independencia textos de diverso tipo, adaptando o estilo e a velocidade da lectura ás finalidades, e utilízanse fontes de referencia acaídas de xeito selectivo.
CA3.2 Expresouse con fluidez, precisión e eficacia sobre unha ampla serie de temas xerais, académicos, profesionais ou de lecer, marcando con claridade a relación entre as ideas.
CA3.5 Utilízouse correctamente a terminoloxía da profesión.
CA3.6 Expresáronse e defendéronse con claridade puntos de vista e achegáronse explicacións e argumentos axeitados.
CA3.9 Solicitouse a reformulación do discurso ou dunha parte del, en caso necesario.
CA4.1 Redactáronse textos claros e detallados sobre unha variedade de temas relacionados coa súa especialidade, para o que se sintetizaron e se avaliaron as informacións e os argumentos procedentes de varias fontes.
CA4.2 Organizouse a información con corrección, precisión, coherencia e cohesión e solicitouse ou facilitouse información xeral ou detallada.
CA4.7 Utilizáronse as fórmulas de cortesía propias do documento que se elabore.
CA5.1 Definíronse os trazos máis salientables dos costumes e dos usos da comunidade onde se fale a lingua inglesa.
CA5.3 Identifícanse os valores e as crenzas da comunidade en que se fale lingua inglesa.

##### 4.1.e) Contidos

Contidos
Comprensión de mensaxes profesionais e cotiás. Mensaxes directas, telefónicas, radiofónicas e gravadas. Terminoloxía específica do sector. Ideas principais e secundarias. Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, phrasal verbs, locucións, expresión da condición e dúbida, uso da voz pasiva, oracións de relativo, estilo indirecto e verbos modais. Outros
Comprensión de mensaxes, textos, e artigos básicos profesionais e cotiás. Soportes telemáticos: fax, correo electrónico e burofax. Terminoloxía específica do sector. False friends Ideas principais e secundarias. Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, phrasal verbs, I wish + pasado simple ou perfecto, I wish + would, If only; uso da voz pasiva, oracións de

**Contidos**

Relacións temporais: anterioridade, posterioridade, simultaneidade.

Relacións temporais: anterioridade, posterioridade, simultaneidade.

Mensaxes orais. Rexistros utilizados na emisión de mensaxes orais. Terminoloxía específica do sector. False friends Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, phrasal verbs , locucións, expresión da condición e dúbida, uso da voz pasiva, oracións de relativo, estilo indirecto e verbos modais. Outros recursos lingüísticos: acordos e desacordos, hipóteses e

Mantemento e seguimento do discurso oral. Toma, mantemento e cesión da quenda de palabra. Apoio, demostración de entendemento, petición de aclaración, etc. Entoación como recurso de cohesión do texto oral: uso dos patróns de entoación.

Expresión e formalización de mensaxes e textos profesionais e cotiáns. Currículo e soportes telemáticos: fax, correo electrónico e burofax. Terminoloxía específica do sector. Idea principal e ideas secundarias. Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, phrasal verbs , verbos modais, locucións, uso da voz pasiva, oracións de relativo e estilo indirecto.

Relacións temporais: anterioridade, posterioridade e simultaneidade.

Coherencia textual: Adecuación do texto ao contexto comunicativo. Tipo e formato de texto. Variedade de lingua. Rexistro. Selección léxica, de estruturas sintácticas e de contido salientable. Inicio do discurso e introdución do tema. Desenvolvemento e expansión. Exemplificación. Conclusión e/ou resumo do discurso. Uso dos signos de puntuación.

Uso de rexistros axeitados segundo o contexto da comunicación, o interlocutor e a intención dos interlocutores.

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

N.º	Título da UD	Duración
2	Accommodation	10

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Recoñece información profesional e cotiá contida en discursos orais emitidos por calquera medio de comunicación en lingua estándar, e interpreta con precisión o contido da mensaxe.	NO
RA2 - Interpreta información profesional contida en textos escritos complexos e analiza comprensivamente os seus contidos.	NO
RA3 - Emite mensaxes orais claras e ben estruturadas, e analiza o contido da situación, adaptándose ao rexistro lingüístico da persoa interlocutora.	NO
RA4 - Elabora documentos e informes propios do sector ou da vida académica e cotiá e relaciona os recursos lingüísticos cos seus propósitos.	NO
RA5 - Aplica actitudes e comportamentos profesionais en situacións de comunicación e describe as relacións típicas características do país da lingua inglesa.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.1 Identifícase a idea principal da mensaxe.
CA1.3 Extraeuse información de gravacións en lingua estándar relacionadas coa vida social, profesional ou académica.
CA2.1 Léronse cun alto grao de independencia textos de diverso tipo, adaptando o estilo e a velocidade da lectura ás finalidades, e utilízanse fontes de referencia acaídas de xeito selectivo.
CA3.2 Expresouse con fluidez, precisión e eficacia sobre unha ampla serie de temas xerais, académicos, profesionais ou de lecer, marcando con claridade a relación entre as ideas.
CA3.3 espontaneamente e adoptouse un nivel de formalidade adecuado ás circunstancias.
CA3.4 Utilizáronse normas de protocolo en presentacións formais e informais.
CA3.5 Utilizouse correctamente a terminoloxía da profesión.
CA3.9 Solicitouse a reformulación do discurso ou dunha parte del, en caso necesario.
CA4.1 Redactáronse textos claros e detallados sobre unha variedade de temas relacionados coa súa especialidade, para o que se sintetizaron e se avaliaron as informacións e os argumentos procedentes de varias fontes.
CA4.2 Organizouse a información con corrección, precisión, coherencia e cohesión e solicitouse ou facilitouse información xeral ou detallada.
CA4.7 Utilizáronse as fórmulas de cortesía propias do documento que se elabore.
CA5.3 Identifícanse os valores e as crenzas da comunidade en que se fale lingua inglesa.
CA5.5 Aplicáronse os protocolos e as normas de relación social do país de lingua inglesa.

#### 4.2.e) Contidos

Contidos
Comprensión de mensaxes profesionais e cotiás. Mensaxes directas, telefónicas, radiofónicas e gravadas. Terminoloxía específica do sector. Ideas principais e secundarias. Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, phrasal verbs, locucións, expresión da condición e dúbida, uso da voz pasiva, oracións de relativo, estilo indirecto e verbos modais. Outros
Comprensión de mensaxes, textos, e artigos básicos profesionais e cotiás. Soportes telemáticos: fax, correo electrónico e burofax. Terminoloxía específica do sector. False friends Ideas principais e secundarias. Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, phrasal verbs, I wish + pasado simple ou perfecto, I wish + would, if only; uso da voz pasiva, oracións de

**Contidos**

Relacións temporais: anterioridade, posterioridade, simultaneidade.

Relacións temporais: anterioridade, posterioridade, simultaneidade.

Mensaxes orais. Rexistros utilizados na emisión de mensaxes orais. Terminoloxía específica do sector. False friends Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, phrasal verbs , locucións, expresión da condición e dúbida, uso da voz pasiva, oracións de relativo, estilo indirecto e verbos modais. Outros recursos lingüísticos: acordos e desacordos, hipóteses e

Mantemento e seguimento do discurso oral. Toma, mantemento e cesión da quenda de palabra. Apoio, demostración de entendemento, petición de aclaración, etc. Entoación como recurso de cohesión do texto oral: uso dos patróns de entoación.

Expresión e formalización de mensaxes e textos profesionais e cotiáns. Currículo e soportes telemáticos: fax, correo electrónico e burofax. Terminoloxía específica do sector. Idea principal e ideas secundarias. Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, phrasal verbs , verbos modais, locucións, uso da voz pasiva, oracións de relativo e estilo indirecto.

Relacións temporais: anterioridade, posterioridade e simultaneidade.

Coherencia textual: Adecuación do texto ao contexto comunicativo. Tipo e formato de texto. Variedade de lingua. Rexistro. Selección léxica, de estruturas sintácticas e de contido salientable. Inicio do discurso e introdución do tema. Desenvolvemento e expansión. Exemplificación. Conclusión e/ou resumo do discurso. Uso dos signos de puntuación.

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

N.º	Título da UD	Duración
3	Handling phone calls	10

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Recoñece información profesional e cotiá contida en discursos orais emitidos por calquera medio de comunicación en lingua estándar, e interpreta con precisión o contido da mensaxe.	NO
RA2 - Interpreta información profesional contida en textos escritos complexos e analiza comprensivamente os seus contidos.	NO
RA3 - Emite mensaxes orais claras e ben estruturadas, e analiza o contido da situación, adaptándose ao rexistro lingüístico da persoa interlocutora.	NO
RA4 - Elabora documentos e informes propios do sector ou da vida académica e cotiá e relaciona os recursos lingüísticos cos seus propósitos.	NO
RA5 - Aplica actitudes e comportamentos profesionais en situacións de comunicación e describe as relacións típicas características do país da lingua inglesa.	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 Identifícase a idea principal da mensaxe.
CA1.2 Recoñeceuse a finalidade de mensaxes radiofónicas e doutro material gravado ou retransmitido pronunciado en lingua estándar, e identifícase o estado de ánimo e o ton da persoa falante.
CA1.3 Extraeuse información de gravacións en lingua estándar relacionadas coa vida social, profesional ou académica.
CA1.6 Comprendeuse con todo detalle o que se di en lingua estándar, mesmo nun ambiente con ruído de fondo.
CA2.1 Léronse cun alto grao de independencia textos de diverso tipo, adaptando o estilo e a velocidade da lectura ás finalidades, e utilizáronse fontes de referencia acaídas de xeito selectivo.
CA2.7 Interpretáronse mensaxes técnicas recibidas a través de soportes telemáticos (correo electrónico, fax, etc.).
CA3.1 Identifícanse os rexistros utilizados para a emisión da mensaxe.
CA3.2 Expresouse con fluidez, precisión e eficacia sobre unha ampla serie de temas xerais, académicos, profesionais ou de lecer, marcando con claridade a relación entre as ideas.
CA3.3 espontaneamente e adoptouse un nivel de formalidade adecuado ás circunstancias.
CA3.5 Utilizouse correctamente a terminoloxía da profesión.
CA3.9 Solicitouse a reformulación do discurso ou dunha parte del, en caso necesario.
CA4.1 Redactáronse textos claros e detallados sobre unha variedade de temas relacionados coa súa especialidade, para o que se sintetizaron e se avaliaron as informacións e os argumentos procedentes de varias fontes.
CA4.2 Organizouse a información con corrección, precisión, coherencia e cohesión e solicitouse ou facilitouse información xeral ou detallada.
CA4.7 Utilizáronse as fórmulas de cortesía propias do documento que se elabore.
CA5.1 Definíronse os trazos máis salientables dos costumes e dos usos da comunidade onde se fale a lingua inglesa.
CA5.6 Recoñecéronse os marcadores lingüísticos da procedencia rexional.

#### 4.3.e) Contidos

**Contidos**

Comprensión de mensaxes profesionais e cotiás. Mensaxes directas, telefónicas, radiofónicas e gravadas. Terminoloxía específica do sector. Ideas principais e secundarias. Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, phrasal verbs , locucións, expresión da condición e dúbida, uso da voz pasiva, oracións de relativo, estilo indirecto e verbos modais. Outros

Comprensión de mensaxes, textos, e artigos básicos profesionais e cotiás. Soportes telemáticos: fax, correo electrónico e burofax. Terminoloxía específica do sector. False friends Ideas principais e secundarias. Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, phrasal verbs , I wish + pasado simple ou perfecto, I wish + would, If only; uso da voz pasiva, oracións de

Relacións temporais: anterioridade, posterioridade, simultaneidade.

Relacións temporais: anterioridade, posterioridade, simultaneidade.

Mensaxes orais. Rexistros utilizados na emisión de mensaxes orais. Terminoloxía específica do sector. False friends Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, phrasal verbs , locucións, expresión da condición e dúbida, uso da voz pasiva, oracións de relativo, estilo indirecto e verbos modais. Outros recursos lingüísticos: acordos e desacordos, hipóteses e

Mantemento e seguimento do discurso oral. Toma, mantemento e cesión da quenda de palabra. Apoio, demostración de entendemento, petición de aclaración, etc. Entoación como recurso de cohesión do texto oral: uso dos patróns de entoación.

Expresión e formalización de mensaxes e textos profesionais e cotiás. Currículo e soportes telemáticos: fax, correo electrónico e burofax. Terminoloxía específica do sector. Idea principal e ideas secundarias. Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, phrasal verbs , verbos modais, locucións, uso da voz pasiva, oracións de relativo e estilo indirecto.

Relacións temporais: anterioridade, posterioridade e simultaneidade.

Coherencia textual: Adecuación do texto ao contexto comunicativo. Tipo e formato de texto. Variedade de lingua. Rexistro. Selección léxica, de estruturas sintácticas e de contido salientable. Inicio do discurso e introdución do tema. Desenvolvemento e expansión. Exemplificación. Conclusión e/ou resumo do discurso. Uso dos signos de puntuación.

Valoración das normas socioculturais e protocolarias nas relacións internacionais.

Uso dos recursos formais e funcionais en situacións que requiren un comportamento socioprofesional, co fin de proxectar unha boa imaxe da empresa.

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

N.º	Título da UD	Duración
4	Customer care	23

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Recoñece información profesional e cotiá contida en discursos orais emitidos por calquera medio de comunicación en lingua estándar, e interpreta con precisión o contido da mensaxe.	NO
RA2 - Interpreta información profesional contida en textos escritos complexos e analiza comprensivamente os seus contidos.	NO
RA3 - Emite mensaxes orais claras e ben estruturadas, e analiza o contido da situación, adaptándose ao rexistro lingüístico da persoa interlocutora.	NO
RA4 - Elabora documentos e informes propios do sector ou da vida académica e cotiá e relaciona os recursos lingüísticos cos seus propósitos.	NO
RA5 - Aplica actitudes e comportamentos profesionais en situacións de comunicación e describe as relacións típicas características do país da lingua inglesa.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.1 Identifícase a idea principal da mensaxe.
CA1.3 Extraeuse información de gravacións en lingua estándar relacionadas coa vida social, profesional ou académica.
CA1.6 Comprendeuse con todo detalle o que se di en lingua estándar, mesmo nun ambiente con ruído de fondo.
CA2.1 Léronse cun alto grao de independencia textos de diverso tipo, adaptando o estilo e a velocidade da lectura ás finalidades, e utilízanse fontes de referencia acaídas de xeito selectivo.
CA2.8 Interpretáronse instrucións extensas e complexas que estean dentro da súa especialidade.
CA3.2 Expresouse con fluidez, precisión e eficacia sobre unha ampla serie de temas xerais, académicos, profesionais ou de lecer, marcando con claridade a relación entre as ideas.
CA3.3 espontaneamente e adoptouse un nivel de formalidade adecuado ás circunstancias.
CA3.5 Utilizouse correctamente a terminoloxía da profesión.
CA3.7 Describiuse e determinouse a secuencia dun proceso de traballo da súa competencia.
CA3.9 Solicitouse a reformulación do discurso ou dunha parte del, en caso necesario.
CA4.1 Redactáronse textos claros e detallados sobre unha variedade de temas relacionados coa súa especialidade, para o que se sintetizaron e se avaliaron as informacións e os argumentos procedentes de varias fontes.
CA4.2 Organizouse a información con corrección, precisión, coherencia e cohesión e solicitouse ou facilitouse información xeral ou detallada.
CA4.4 Formalizouse documentación específica do seu campo profesional.
CA4.5 Aplicáronse as fórmulas establecidas e o vocabulario específico na formalización de documentos.
CA4.7 Utilizáronse as fórmulas de cortesía propias do documento que se elabore.
CA5.2 Descríbense os protocolos e as normas de relación social propios do país.
CA5.6 Recoñecéronse os marcadores lingüísticos da procedencia rexional.

#### 4.4.e) Contidos

Contidos
<p>Comprensión de mensaxes profesionais e cotiás. Mensaxes directas, telefónicas, radiofónicas e gravadas. Terminoloxía específica do sector. Ideas principais e secundarias. Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, phrasal verbs, locucións, expresión da condición e dúbida, uso da voz pasiva, oracións de relativo, estilo indirecto e verbos modais. Outros</p> <p>Comprensión de mensaxes, textos, e artigos básicos profesionais e cotiás. Soportes telemáticos: fax, correo electrónico e burofax. Terminoloxía específica do sector. False friends Ideas principais e secundarias. Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, phrasal verbs, I wish + pasado simple ou perfecto, I wish + would, If only; uso da voz pasiva, oracións de</p> <p>Relacións temporais: anterioridade, posterioridade, simultaneidade.</p> <p>Relacións temporais: anterioridade, posterioridade, simultaneidade.</p> <p>Mensaxes orais. Rexistros utilizados na emisión de mensaxes orais. Terminoloxía específica do sector. False friends Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, phrasal verbs, locucións, expresión da condición e dúbida, uso da voz pasiva, oracións de relativo, estilo indirecto e verbos modais. Outros recursos lingüísticos: acordos e desacordos, hipóteses e</p> <p>Mantemento e seguimento do discurso oral. Toma, mantemento e cesión da quenda de palabra. Apoio, demostración de entendemento, petición de aclaración, etc. Entoación como recurso de cohesión do texto oral: uso dos patróns de entoación.</p> <p>Expresión e formalización de mensaxes e textos profesionais e cotiás. Currículo e soportes telemáticos: fax, correo electrónico e burofax. Terminoloxía específica do sector. Idea principal e ideas secundarias. Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, phrasal verbs, verbos modais, locucións, uso da voz pasiva, oracións de relativo e estilo indirecto.</p> <p>Relacións temporais: anterioridade, posterioridade e simultaneidade.</p> <p>Coherencia textual: Adecuación do texto ao contexto comunicativo. Tipo e formato de texto. Variedade de lingua. Rexistro. Selección léxica, de estruturas sintácticas e de contido salientable. Inicio do discurso e introdución do tema. Desenvolvemento e expansión. Exemplificación. Conclusión e/ou resumo do discurso. Uso dos signos de puntuación.</p>



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

N.º	Título da UD	Duración
5	Hotel facilities	27

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Recoñece información profesional e cotiá contida en discursos orais emitidos por calquera medio de comunicación en lingua estándar, e interpreta con precisión o contido da mensaxe.	NO
RA2 - Interpreta información profesional contida en textos escritos complexos e analiza comprensivamente os seus contidos.	NO
RA3 - Emite mensaxes orais claras e ben estruturadas, e analiza o contido da situación, adaptándose ao rexistro lingüístico da persoa interlocutora.	NO
RA4 - Elabora documentos e informes propios do sector ou da vida académica e cotiá e relaciona os recursos lingüísticos cos seus propósitos.	NO
RA5 - Aplica actitudes e comportamentos profesionais en situacións de comunicación e describe as relacións típicas características do país da lingua inglesa.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.1 Identifícase a idea principal da mensaxe.
CA1.3 Extraeuse información de gravacións en lingua estándar relacionadas coa vida social, profesional ou académica.
CA1.7 Extraéronse as ideas principais de conferencias, charlas e informes, e doutros xeitos de presentación académica e profesional lingüisticamente complexos.
CA2.1 Léronse cun alto grao de independencia textos de diverso tipo, adaptando o estilo e a velocidade da lectura ás finalidades, e utilizáronse fontes de referencia acaídas de xeito selectivo.
CA2.3 Interpretáronse con todo detalle textos extensos e de relativa complexidade relacionados ou non coa súa especialidade, con posibilidade de volver ler as seccións difíciles.
CA2.4 Relacionouse o texto co ámbito do sector a que se refira.
CA2.5 Identifícase con rapidez o contido e a importancia de noticias, artigos e informes sobre unha ampla serie de temas profesionais, e decidiuse sobre a oportunidade dunha análise máis fonda.
CA2.8 Interpretáronse instrucións extensas e complexas que estean dentro da súa especialidade.
CA3.2 Expresouse con fluidez, precisión e eficacia sobre unha ampla serie de temas xerais, académicos, profesionais ou de lecer, marcando con claridade a relación entre as ideas.
CA3.3 espontaneamente e adoptouse un nivel de formalidade adecuado ás circunstancias.
CA3.4 Utilizáronse normas de protocolo en presentacións formais e informais.
CA3.5 Utilizouse correctamente a terminoloxía da profesión.
CA3.8 Argumentouse con todo detalle a elección dunha determinada opción ou dun procedemento de traballo elixido.
CA3.9 Solicitouse a reformulación do discurso ou dunha parte del, en caso necesario.
CA4.1 Redactáronse textos claros e detallados sobre unha variedade de temas relacionados coa súa especialidade, para o que se sintetizaron e se avaliaron as informacións e os argumentos procedentes de varias fontes.
CA4.2 Organizouse a información con corrección, precisión, coherencia e cohesión e solicitouse ou facilitouse información xeral ou detallada.
CA4.6 Resumíronse artigos, manuais de instrucións e outros documentos escritos, e utilizouse un vocabulario amplo para evitar a repetición frecuente.

Criterios de avaliación
CA4.7 Utilizáronse as fórmulas de cortesía propias do documento que se elabore.
CA5.1 Definíronse os trazos máis salientables dos costumes e dos usos da comunidade onde se fale a lingua inglesa.
CA5.3 Identificáronse os valores e as crenzas da comunidade en que se fale lingua inglesa.

#### 4.5.e) Contidos

Contidos
<p>Comprensión de mensaxes profesionais e cotiás. Mensaxes directas, telefónicas, radiofónicas e gravadas. Terminoloxía específica do sector. Ideas principais e secundarias. Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, phrasal verbs, locucións, expresión da condición e dúbida, uso da voz pasiva, oracións de relativo, estilo indirecto e verbos modais. Outros</p> <p>Comprensión de mensaxes, textos, e artigos básicos profesionais e cotiás. Soportes telemáticos: fax, correo electrónico e burofax. Terminoloxía específica do sector. False friends Ideas principais e secundarias. Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, phrasal verbs, I wish + pasado simple ou perfecto, I wish + would, If only; uso da voz pasiva, oracións de</p> <p>Relacións temporais: anterioridade, posterioridade, simultaneidade.</p> <p>Relacións temporais: anterioridade, posterioridade, simultaneidade.</p> <p>Mensaxes orais. Rexistros utilizados na emisión de mensaxes orais. Terminoloxía específica do sector. False friends Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, phrasal verbs, locucións, expresión da condición e dúbida, uso da voz pasiva, oracións de relativo, estilo indirecto e verbos modais. Outros recursos lingüísticos: acordos e desacordos, hipóteses e</p> <p>Mantemento e seguimento do discurso oral. Toma, mantemento e cesión da quenda de palabra. Apoio, demostración de entendemento, petición de aclaración, etc. Entoación como recurso de cohesión do texto oral: uso dos patróns de entoación.</p> <p>Expresión e formalización de mensaxes e textos profesionais e cotiás. Currículo e soportes telemáticos: fax, correo electrónico e burofax. Terminoloxía específica do sector. Idea principal e ideas secundarias. Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, phrasal verbs, verbos modais, locucións, uso da voz pasiva, oracións de relativo e estilo indirecto.</p> <p>Relacións temporais: anterioridade, posterioridade e simultaneidade.</p> <p>Coherencia textual: Adecuación do texto ao contexto comunicativo. Tipo e formato de texto. Variedade de lingua. Rexistro. Selección léxica, de estruturas sintácticas e de contido salientable. Inicio do discurso e introdución do tema. Desenvolvemento e expansión. Exemplificación. Conclusión e/ou resumo do discurso. Uso dos signos de puntuación.</p>

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

N.º	Título da UD	Duración
6	Things to do	30

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Recoñece información profesional e cotiá contida en discursos orais emitidos por calquera medio de comunicación en lingua estándar, e interpreta con precisión o contido da mensaxe.	NO
RA2 - Interpreta información profesional contida en textos escritos complexos e analiza comprensivamente os seus contidos.	NO
RA3 - Emite mensaxes orais claras e ben estruturadas, e analiza o contido da situación, adaptándose ao rexistro lingüístico da persoa interlocutora.	NO
RA4 - Elabora documentos e informes propios do sector ou da vida académica e cotiá e relaciona os recursos lingüísticos cos seus propósitos.	NO
RA5 - Aplica actitudes e comportamentos profesionais en situacións de comunicación e describe as relacións típicas características do país da lingua inglesa.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.1 Identifícase a idea principal da mensaxe.
CA1.3 Extraeuse información de gravacións en lingua estándar relacionadas coa vida social, profesional ou académica.
CA1.5 Identifícanse as ideas principais de declaracións e de mensaxes sobre temas concretos e abstractos, en lingua estándar e cun ritmo normal.
CA1.7 Extraéronse as ideas principais de conferencias, charlas e informes, e doutros xeitos de presentación académica e profesional lingüisticamente complexos.
CA2.1 Léronse cun alto grao de independencia textos de diverso tipo, adaptando o estilo e a velocidade da lectura ás finalidades, e utilizáronse fontes de referencia acaídas de xeito selectivo.
CA3.2 Expresouse con fluidez, precisión e eficacia sobre unha ampla serie de temas xerais, académicos, profesionais ou de lecer, marcando con claridade a relación entre as ideas.
CA3.3 espontaneamente e adoptouse un nivel de formalidade adecuado ás circunstancias.
CA3.4 Utilizáronse normas de protocolo en presentacións formais e informais.
CA3.5 Utilizouse correctamente a terminoloxía da profesión.
CA3.6 Expresáronse e defendéronse con claridade puntos de vista e achegáronse explicacións e argumentos axeitados.
CA3.8 Argumentouse con todo detalle a elección dunha determinada opción ou dun procedemento de traballo elixido.
CA3.9 Solicitouse a reformulación do discurso ou dunha parte del, en caso necesario.
CA4.1 Redactáronse textos claros e detallados sobre unha variedade de temas relacionados coa súa especialidade, para o que se sintetizaron e se avaliaron as informacións e os argumentos procedentes de varias fontes.
CA4.2 Organizouse a información con corrección, precisión, coherencia e cohesión e solicitouse ou facilitouse información xeral ou detallada.
CA4.7 Utilizáronse as fórmulas de cortesía propias do documento que se elabore.
CA5.4 Identifícanse os aspectos socioprofesionais propios do sector en calquera tipo de texto.

#### 4.6.e) Contidos

**Contidos**

Comprensión de mensaxes profesionais e cotiás. Mensaxes directas, telefónicas, radiofónicas e gravadas. Terminoloxía específica do sector. Ideas principais e secundarias. Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, phrasal verbs, locucións, expresión da condición e dúbida, uso da voz pasiva, oracións de relativo, estilo indirecto e verbos modais. Outros

Comprensión de mensaxes, textos, e artigos básicos profesionais e cotiás. Soportes telemáticos: fax, correo electrónico e burofax. Terminoloxía específica do sector. False friends Ideas principais e secundarias. Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, phrasal verbs, I wish + pasado simple ou perfecto, I wish + would, If only; uso da voz pasiva, oracións de

Relacións temporais: anterioridade, posterioridade, simultaneidade.

Relacións temporais: anterioridade, posterioridade, simultaneidade.

Mensaxes orais. Rexistros utilizados na emisión de mensaxes orais. Terminoloxía específica do sector. False friends Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, phrasal verbs, locucións, expresión da condición e dúbida, uso da voz pasiva, oracións de relativo, estilo indirecto e verbos modais. Outros recursos lingüísticos: acordos e desacordos, hipóteses e

Mantemento e seguimento do discurso oral. Toma, mantemento e cesión da quenda de palabra. Apoio, demostración de entendemento, petición de aclaración, etc. Entoación como recurso de cohesión do texto oral: uso dos patróns de entoación.

Expresión e formalización de mensaxes e textos profesionais e cotiás. Currículo e soportes telemáticos: fax, correo electrónico e burofax. Terminoloxía específica do sector. Idea principal e ideas secundarias. Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, phrasal verbs, verbos modais, locucións, uso da voz pasiva, oracións de relativo e estilo indirecto.

Relacións temporais: anterioridade, posterioridade e simultaneidade.

Coherencia textual: Adecuación do texto ao contexto comunicativo. Tipo e formato de texto. Variedade de lingua. Rexistro. Selección léxica, de estruturas sintácticas e de contido salientable. Inicio do discurso e introdución do tema. Desenvolvemento e expansión. Exemplificación. Conclusión e/ou resumo do discurso. Uso dos signos de puntuación.

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

N.º	Título da UD	Duración
7	Eating out	20

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Recoñece información profesional e cotiá contida en discursos orais emitidos por calquera medio de comunicación en lingua estándar, e interpreta con precisión o contido da mensaxe.	NO
RA2 - Interpreta información profesional contida en textos escritos complexos e analiza comprensivamente os seus contidos.	NO
RA3 - Emite mensaxes orais claras e ben estruturadas, e analiza o contido da situación, adaptándose ao rexistro lingüístico da persoa interlocutora.	NO
RA4 - Elabora documentos e informes propios do sector ou da vida académica e cotiá e relaciona os recursos lingüísticos cos seus propósitos.	NO
RA5 - Aplica actitudes e comportamentos profesionais en situacións de comunicación e describe as relacións típicas características do país da lingua inglesa.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.1 Identifícase a idea principal da mensaxe.
CA1.3 Extraeuse información de gravacións en lingua estándar relacionadas coa vida social, profesional ou académica.
CA1.7 Extraéronse as ideas principais de conferencias, charlas e informes, e doutros xeitos de presentación académica e profesional lingüisticamente complexos.
CA2.1 Léronse cun alto grao de independencia textos de diverso tipo, adaptando o estilo e a velocidade da lectura ás finalidades, e utilizáronse fontes de referencia acaídas de xeito selectivo.
CA2.6 Realizáronse traducións de textos complexos utilizando material de apoio, en caso necesario.
CA3.2 Expresouse con fluidez, precisión e eficacia sobre unha ampla serie de temas xerais, académicos, profesionais ou de lecer, marcando con claridade a relación entre as ideas.
CA3.3 espontaneamente e adoptouse un nivel de formalidade adecuado ás circunstancias.
CA3.4 Utilizáronse normas de protocolo en presentacións formais e informais.
CA3.5 Utilizouse correctamente a terminoloxía da profesión.
CA3.6 Expresáronse e defendéronse con claridade puntos de vista e achegáronse explicacións e argumentos axeitados.
CA3.8 Argumentouse con todo detalle a elección dunha determinada opción ou dun procedemento de traballo elixido.
CA3.9 Solicitouse a reformulación do discurso ou dunha parte del, en caso necesario.
CA4.1 Redactáronse textos claros e detallados sobre unha variedade de temas relacionados coa súa especialidade, para o que se sintetizaron e se avaliaron as informacións e os argumentos procedentes de varias fontes.
CA4.2 Organizouse a información con corrección, precisión, coherencia e cohesión e solicitouse ou facilitouse información xeral ou detallada.
CA4.7 Utilizáronse as fórmulas de cortesía propias do documento que se elabore.
CA5.1 Definíronse os trazos máis salientables dos costumes e dos usos da comunidade onde se fale a lingua inglesa.

#### 4.7.e) Contidos

**Contidos**

Comprensión de mensaxes profesionais e cotiás. Mensaxes directas, telefónicas, radiofónicas e gravadas. Terminoloxía específica do sector. Ideas principais e secundarias. Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, phrasal verbs, locucións, expresión da condición e dúbida, uso da voz pasiva, oracións de relativo, estilo indirecto e verbos modais. Outros

Comprensión de mensaxes, textos, e artigos básicos profesionais e cotiás. Soportes telemáticos: fax, correo electrónico e burofax. Terminoloxía específica do sector. False friends Ideas principais e secundarias. Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, phrasal verbs, I wish + pasado simple ou perfecto, I wish + would, If only; uso da voz pasiva, oracións de

Relacións temporais: anterioridade, posterioridade, simultaneidade.

Relacións temporais: anterioridade, posterioridade, simultaneidade.

Mensaxes orais. Rexistros utilizados na emisión de mensaxes orais. Terminoloxía específica do sector. False friends Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, phrasal verbs, locucións, expresión da condición e dúbida, uso da voz pasiva, oracións de relativo, estilo indirecto e verbos modais. Outros recursos lingüísticos: acordos e desacordos, hipóteses e

Mantemento e seguimento do discurso oral. Toma, mantemento e cesión da quenda de palabra. Apoio, demostración de entendemento, petición de aclaración, etc. Entoación como recurso de cohesión do texto oral: uso dos patróns de entoación.

Expresión e formalización de mensaxes e textos profesionais e cotiás. Currículo e soportes telemáticos: fax, correo electrónico e burofax. Terminoloxía específica do sector. Idea principal e ideas secundarias. Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, phrasal verbs, verbos modais, locucións, uso da voz pasiva, oracións de relativo e estilo indirecto.

Relacións temporais: anterioridade, posterioridade e simultaneidade.

Coherencia textual: Adecuación do texto ao contexto comunicativo. Tipo e formato de texto. Variedade de lingua. Rexistro. Selección léxica, de estruturas sintácticas e de contido salientable. Inicio do discurso e introdución do tema. Desenvolvemento e expansión. Exemplificación. Conclusión e/ou resumo do discurso. Uso dos signos de puntuación.

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

N.º	Título da UD	Duración
8	Complaints and cancellations	15

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Recoñece información profesional e cotiá contida en discursos orais emitidos por calquera medio de comunicación en lingua estándar, e interpreta con precisión o contido da mensaxe.	NO
RA2 - Interpreta información profesional contida en textos escritos complexos e analiza comprensivamente os seus contidos.	NO
RA3 - Emite mensaxes orais claras e ben estruturadas, e analiza o contido da situación, adaptándose ao rexistro lingüístico da persoa interlocutora.	NO
RA4 - Elabora documentos e informes propios do sector ou da vida académica e cotiá e relaciona os recursos lingüísticos cos seus propósitos.	NO
RA5 - Aplica actitudes e comportamentos profesionais en situacións de comunicación e describe as relacións típicas características do país da lingua inglesa.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.1 Identifícase a idea principal da mensaxe.
CA1.3 Extraeuse información de gravacións en lingua estándar relacionadas coa vida social, profesional ou académica.
CA1.4 Identifícanse os puntos de vista e as actitudes da persoa falante.
CA1.6 Comprendeuse con todo detalle o que se di en lingua estándar, mesmo nun ambiente con ruído de fondo.
CA2.1 Léronse cun alto grao de independencia textos de diverso tipo, adaptando o estilo e a velocidade da lectura ás finalidades, e utilízanse fontes de referencia acaídas de xeito selectivo.
CA2.2 Interpretouse a correspondencia relativa á súa especialidade e captouse doadamente o significado esencial.
CA2.6 Realizáronse traducións de textos complexos utilizando material de apoio, en caso necesario.
CA2.7 Interpretáronse mensaxes técnicas recibidas a través de soportes telemáticos (correo electrónico, fax, etc.).
CA3.1 Identifícanse os rexistros utilizados para a emisión da mensaxe.
CA3.2 Expresouse con fluidez, precisión e eficacia sobre unha ampla serie de temas xerais, académicos, profesionais ou de lecer, marcando con claridade a relación entre as ideas.
CA3.3 espontaneamente e adoptouse un nivel de formalidade adecuado ás circunstancias.
CA3.4 Utilizáronse normas de protocolo en presentacións formais e informais.
CA3.5 Utilizouse correctamente a terminoloxía da profesión.
CA3.9 Solicitouse a reformulación do discurso ou dunha parte del, en caso necesario.
CA4.1 Redactáronse textos claros e detallados sobre unha variedade de temas relacionados coa súa especialidade, para o que se sintetizaron e se avaliaron as informacións e os argumentos procedentes de varias fontes.
CA4.2 Organizouse a información con corrección, precisión, coherencia e cohesión e solicitouse ou facilitouse información xeral ou detallada.
CA4.3 Redactáronse informes onde se salienten os aspectos significativos e se ofrezan detalles relevantes que sirvan de apoio.

Criterios de avaliación
CA4.4 Formalizouse documentación específica do seu campo profesional.
CA4.5 Aplicáronse as fórmulas establecidas e o vocabulario específico na formalización de documentos.
CA4.7 Utilizáronse as fórmulas de cortesía propias do documento que se elabore.
CA5.2 Descríbense os protocolos e as normas de relación social propios do país.
CA5.5 Aplicáronse os protocolos e as normas de relación social do país de lingua inglesa.

#### 4.8.e) Contidos

Contidos
<p>Comprensión de mensaxes profesionais e cotiás. Mensaxes directas, telefónicas, radiofónicas e gravadas. Terminoloxía específica do sector. Ideas principais e secundarias. Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, phrasal verbs, locucións, expresión da condición e dúbida, uso da voz pasiva, oracións de relativo, estilo indirecto e verbos modais. Outros</p> <p>Comprensión de mensaxes, textos, e artigos básicos profesionais e cotiás. Soportes telemáticos: fax, correo electrónico e burofax. Terminoloxía específica do sector. False friends Ideas principais e secundarias. Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, phrasal verbs, I wish + pasado simple ou perfecto, I wish + would, If only; uso da voz pasiva, oracións de</p> <p>Relacións temporais: anterioridade, posterioridade, simultaneidade.</p> <p>Relacións temporais: anterioridade, posterioridade, simultaneidade.</p> <p>Mensaxes orais. Rexistros utilizados na emisión de mensaxes orais. Terminoloxía específica do sector. False friends Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, phrasal verbs, locucións, expresión da condición e dúbida, uso da voz pasiva, oracións de relativo, estilo indirecto e verbos modais. Outros recursos lingüísticos: acordos e desacordos, hipóteses e</p> <p>Mantemento e seguimento do discurso oral. Toma, mantemento e cesión da quenda de palabra. Apoio, demostración de entendemento, petición de aclaración, etc. Entoación como recurso de cohesión do texto oral: uso dos patróns de entoación.</p> <p>Expresión e formalización de mensaxes e textos profesionais e cotiás. Currículo e soportes telemáticos: fax, correo electrónico e burofax. Terminoloxía específica do sector. Idea principal e ideas secundarias. Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, phrasal verbs, verbos modais, locucións, uso da voz pasiva, oracións de relativo e estilo indirecto.</p> <p>Relacións temporais: anterioridade, posterioridade e simultaneidade.</p> <p>Coherencia textual: Adecuación do texto ao contexto comunicativo. Tipo e formato de texto. Variedade de lingua. Rexistro. Selección léxica, de estruturas sintácticas e de contido salientable. Inicio do discurso e introdución do tema. Desenvolvemento e expansión. Exemplificación. Conclusión e/ou resumo do discurso. Uso dos signos de puntuación.</p> <p>Uso dos recursos formais e funcionais en situacións que requiren un comportamento socioprofesional, co fin de proxectar unha boa imaxe da empresa.</p>



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

N.º	Título da UD	Duración
9	Applying for a job	15

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Recoñece información profesional e cotiá contida en discursos orais emitidos por calquera medio de comunicación en lingua estándar, e interpreta con precisión o contido da mensaxe.	NO
RA2 - Interpreta información profesional contida en textos escritos complexos e analiza comprensivamente os seus contidos.	NO
RA3 - Emite mensaxes orais claras e ben estruturadas, e analiza o contido da situación, adaptándose ao rexistro lingüístico da persoa interlocutora.	NO
RA4 - Elabora documentos e informes propios do sector ou da vida académica e cotiá e relaciona os recursos lingüísticos cos seus propósitos.	NO
RA5 - Aplica actitudes e comportamentos profesionais en situacións de comunicación e describe as relacións típicas características do país da lingua inglesa.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.1 Identifícase a idea principal da mensaxe.
CA1.3 Extraeuse información de gravacións en lingua estándar relacionadas coa vida social, profesional ou académica.
CA1.8 Tomouse conciencia da importancia de comprender globalmente unha mensaxe, mesmo sen entender todos os seus elementos.
CA2.1 Léronse cun alto grao de independencia textos de diverso tipo, adaptando o estilo e a velocidade da lectura ás finalidades, e utilizáronse fontes de referencia acaídas de xeito selectivo.
CA2.2 Interpretouse a correspondencia relativa á súa especialidade e captouse doadamente o significado esencial.
CA2.5 Identifícase con rapidez o contido e a importancia de noticias, artigos e informes sobre unha ampla serie de temas profesionais, e decidiuse sobre a oportunidade dunha análise máis fonda.
CA2.6 Realizáronse traducións de textos complexos utilizando material de apoio, en caso necesario.
CA3.2 Expresouse con fluidez, precisión e eficacia sobre unha ampla serie de temas xerais, académicos, profesionais ou de lecer, marcando con claridade a relación entre as ideas.
CA3.3 espontaneamente e adoptouse un nivel de formalidade adecuado ás circunstancias.
CA3.4 Utilizáronse normas de protocolo en presentacións formais e informais.
CA3.5 Utilizouse correctamente a terminoloxía da profesión.
CA3.8 Argumentouse con todo detalle a elección dunha determinada opción ou dun procedemento de traballo elixido.
CA3.9 Solicitouse a reformulación do discurso ou dunha parte del, en caso necesario.
CA4.1 Redactáronse textos claros e detallados sobre unha variedade de temas relacionados coa súa especialidade, para o que se sintetizaron e se avaliaron as informacións e os argumentos procedentes de varias fontes.
CA4.2 Organizouse a información con corrección, precisión, coherencia e cohesión e solicitouse ou facilitouse información xeral ou detallada.
CA4.4 Formalizouse documentación específica do seu campo profesional.
CA4.5 Aplicáronse as fórmulas establecidas e o vocabulario específico na formalización de documentos.

Criterios de avaliación
CA4.6 Resumíronse artigos, manuais de instrucións e outros documentos escritos, e utilizouse un vocabulario amplo para evitar a repetición frecuente.
CA4.7 Utilizáronse as fórmulas de cortesía propias do documento que se elabore.
CA5.4 Identificáronse os aspectos socioprofesionais propios do sector en calquera tipo de texto.

#### 4.9.e) Contidos

Contidos
<p>Comprensión de mensaxes profesionais e cotiás. Mensaxes directas, telefónicas, radiofónicas e gravadas. Terminoloxía específica do sector. Ideas principais e secundarias. Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, phrasal verbs, locucións, expresión da condición e dúbida, uso da voz pasiva, oracións de relativo, estilo indirecto e verbos modais. Outros</p> <p>Comprensión de mensaxes, textos, e artigos básicos profesionais e cotiás. Soportes telemáticos: fax, correo electrónico e burofax. Terminoloxía específica do sector. False friends Ideas principais e secundarias. Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, phrasal verbs, I wish + pasado simple ou perfecto, I wish + would, If only; uso da voz pasiva, oracións de</p> <p>Relacións temporais: anterioridade, posterioridade, simultaneidade.</p> <p>Relacións temporais: anterioridade, posterioridade, simultaneidade.</p> <p>Mensaxes orais. Rexistros utilizados na emisión de mensaxes orais. Terminoloxía específica do sector. False friends Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, phrasal verbs, locucións, expresión da condición e dúbida, uso da voz pasiva, oracións de relativo, estilo indirecto e verbos modais. Outros recursos lingüísticos: acordos e desacordos, hipóteses e</p> <p>Mantemento e seguimento do discurso oral. Toma, mantemento e cesión da quenda de palabra. Apoio, demostración de entendemento, petición de aclaración, etc. Entoación como recurso de cohesión do texto oral: uso dos patróns de entoación.</p> <p>Expresión e formalización de mensaxes e textos profesionais e cotiás. Currículo e soportes telemáticos: fax, correo electrónico e burofax. Terminoloxía específica do sector. Idea principal e ideas secundarias. Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, phrasal verbs, verbos modais, locucións, uso da voz pasiva, oracións de relativo e estilo indirecto.</p> <p>Relacións temporais: anterioridade, posterioridade e simultaneidade.</p> <p>Coherencia textual: Adecuación do texto ao contexto comunicativo. Tipo e formato de texto. Variedade de lingua. Rexistro. Selección léxica, de estruturas sintácticas e de contido salientable. Inicio do discurso e introdución do tema. Desenvolvemento e expansión. Exemplificación. Conclusión e/ou resumo do discurso. Uso dos signos de puntuación.</p> <p>Uso dos recursos formais e funcionais en situacións que requiren un comportamento socioprofesional, co fin de proxectar unha boa imaxe da empresa.</p> <p>Recoñecemento da lingua inglesa para afondar en coñecementos que resulten de interese ao longo da vida persoal e profesional.</p>

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

1. Recoñece información profesional e cotiá contida en discursos orais emitidos en lingua estándar, e analiza o contido global da mensaxe en relación cos recursos lingüísticos correspondentes.

Situouse a mensaxe no seu contexto.

Identificouse a idea principal da mensaxe.

Recoñeceuse a finalidade da mensaxe directa, telefónica ou por outro medio oral.

Extraeuse información específica en mensaxes relacionadas con aspectos cotiáns da vida profesional e cotiá.

Estableceuse a secuencia dos elementos constituíntes da mensaxe.

Identificáronse as ideas principais dun discurso sobre un tema coñecido, transmitido por un medio de comunicación, emitido en lingua estándar e articulado con claridade.

Recoñecéronse as instrucións orais e seguíronse as indicacións.

Tomouse conciencia da importancia de comprender globalmente unha mensaxe, mesmo sen entender todos os seus elementos.

2. Interpreta información profesional contida en textos escritos sinxelos, ao analizar comprensivamente os seus contidos.

Seleccionáronse os materiais de consulta e os dicionarios técnicos.

Léronse comprensivamente textos claros en lingua estándar.

Interpretouse o contido global da mensaxe.

Relacionouse o texto co ámbito do sector a que se refira.

Identificouse a terminoloxía utilizada.

Realizáronse traducións de textos en lingua estándar utilizando material de apoio, en caso necesario.

Interpretouse a mensaxe recibida a través de soportes telemáticos: correo electrónico, fax, etc.

3. Emite mensaxes orais claras e estruturadas, e participa como axente activo en conversas profesionais.

Identificáronse os rexistros utilizados para a emisión da mensaxe.

Comunicouse utilizando fórmulas, nexos e estratexias de interacción.

Utilizáronse normas de protocolo en presentacións.

Descríbóronse feitos breves e imprevistos relacionados coa profesión.

Utilizouse correctamente a terminoloxía da profesión.

Expresáronse sentimentos, ideas ou opinións.

Enumeráronse as actividades da tarefa profesional.

Describiuse e secuenciouse un proceso de traballo da competencia propia.

Xustificouse a aceptación ou o rexeitamento de propostas realizadas.

Argumentouse a elección dunha determinada opción ou dun procedemento de traballo.

Solicitouse a reformulación do discurso ou de parte del cando se considerou necesario.

4. Elabora textos sinxelos en lingua estándar, e relaciona as regras gramaticais coa súa finalidade.

Redactáronse textos breves relacionados con aspectos cotiáns e profesionais.

Organizouse a información coherentemente e con cohesión.

Realizáronse resumos de textos relacionados co propio contorno profesional.

Formalizouse documentación específica do campo profesional propio.

Aplicáronse as fórmulas establecidas e o vocabulario específico na formalización de documentos.

Resumíronse as ideas principais de informacións dadas, utilizando os seus propios recursos lingüísticos.

Utilizáronse as fórmulas de cortesía propias do documento que se elabore.

5. Aplica actitudes e comportamentos profesionais en situacións de comunicación, e describe as relacións características do país da lingua estranxeira.

Definíronse os trazos máis salientables dos costumes da comunidade onde se fale a lingua estranxeira.

Descríronse e aplicáronse as normas e os protocolos de relación social propios do país.

Identificáronse as crenzas e os valores propios da comunidade onde se fale a lingua estranxeira.

Identificáronse os aspectos socioprofesionais propios do sector, en calquera tipo de texto.

Metodoloxía de cualificación

Instrumento	Procedemento	Ponderación
-------------	--------------	-------------

a) Probas escritas (40%)

Use of English: gramática, vocabulario e funcións. 1 exame a lo menos por trimestre. Incluirá exercicios sobre as estruturas, vocabulario e funcións lingüísticas.

Reading 1 exame por trimestre: Esta proba inclúe un texto do que o alumno terá que extraer información.

Writings/proxectos: Traballos individuais que versarán sobre os tópicos tratados na clase e similares Rúbrica de expresión escrita:

Valorarase o uso de estruturas, funcións e léxico axeitado, así como elementos de cohesión e coherencia. Valorarase a creatividade.

b) Anotación diaria (20%)

Traballo na aula: Valorarase a participación activa e colaborativa, o interese pola mellora continua na lingua. Tamén se valorará o esforzo por comunicarse (comprender e expresarse de xeito adecuado) na lingua inglesa durante as clases. Táboa de observación.

c) Probas orais (40%)

Producción oral: Diálogos en parellas, exposicións ou explicacións breves, role-plays, participación nos debates, presentacións de temas con apoio visual.

Rúbrica de expresión oral: Valorarase a pronunciación, a fluidez, o emprego de estruturas e léxico adecuado, así como o uso de estratexias para entender ou facerse comprender.

Listening: Pode incluír exercicios de verdadeiro/falso, preguntas sobre información xeral, preguntas para extraer información. Realizarase un exame por trimestre.

Aínda que ao longo do curso se tratan estruturas xa adquiridas noutras etapas educativas, dase por suposto, considerando a natureza continua da aprendizaxe dunha lingua, que o alumnado que accede a un Ciclo Superior de Formación profesional por calquera das vías establecidas pola normativa vixente, ten adquiridos os coñecementos mínimos establecidos no currículo do Bacharelato, especialmente no que se refire ao uso das estruturas gramaticais e vocabulario desa etapa.

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

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

A avaliación do proceso de aprendizaxe será acumulativa, e polo tanto a superación dunha avaliación implicará a recuperación da anterior. Para isto, en cada avaliación, as probas escritas recollerán contidos da avaliación anterior, de xeito que se poida valorar a progresión do alumnado na materia. Se realizarán repasos e revisións na aula e se traballará con actividades adaptadas ás necesidades que os alumnos presenten ao longo do proceso ensino-aprendizaxe.

Aqueles alumnos que non superen a materia na avaliación final ordinaria serán obxecto de un programa de recuperación que se centrará na realización de actividades deseñadas pola profesora que agrupen todos os contidos mínimos. Este proceso se desenvolverá de forma individualizada.

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

O alumno realizará probas escritas e orais de recuperación nas que demostre que acadou as competencias marcadas no documento que se lle entregará de xeito individual.

Proba escrita 60%

Proba oral 40%

A proba oral constará dun exercicio de escoita e un speaking, que se acordará c@alumn@

A proba escrita constará de varias actividades de tradución sobre os temas tratados durante o curso ( formalización de documentos, traducción e redacción)e emprego de formulas na atención ao cliente, además de exercicios nos que @alumn@ demostre o coñecemento do vocabulario específico.

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

A partires da avaliación, a profesora revisará o grao de consecución das competencias básicas para facer os axustes necesarios.

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

## 8. Medidas de atención á diversidade

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

Realizase unha proba escrita de nivel (placement test). Esta proba consiste nun exame tipo test sobre puntos gramaticais e de vocabulario, unha proba de comprensión lectora e unha serie de actividades orais que permitirán analizar a competencia lingüística da que parte o alumnado. En ningún caso terá valor cara a calificación final do alumno, só se lle asigna un valor de recollida de información.

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

O alumnado que o precise poderá dispor de material extraordinario de reforzo por niveis de aprendizaxe que responda aos seus distintos ritmos. A aula virtual do curso permite distintos ritmos de aprendizaxe individual.

## **9. Aspectos transversais**

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

A importancia do traballo en equipo: o respecto aos outros, á diversidade, a propia cultura e as outras culturas, o interese polo traballo ben feito, a colaboración, a motivación, o reparto equitativo de tarefas, en resúmen, se traballa ao longo de todo o curso a competencia persoal e a ética profesional.

### **9.b) Actividades complementarias e extraescolares**

Colaboración cos departamentos específicos do ciclo nas actividades propostas. Debido ao descoñecemento da evolución da situación COVID, só se programarán actividades conforme á normativa hixiénico-sanitaria.

## **10. Outros apartados**

### **10.1) Auxiliar de conversa**

Este curso temos asignada unha auxiliar de conversa de nacionalidade americana, que traballará na aula coa profesora durante dúas sesións semanais.

Deseñaremos actividades para desenvolver a competencia oral do alumnado, a comprensión e a expresión, que esperten a curiosidade e o interese por outras culturas.

## 1. Identificación da programación

### Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15025682	Fraga do Eume	Pontedeume	2021/2022

### 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
MP0182	Formación e orientación laboral	2021/2022	3	107	107
MP0182_12	Prevenición de riscos laborais	2021/2022	3	45	45
MP0182_22	Equipos de traballo, dereito do traballo e da seguridade social, e procura de emprego	2021/2022	3	62	62

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

### Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	ANA LUPIÁÑEZ LÓPEZ
Outro profesorado	

Estado: Supervisada

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

O currículo establecido adécuase perfectamente ás características do ámbito produtivo da hostalería e o turismo, polo que non foi obxecto de concreción algunha. As unidades didácticas que fan referencia tanto ao ámbito da prevención de riscos como ao laboral e de procura de emprego, xa foron deseñadas tendo en conta que o alumnado vai dirixirse ao ámbito produtivo de Hotalaría e Turismo (Aloxamentos turísticos).



**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	A prevención de riscos laborais	Relación entre traballo e saúde. Concepto básicos e dereitos e deberes de traballadores e empresarios en materia de prevención.	8	8
2	A avaliación de riscos profesionais.	Análise dos factores de risco e danos derivados do traballo. Avaliación dos riscos laborais.	16	14
3	O plan de prevención.	Organización da prevención na empresa. Organismos estatais e autonómicos en materia preventiva.	11	6
4	Medidas de prevención e protección.	Medidas de prevención e protección. Actuación ante emerxencias e primeiros auxilios.	10	12
5	O traballo en equipo.	O traballo en equipo, dinámicas de grupo, conflitos e técnicas de resolución dos mesmos.	4	3
6	A relación laboral e o contrato de traballo.	A relación laboral individual; dereitos e deberes derivados da mesma. Modalidades de contratación.	16	20
7	O tempo de traballo e a súa retribución.	Análise das principais condicións de traballo: clasificación e promoción profesional, tempo de traballo, retribución, etc. A nómina.	12	12
8	Modificación, suspensión e extinción do contrato de traballo	Causas e efectos da modificación, suspensión e extinción do contrato de traballo.	12	12
9	A representación dos traballadores e a negociación colectiva.	Órganos de representación dos traballadores na empresa e convenios colectivos.	3	2
10	Conflitos colectivos e procedementos de solución.	Análise dos conflitos colectivos e dos procedementos de solución.	3	2
11	A Seguridade Social.	A Seguridade Social e as súas prestacións.	8	7
12	A procura de emprego.	Itinerarios formativos e busca de emprego.	4	2

#### 4. Por cada unidade didáctica

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

N.º	Título da UD	Duración
1	A prevención de riscos laborais	8

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Recoñece os dereitos e as obrigas das persoas traballadoras e empresarias relacionados coa seguridade e a saúde laboral.	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 Relacionáronse as condicións laborais coa saúde da persoa traballadora.
CA1.2 Distinguíronse os principios da acción preventiva que garanten o dereito á seguridade e á saúde das persoas traballadoras.
CA1.3 Apreciouse a importancia da información e da formación como medio para a eliminación ou a redución dos riscos laborais.
CA1.4 Comprendéronse as actuacións axeitadas ante situacións de emerxencia e risco laboral grave e inminente.
CA1.5 Valoráronse as medidas de protección específicas de persoas traballadoras sensibles a determinados riscos, así como as de protección da maternidade e a lactación, e de menores.
CA1.6 Analizáronse os dereitos á vixilancia e protección da saúde no sector de aloxamento turístico.
CA1.7 Asumiuse a necesidade de cumprir as obrigas das persoas traballadoras en materia de prevención de riscos laborais.

##### 4.1.e) Contidos

Contidos
Relación entre traballo e saúde. Influencia das condicións de traballo sobre a saúde.
Conceptos básicos de seguridade e saúde laboral.
Análise dos dereitos e das obrigas das persoas traballadoras e empresarias en prevención de riscos laborais.
Actuación responsable no desenvolvemento do traballo para evitar as situacións de risco no seu contorno laboral.
Protección de persoas traballadoras especialmente sensibles a determinados riscos.

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

N.º	Título da UD	Duración
2	A avaliación de riscos profesionais.	16

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Avalía as situacións de risco derivadas da súa actividade profesional analizando as condicións de traballo e os factores de risco máis habituais do sector de aloxamento turístico.	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 Determináronse as condicións de traballo con significación para a prevención nos contornos de traballo relacionados co perfil profesional de técnico superior en aloxamentos turísticos.
CA2.2 Clasificáronse os factores de risco na actividade e os danos derivados deles.
CA2.3 Clasificáronse e describíronse os tipos de danos profesionais, con especial referencia a accidentes de traballo e doenzas profesionais, relacionados co perfil profesional de técnico superior en aloxamentos turísticos.
CA2.4 Identificáronse as situacións de risco máis habituais nos contornos de traballo das persoas coa titulación de técnico superior en aloxamentos turísticos.
CA2.5 Levouse a cabo a avaliación de riscos nun contorno de traballo, real ou simulado, relacionado co sector de actividade do título.

#### 4.2.e) Contidos

Contidos
Análise de factores de risco ligados a condicións de seguridade, ambientais, ergonómicas e psicosociais.
Determinación dos danos á saúde da persoa traballadora que se poden derivar das condicións de traballo e dos factores de risco detectados.
Riscos específicos no sector de aloxamentos turísticos en función das probables consecuencias, do tempo de exposición e dos factores de risco implicados.
Avaliación dos riscos atopados en situacións potenciais de traballo no sector de aloxamentos turísticos.

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

N.º	Título da UD	Duración
3	O plan de prevención.	11

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Participa na elaboración dun plan de prevención de riscos e identifica as responsabilidades de todos os axentes implicados.	SI

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

Criterios de avaliación
CA3.1 Valorouse a importancia dos hábitos preventivos en todos os ámbitos e en todas as actividades da empresa.
CA3.2 Clasifícaronse os xeitos de organización da prevención na empresa en función dos criterios establecidos na normativa sobre prevención de riscos laborais.
CA3.3 Determináronse os xeitos de representación das persoas traballadoras na empresa en materia de prevención de riscos.
CA3.4 Identifícaronse os organismos públicos relacionados coa prevención de riscos laborais.
CA3.5 Valorouse a importancia da existencia dun plan preventivo na empresa que inclúa a secuencia de actuacións para realizar en caso de emerxencia.
CA3.6 Estableceuse o ámbito dunha prevención integrada nas actividades da empresa, e determináronse as responsabilidades e as funcións de cadaquén.
CA3.7 Definiuse o contido do plan de prevención nun centro de traballo relacionado co sector profesional da titulación de técnico superior en aloxamentos turísticos.
CA3.8 Proxectouse un plan de emerxencia e evacuación para nunha pequena ou mediana empresa do sector de actividade do título.

#### 4.3.e) Contidos

Contidos
Xestión da prevención na empresa: funcións e responsabilidades.
Órganos de representación e participación das persoas traballadoras en prevención de riscos laborais.
Organismos estatais e autonómicos relacionados coa prevención de riscos.
Planificación da prevención na empresa.
Plans de emerxencia e de evacuación en contornos de traballo.
Elaboración dun plan de emerxencia nunha empresa do sector.
Participación na planificación e na posta en práctica dos plans de prevención.

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

N.º	Título da UD	Duración
4	Medidas de prevención e protección.	10

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Determina as medidas de prevención e protección no contorno laboral da titulación de técnico superior en aloxamentos turísticos.	SI

#### 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 Definíronse as técnicas e as medidas de prevención e de protección que se deben aplicar para evitar ou diminuír os factores de risco, ou para reducir as súas consecuencias no caso de materializarse.
CA4.2 Analizouse o significado e o alcance da sinalización de seguridade de diversos tipos.
CA4.3 Selecciónáronse os equipamentos de protección individual (EPI) axeitados ás situacións de risco atopadas.
CA4.4 Analizáronse os protocolos de actuación en caso de emerxencia.
CA4.5 Identificáronse as técnicas de clasificación de persoas feridas en caso de emerxencia, onde existan vítimas de diversa gravidade.
CA4.6 Identificáronse as técnicas básicas de primeiros auxilios que se deben aplicar no lugar do accidente ante danos de diversos tipos, así como a composición e o uso da caixa de urxencias.

#### 4.4.e) Contidos

Contidos
Medidas de prevención e protección individual e colectiva.
Protocolo de actuación ante unha situación de emerxencia.
Aplicación das técnicas de primeiros auxilios.
Actuación responsable en situacións de emerxencias e primeiros auxilios.

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

N.º	Título da UD	Duración
5	O traballo en equipo.	4

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Participa responsablemente en equipos de traballo eficientes que contribúan á consecución dos obxectivos da organización.	SI

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

Criterios de avaliación
CA1.1 Identifícanse os equipos de traballo en situacións de traballo relacionadas co perfil de técnico superior en aloxamentos turísticos e valoráronse as súas vantaxes sobre o traballo individual.
CA1.2 Determináronse as características do equipo de traballo eficaz fronte ás dos equipos ineficaces.
CA1.3 Adoptáronse responsablemente os papeis asignados para a eficiencia e a eficacia do equipo de traballo.
CA1.4 Empregáronse axeitadamente as técnicas de comunicación no equipo de traballo para recibir e transmitir instrucións e coordinar as tarefas.
CA1.5 Determináronse procedementos para a resolución dos conflitos identificados no seo do equipo de traballo.
CA1.6 Aceptáronse de forma responsable as decisións adoptadas no seo do equipo de traballo.
CA1.7 Analizáronse os obxectivos alcanzados polo equipo de traballo en relación cos obxectivos establecidos, e coa participación responsable e activa dos seus membros.

#### 4.5.e) Contidos

Contidos
Diferenciación entre grupo e equipo de traballo.
Valoración das vantaxes e os inconvenientes do traballo de equipo para a eficacia da organización.
Equipos no sector de aloxamentos turísticos segundo as funcións que desempeñen.
Dinámicas de grupo.
Equipos de traballo eficaces e eficientes.
Participación no equipo de traballo: desempeño de papeis, comunicación e responsabilidade.
Conflito: características, tipos, causas e etapas.
Técnicas para a resolución ou a superación do conflito.

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

N.º	Título da UD	Duración
6	A relación laboral e o contrato de traballo.	16

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Identifica os dereitos e as obrigas que se derivan das relacións laborais, e recoñéceos en diferentes situacións de traballo.	NO

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

Criterios de avaliación
CA2.1 Identifícanse o ámbito de aplicación, as fontes e os principios de aplicación do dereito do traballo.
CA2.2 Distingúense os principais organismos que interveñen nas relacións laborais.
CA2.3 Identifícanse os elementos esenciais dun contrato de traballo.
CA2.4 Analízanse as principais modalidades de contratación e identifícanse as medidas de fomento da contratación para determinados colectivos.
CA2.5 Valoráronse os dereitos e as obrigas que se recollen na normativa laboral.
CA2.12 Identifícanse as características definitorias dos novos contornos de organización do traballo.

#### 4.6.e) Contidos

Contidos
Dereito do traballo.
Novos contornos de organización do traballo.
Organismos públicos (administrativos e xudiciais) que interveñen nas relacións laborais.
Análise da relación laboral individual.
Dereitos e deberes derivados da relación laboral.
Modalidades de contrato de traballo e medidas de fomento da contratación.

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

N.º	Título da UD	Duración
7	O tempo de traballo e a súa retribución.	12

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Identifica os dereitos e as obrigas que se derivan das relacións laborais, e recoñéceos en diferentes situacións de traballo.	NO

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

Criterios de avaliación
CA2.5 Valoráronse os dereitos e as obrigas que se recollen na normativa laboral.
CA2.6 Determináronse as condicións de traballo pactadas no convenio colectivo aplicable ou, en ausencia deste, as condicións habituais no sector profesional relacionado co título de técnico superior en aloxamentos turísticos.
CA2.7 Valoráronse as medidas establecidas pola lexislación para a conciliación da vida laboral e familiar, e para a igualdade efectiva entre homes e mulleres.
CA2.8 Analizouse o recibo de salarios e identificáronse os principais elementos que o integran.

#### 4.7.e) Contidos

Contidos
Análise da relación laboral individual.
Dereitos e deberes derivados da relación laboral.
Análise dun convenio colectivo aplicable ao ámbito profesional da titulación de técnico superior en aloxamentos turísticos.
Análise das principais condicións de traballo: clasificación e promoción profesional, tempo de traballo, retribución, etc.



**4.8.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
8	Modificación, suspensión e extinción do contrato de traballo.	12

**4.8.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan**

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Identifica os dereitos e as obrigas que se derivan das relacións laborais, e recoñéceos en diferentes situacións de traballo.	NO

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

Criterios de avaliación
CA2.5 Valoráronse os dereitos e as obrigas que se recollen na normativa laboral.
CA2.9 Identificáronse as causas e os efectos da modificación, a suspensión e a extinción da relación laboral.

**4.8.e) Contidos**

Contidos
Dereitos e deberes derivados da relación laboral.
Modificación, suspensión e extinción do contrato de traballo.

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

N.º	Título da UD	Duración
9	A representación dos traballadores e a negociación colectiva.	3

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Identifica os dereitos e as obrigas que se derivan das relacións laborais, e recoñéceos en diferentes situacións de traballo.	NO

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

Criterios de avaliación
CA2.6 Determináronse as condicións de traballo pactadas no convenio colectivo aplicable ou, en ausencia deste, as condicións habituais no sector profesional relacionado co título de técnico superior en aloxamentos turísticos.
CA2.7 Valoráronse as medidas establecidas pola lexislación para a conciliación da vida laboral e familiar, e para a igualdade efectiva entre homes e mulleres.
CA2.10 Identificáronse os órganos de representación das persoas traballadoras na empresa.

#### 4.9.e) Contidos

Contidos
0Representación das persoas traballadoras na empresa.
Análise dun convenio colectivo aplicable ao ámbito profesional da titulación de técnico superior en aloxamentos turísticos.
Sindicatos de traballadores e asociacións empresariais.

**4.10.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
10	Conflitos colectivos e procedementos de solución.	3

**4.10.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan**

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Identifica os dereitos e as obrigas que se derivan das relacións laborais, e recoñéceos en diferentes situacións de traballo.	NO

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

Criterios de avaliación
CA2.5 Valoráronse os dereitos e as obrigas que se recollen na normativa laboral.
CA2.11 Analizáronse os conflitos colectivos na empresa e os procedementos de solución.

**4.10.e) Contidos**

Contidos
Conflitos colectivos.
Dereitos e deberes derivados da relación laboral.

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

N.º	Título da UD	Duración
11	A Seguridade Social.	8

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Determina a acción protectora do sistema da seguridade social ante as contingencias cubertas, e identifica as clases de prestacións.	SI

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

Criterios de avaliación
CA3.1 Valórouse o papel da seguridade social como pilar esencial do estado social e para a mellora da calidade de vida da cidadanía.
CA3.2 Delimitouse o funcionamento e a estrutura do sistema de seguridade social.
CA3.3 Identificáronse, nun suposto sinxelo, as bases de cotización dunha persoa traballadora e as cotas correspondentes a ela e á empresa.
CA3.4 Determináronse as principais prestacións contributivas de seguridade social, os seus requisitos e a súa duración, e realizouse o cálculo da súa contía nalgúns supostos prácticos.
CA3.5 Determináronse as posibles situacións legais de desemprego en supostos prácticos sinxelos, e realizouse o cálculo da duración e da contía dunha prestación por desemprego de nivel contributivo básico.

#### 4.11.e) Contidos

Contidos
A seguridade social como pilar do estado social.
Estrutura do sistema de seguridade social.
Determinación das principais obrigas das persoas empresarias e das traballadoras en materia de seguridade social.
Protección por desemprego.
Prestacións contributivas da seguridade social.

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

N.º	Título da UD	Duración
12	A procura de emprego.	4

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Planifica o seu itinerario profesional seleccionando alternativas de formación e oportunidades de emprego ao longo da vida.	SI

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

Criterios de avaliación
CA4.1 Valoráronse as propias aspiracións, motivacións, actitudes e capacidades que permitan a toma de decisións profesionais.
CA4.2 Tomouse conciencia da importancia da formación permanente como factor clave para a empregabilidade e a adaptación ás esixencias do proceso produtivo.
CA4.3 Valoráronse as oportunidades de formación e emprego noutros estados da Unión Europea.
CA4.4 Valorouse o principio de non-discriminación e de igualdade de oportunidades no acceso ao emprego e nas condicións de traballo.
CA4.5 Deseñáronse os itinerarios formativos profesionais relacionados co perfil profesional de técnico superior en aloxamentos turísticos.
CA4.6 Determináronse as competencias e as capacidades requiridas para a actividade profesional relacionada co perfil do título, e seleccionouse a formación precisa para as mellorar e permitir unha axeitada inserción laboral.
CA4.7 Identificáronse as principais fontes de emprego e de inserción laboral para as persoas coa titulación de técnico superior en aloxamentos turísticos.
CA4.8 Empregáronse adecuadamente as técnicas e os instrumentos de procura de emprego.
CA4.9 Prevíronse as alternativas de autoemprego nos sectores profesionais relacionados co título.

#### 4.12.e) Contidos

Contidos
Coñecemento dos propios intereses e das propias capacidades formativo-profesionais.
Importancia da formación permanente para a traxectoria laboral e profesional das persoas coa titulación de técnico superior en aloxamentos turísticos.
Oportunidades de aprendizaxe e emprego en Europa.
Itinerarios formativos relacionados coa titulación de técnico superior en aloxamentos turísticos.
Definición e análise do sector profesional do título de técnico superior en aloxamentos turísticos.
Proceso de toma de decisións.
Proceso de procura de emprego no sector de actividade.
Técnicas e instrumentos de procura de emprego.

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

Os contidos mínimos esixibles para a avaliación positiva do módulo serán, por bloques temáticos os seguintes:

Ud. Formativa 1: Prevención de riscos laborais.

Dereitos e obrigas en seguridade e saúde laboral

- \* Relación entre traballo e saúde. Influencia das condicións de traballo sobre a saúde.
- \* Conceptos básicos de seguridade e saúde laboral.
- \* Análise dos dereitos e das obrigas das persoas traballadoras e empresarias en prevención de riscos laborais.
- \* Actuación responsable no desenvolvemento do traballo para evitar as situacións de risco no seu contorno laboral.
- \* Protección de persoas traballadoras especialmente sensibles a determinados riscos.

Avaliación de riscos profesionais

- \* Análise de factores de risco ligados a condicións de seguridade, ambientais, ergonómicas e psicosociais.
- \* Determinación dos danos á saúde da persoa traballadora que se poden derivar das condicións de traballo e dos factores de risco detectados.
- \* Riscos específicos no sector da restauración en función das probables consecuencias, do tempo de exposición e dos factores de risco implicados.
- \* Avaliación dos riscos atopados en situacións potenciais de traballo no sector da restauración.

Planificación da prevención de riscos na empresa

- \* Xestión da prevención na empresa: funcións e responsabilidades.
- \* Órganos de representación e participación das persoas traballadoras en prevención de riscos laborais.
- \* Organismos estatais e autonómicos relacionados coa prevención de riscos.
- \* Planificación da prevención na empresa.
- \* Plans de emerxencia e de evacuación en contornos de traballo.

\* Elaboración dun plan de emerxencia nunha empresa do sector.

Aplicación de medidas de prevención e protección na empresa.

\* Medidas de prevención e protección individual e colectiva.

\* Protocolo de actuación ante unha situación de emerxencia.

\* Aplicación das técnicas de primeiros auxilios.

\* Actuación responsable en situacións de emerxencias e primeiros auxilios.

Ud. Formativa 2: equipos de traballo, dereito do traballo e da seguridade social, e procura de emprego

Xestión do conflito e equipos de traballo

\* Conflito: características, tipos, causas e etapas.

\* Técnicas para a resolución ou a superación do conflito.

Contrato de traballo

\* Dereito do traballo.

\* Organismos públicos (administrativos e xudiciais) que interveñen nas relacións laborais.

\* Análise da relación laboral individual.

\* Dereitos e deberes derivados da relación laboral.

\* Análise dun convenio colectivo aplicable ao ámbito profesional da titulación de técnico en servizos en restauración.

\* Modalidades de contrato de traballo e medidas de fomento da contratación.

\* Análise das principais condicións de traballo: clasificación e promoción profesional, tempo de traballo, retribución, etc.

\* Modificación, suspensión e extinción do contrato de traballo.

\* Representación das persoas traballadoras na empresa.

\* Conflitos colectivos.

Seguridade social, emprego e desemprego

\* A Seguridade Social como pilar do estado social.

\* Determinación das principais obrigas das persoas empresarias e das traballadoras en materia de seguridade social.

\* Protección por desemprego.

\* Prestacións contributivas da Seguridade Social.

Procura activa de emprego

\* Importancia da formación permanente para a traxectoria laboral e profesional das persoas coa titulación de técnico en servizos en restauración.

\* Proceso de procura de emprego no sector de actividade.

\* Técnicas e instrumentos de procura de emprego.

Criterios de cualificación

1º.-A cualificación exprésase de forma numérica arábica do 1 ó 10.

2º.-As avaliacións consistirán en probas individuais, escritas ou orais, de tipo teórico-práctico, presenciais ou telemáticas (atendendo aos condicionamentos marcados pola situación de pandemia).

A cualificación do alumnado levarase a cabo conforme ao seguinte sistema:

En cada avaliación trimestral, a cualificación total máxima será de 10 puntos, que se ponderarán seguindo os seguintes criterios:

COMPETENCIAS CONCEPTUAIS:

PROBA ESCRITA: 80% da nota, que se atribuirán aos seguintes instrumentos de avaliación de acordo co criterio da profesora:

\* Exames escritos teórico-prácticos. Realizaránse a ser posible 2 exames escritos por trimestre e por bloque temático (excepcionalmente poderá realizarse un so exame si, no curso, se tivera que facer fronte a imprevistos que retrasasen o ritmo de explicación).

Para poder ser avaliado como positivo neste apartado, será necesario acadar unha puntuación mínima de 5 puntos sobre 10 nas distintas probas que conformen o material a avaliar por avaliación, antes de aplicar a ponderación.

COMPETENCIAS ACTITUDINAIS:

INTERESE POLO MÓDULO e COMPORTAMIENTO: 10%

MÁXIMO% 10%

Control de asistencia: está vinculado exclusivamente á aplicación informática XADE.

Comportamento: a súa valoración efectuarase a través da ficha individual de cada alumno, conforme a apreciación da profesora na aula. So se pode valorar este ítem en positivo, polo que non se pode restar por mal comportamento para o cálculo da nota da Avaliación.

COMPETENCIAS PROCEDIMENTAIS:

TRABALLO DIARIO: 10%

MÁXIMO% 10%

Traballo diario, efectuarase unha ficha de control/seguimento da actividade programada facendo constar na ficha individual de cada alumno, as observacións oportunas.



## PROCEDEMENTOS XERAIS

Ao lado do enunciado da pregunta farase constar o valor numérico da mesma.

Os exercicios de recuperación (no caso de facerse), puntuaranse cun máximo de 5 puntos (apto).

As probas cualificaranse sempre sobre valores numéricos totais de 10.

O redondeo da nota quedaría como segue: se a cifra decimal é igual ou superior a 5 redondéase á nota inmediatamente superior (exemplo: si a nota é 5,6, a nota redondeada será 6).

Se poderá puntuar con 0,5 puntos a maiores a participación en actividades extraescolares e complementarias, (agás aqueles alumnos que acaden a puntuación máxima ou teñan establecida a perda do dereito á avaliación continua).

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

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

Recuperación durante o curso:

Durante o curso realizaranse probas de recuperación para aqueles alumnos/as que non conseguiron acadar os mínimos esixidos en cada unha das avaliacións. Co obxectivo de que non perdan o ritmo da materia e se desmotiven, realizaranse nas primeiras semanas de cada unha das avaliacións (exceptuando lóxicamente a primeira), as oportunas probas que respetarán o formato das realizadas en primeiro lugar e que permitan á profesora comprobar a evolución dos alumnos e o seu dominio dos contidos básicos xa tratados no trimestre inmediatamente anterior. No caso de ser superadas positivamente estas probas, a avaliación constará, a partir dese momento, como aprobada para o alumno que non terá que realizar máis exames que incidan sobre os mesmos contidos.

A recuperación durante o curso das avaliacións que queden pendentes para o alumnado tamén se poderá facer propoñendo pola profesora a realización de exercicios de reforzo de forma autónoma que redunden sobre o explicado e que incidan naqueles aspectos que non se superaron convintemente. Fixarase un prazo de entrega para estes exercicios, que oscilará entre unha semana e quince días (segundo a súa dificultade), e a profesora comunicará ao alumno/a as áreas que foron obxecto de recuperación e as que seguen pendentes. De non superarse éstas durante o curso, terán que ser recuperadas mediante a oportuna proba de recuperación da avaliación, a realizar ao rematar o curso.

- Recuperación de xuño:

No mes de xuño terán lugar unhas probas de recuperación para aqueles alumnos que suspenderon algunha avaliación (PLAN DE ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN). Para aprobar o módulo esíxese a superación de cada unha das avaliacións. Neste módulo as alumnas e os alumnos terán que volver sobre o xa explicado durante o curso para, con un maior interese pola súa parte, chegar a un mínimo esixible -contidos mínimos-. Nese tempo, o profesor estará á disposición das alumnas e alumnos para aquelas consultas puntuais que, a xuízo daquel, sexan de necesaria explicación para a comprensión da materia por parte do o dos afectados.

A tal fin, haberá unha serie de exames fixados pola profesora e con antelación suficiente indicaranse as datas, hora e lugar. Os exames consistirán na superación de probas orais ou escritas ou unha combinación de ambas que abarquen a totalidade dos contidos, especialmente dos contidos mínimos. Estas probas amosarán o dominio das capacidades e contidos procedimentais, conceptuais e actitudinais sinalados anteriormente.

Para superar cada proba esíxese que se resolvan correctamente a metade das preguntas ou problemas prantexados e sempre e cando non se cometan erros de conceptos e contidos mínimos, xa sexan de carácter procedimental, conceptual ou actitudinal.

En todo caso, non se examinará aos alumnos/as daqueles bloques temáticos que tiveran superados durante o curso.

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

O sistema de avaliación para aqueles alumnos que perderon o dereito á avaliación continua (PLAN EXTRAORDINARIO DE AVALIACIÓN), consistirá na superación de probas orais ou escritas ou unha combinación de ambas que abranguen a totalidade dos contidos, especialmente os contidos mínimos. Estas probas demostrarán o dominio das capacidades e contidos procedimentais, conceptuais e actitudinais. Tamén poderán

adoptar a forma de preguntas de selección, preguntas tipo test, preguntas de produción (é dicir que deban ser elaboradas por eles mesmos, ben de forma escrito ben de forma oral) ou casos prácticos a resolver.

A tal fin, haberá unha serie examens fixados pola Xefatura de Estudos do instituto e con antelación suficiente indicaranse as datas, hora e lugar ao alumnado concernido.

Para superar cada proba esíxese que se resolvan correctamente a metade das preguntas ou problemas prantexados e sempre e cando non se cometan erros de conceptos de contidos mínimos, xa sexan de carácter procedimental, conceptual ou actitudinal.

Neste senso débese recordar que o número de faltas que implica a perda do dereito á avaliación continua é do 10% da duración do módulo. (Resolución de 27 de xullo de 2009). Este alumnado, no caso de que teña superado, antes da perda do dereito á avaliación continua, algún ou algúns dos bloques temáticos, consideraránselles superados, a condición de que haxa unha asistencia a clase regular a partir da perda do referido dereito.

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

Unha vez rematada a elaboración da programación, firmada polo Xefe ou Xefa do Departamento de FOL e presentada ante a Xefatura de Estudos, este documento non pode converterse en algo ríxido, inflexible e pechado, senón todo o contrario, ao longo de todo o curso o docente debe ter en conta as pautas establecidas na programación e en base a ela elaborar as súas programacións de aula. Cando remate o curso o propio docente deberá facer unha Memoria onde se recolla o grao de axuste entre o programado a principios de curso dun modo teórico na programación e o acaecido realmente ao longo do curso.

Os posibles indicadores a ter en conta para a AVALIAR A PROGRAMACIÓN serían os seguintes:

-Entrega en prazo: deberá comprobar se se cumpriron os prazos de entrega para a documentación fixados pola Dirección do centro.

-Obxectivos: prestarase especial atención en comprobar se se acadaron os obxectivos marcados.

-Contidos: comprobarase se se desenvolveron todos os contidos, especialmente os contidos mínimos e se houbo variacións en canto á secuenciación e temporalización.

-Metodoloxía: neste apartado valorarase se a metodoloxía empregada foi a máis axeitada para conseguir os obxectivos marcados e desenvolver os contidos programados ou se é preciso introducir medidas correctoras para o próximo curso.

-Recursos didácticos: Valoraremos se os recursos foron insuficientes ou excesivos, se se empregaron na súa totalidade e se se fixo o uso esperado deles. Consideraremos a posibilidade de introducir novidades para o próximo ano. Avaliaremos a idoneidade do libro de texto recomendado e do material proporcionado pola profesora dende a Aula Virtual.

-Criterios de Avaliación: comprobarase se foron tratados na súa totalidade e se deron resposta aos obxectivos e aos contidos establecidos.

-Actividades de recuperación: teranse en conta os resultados obtidos como consecuencia da posta en práctica das actividades de recuperación deseñadas. Valoraranse os resultados acadados polos alumnos que as realizaron e o grao de dificultade atopado na realización das mesmas.

-Actividades extraescolares: recollerase unha relación detallada das actividades extraescolares que se levaron a cabo, valorarase a súa funcionalidade con relación ao proceso de aprendizaxe, a conexión coa materia impartida, a idoneidade da data e da súa duración e a colaboración entre os Departamentos no seu desenvolvemento. Tamén será tida en conta a opinión do alumnado con relación a este particular (organización, custo, grao de aproveitamento, etc.)

-Temas transversais: apreciarase o grao de tratamento dos temas transversais propostos e a resposta e colaboración do alumnado neste punto o interese amosado e a súa actitude.

-Atención á diversidade: serán valoradas as medidas adoptadas con relación á atención á diversidade, en concreto, a súa adecuación ás necesidades detectadas, a súa capacidade para dar resposta á variedade do alumnado e á colaboración entre Departamentos, en especial co Departamento de Orientación do centro. Ao final do curso tamén se observarán os progresos realizados polos alumnos afectados e valorarase a posibilidade de orientar ao alumnado cara a aqueles estudos nos que poidan desenvolver dun xeito máis axeitado as súas capacidades.

-Fomento da lectura e das TICs: Se considerará a idoneidade das lecturas propostas, así como a posibilidade de introducir novos títulos de cara ao ano que ven (neste caso indicaranse cales). En relación coas TICs, teremos que valorar, entre outras cousas, o uso que se fixo delas, o

aproveitamento polo alumnado, a utilización que fixo o profesorado, cales foron os recursos máis empregados, cales foron as dificultades atopadas e as súas posibles causas e as propostas de melloras.

-Fomento da convivencia: Indicaranse os problemas atopados na convivencia se os houbo, as solucións adoptadas, as medidas correctoras empregadas e a súa capacidade resolutoria.

Respecto á AVALIACIÓN da PRÁCTICA DOCENTE:

O docente, ao remate de cada trimestre, pasará ao alumnado un test anónimo no que se recollerán distintas cuestións que o alumnado valorará de 1 a 5, sendo 1 o mínimo posible e 5 o máximo, tales como:

-Adecuación dos contidos do módulo

-Adecuación da metodoloxía empregada

-Adecuación da temporalización

-Valoración da propia práctica docente.

Deixando un apartado ou pregunta aberta onde os alumnos fagan os seus propios comentarios e suxestións co fin de mellorar a actividade do docente e a asimilación dos contidos mínimos por parte do alumnado.

Segundo os resultados obtidos neste test o docente irá facendo as adaptacións oportunas na súa programación o longo do curso académico.

## 8. Medidas de atención á diversidade

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

Neste apartado se responde á necesidade de coñecer o punto de partida do alumnado, tanto no que se refire ao seu nivel de coñecementos previos como a outro tipo de situacións e necesidades. Esta avaliación inicial farase ao principio de cada unidade didáctica, mediante un remuíño de ideas onde se poña de manifesto o que os alumnos coñecen do tema e as súas características persoais, o que permite unha atención ás diferenzas e unha metodoloxía axeitada. Tamén incluiremos neste apartado a correspondente reunión do equipo docente de cada grupo de alumnos que, coordinada polo profesor-titor, se fará ao comezo das actividades do ciclo formativo. Esta reunión non dará lugar a unha calificación por alumno senón que é orientativa para o docente.

As alumnas e os alumnos serán sometidos a un proceso de AVALIACIÓN INICIAL. Preténdese con ela, conseguir dispoñer da maior cantidade posible de información de cada un dos alumnos, tanto no relativo ao ámbito persoal como ao académico e ao de competencia curricular, co fin de facilita-lo proceso de ensino-aprendizaxe de tódolos alumnos, para tratar de facer posible o principio de "APRENDIZAXE SIGNIFICATIVO" en cada caso. Poñerase especial atención ás medidas de reforzo educativo e cando sexa necesario adoptaranse medidas de adaptación curricular.

Para proceder a elaborar un Plan de Atención á Diversidade, existen diferentes etapas que, para este módulo serán as seguintes:

1.- Avaliación inicial, pola que se intentará detectar se hai algún problema de aprendizaxe concreto por parte da alumna ou o alumno e, en función deste, determinar o obxectivo a cubrir por él ou ela. Como instrumento pódense utilizar probas escritas, cuestionarios sinxelos, entrevistas e, si fose necesario, a axuda de especialistas.

2.- Proposta curricular, pola que se trata de poñer os medios para alcanzar os obxectivos propostos. Si se modifican os obxectivos e alonxamos á alumna ou ó alumno dos prantexamentos xerais, básicos e mínimos para todo o alumnado, esta adaptación será significativa. Será necesario utilizar unha metodoloxía activa que potencia a participación, propoñendo ao alumno/a as realidades concretas unidas ao seu entorno, propiciando o traballo en grupo e favorecendo a súa participación nos debates previstos.

3.- Avaliación sumativa, coa que se pretende saber si se alcanzaron os obxectivos propostos. Neste sentido:

- Avaliaranse os contidos conceptuais, procedimentais e actitudinaris.

- Avaliarase o traballo en equipo.

En definitiva, haberá que valorar o avance detectado e a consecución dos obxectivos sinalados para as alumnas e os alumnos con problemas concretos de aprendizaxe.

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

Para o bo funcionamento do curso e para que finalmente os alumnos acaden os obxectivos e as capacidades terminais reflictidas no módulo, é de vital importancia que o docente teña un coñecemento o máis exhaustivo posible das características e condicionantes persoais do alumnado co que vai ter que traballar ao longo do curso.

A docente tratará de informarse, a través da Xefatura de Estudos e do Departamento de Orientación, se algún dos alumnos que conforman o grupo ten algunha característica ou condicionante que lle poida dificultar acadar os mínimos esixidos para superar o módulo, sen que chegue a tratarse dun alumno con necesidades educativas especiais (xa visto noutro apartado) ou que, pola contra, haxa algún alumno con altas capacidades que poida asimilar moita máis información sobre a materia que os simples mínimos esixidos.

Unha vez iniciado o curso, o profesor comezará dende o primeiro día e dun modo directo e persoal a observar a realidade da aula, xa que a DETECCIÓN PRECOZ deste tipo de casos e situacións é vital para o éxito na consecución dos obxectivos programados.

Así haberá que ter moi en conta dúas situacións ben diferenciadas:

-Os alumnos aos que lles costa máis acadar os mínimos esixidos e que, de non realizar algún tipo de intervención, é probable que non os acaden.

Para este alumnado o profesor preparará ACTIVIDADES DE REFORZO similares ás do resto do alumnado e que lles permitan asimilar, dun modo máis sinxelo e efectivo, a materia e que irán entroncadas no caso que sexa necesario coas actividades de recuperación previstas na avaliación.

Coma:

\* Darlles esquemas ou resumos moi básicos cos mínimos que se van esixir sobre a materia, para que lles resulte máis sinxelo asimilala.

\* Darlles exercicios e actividades para realizar fora do horario lectivo que reforcen o que os demais xa aprenderon na aula.

\* Poñelos a traballar, por parellas, con algún dos alumnos máis aventaxados, para que lles axude, pero procurando sempre que esta medida non produza o efecto contrario de desánimo no alumno ao que máis lle custa.

Aos alumnos aos que as capacidades terminais elementais a acadar no módulo lles resulten insuficientes, ben porque xa teñan coñecementos previos sobre a materia por algunha razón, ben porque as súas características persoais e intelectuais así os definan, o profesor prepararlles unha serie de ACTIVIDADES DE AMPLIACIÓN, que lles permitan avanzar un pouco máis na materia e ampliar o seu horizonte de coñecementos, evitando así que acaben por aburrirse na aula e desmotivados. Por exemplo:

Encargarlles a realización de traballos de Profundización e Investigación, relacionados con algún aspecto ou contido do módulo que lles interese.

Completar as unidades didácticas con información extraída de campos diversos.

Colaborar cos compañeiros que teñen máis dificultades, en parellas.

Propoñerlles a resolución de actividades máis complexas que as que se propoñen para o resto dos/as alumnos/as do ciclo.

## 9. Aspectos transversais

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

Como complemento da programación do módulo de FOL e tendo en conta que este en sí mesmo xa constitúe unha materia transversal, ó longo do curso trataranse algúns dos seguintes temas, xa sexa a modo de debate, coloquio ou como tema obxecto de traballo por parte dos alumnos, traballo que realizarán a modo de actividade complementaria:

\* O medio ambiente como patrimonio común.

\* Respecto pola seguridade e a saúde tanto persoal como colectiva.

\* A igualdade e a solidariedade.

\* A ética profesional.

\* A economía de mercado.

\* A construción da Unión Europea.

## 9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Para o presente curso académico establécense unha serie de posibles actividades COMPLEMENTARIAS E EXTRAESCOLARES a realizar, que a continuación pasamos a relatar.

De xurdir a necesidade ou oportunidade de realizar algún tipo de actividade a maiores, en función das demandas educativas do alumnado, o departamento de Formación e Orientación Laboral xustificará académicamente a súa necesidade e, salvo en casos en que non sexa posible realizala noutro momento, serán programadas para os dous primeiros trimestres do ano académico.

Dentro das ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS que se desenvolverán o longo do curso poderíamos citar:

- O emprego de metodoloxía de xogos: realización de test psicotécnicos para avaliar entre outras a idea, a capacidade de liderazgo, a capacidade emprendedora, etc.
- Simulacións: realizacións de Role-Playing: por exemplo dunha entrevista de traballo nun proceso de selección de persoal, ou simulando presentar o noso proxecto ante un posible inversor.
- Visualización de vídeos ou películas relacionados coa iniciativa emprendedora, o mundo dos negocios, e a selección de persoal: Pisando fuerte, El gran salto, Wal Street, El método, Up in the air, Serie Recursos Inhumanos.
- Realización de debates sobre temas relacionados coa materia obxecto de estudo: por exemplo as distintas formas xurídicas e as súas vantaxes e inconvenientes.

Dentro das ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES incluíríamos:

\*As visitas escolares realizadas fóra do centro educativo, a organismos e empresas do sector profesional específico (centro de operacións de R), verificando deste xeito o alumnado a realidade dos contidos tratados na aula. Neste sentido programamos en colaboración co BicGalicia a visita a un viveiro de empresas, entre outras.

\*Visitas a organismos oficiais, algunhas programadas para que os alumnos/as reciban algunha charla orientativa, e outras que deberán facer eles pola súa conta para recabar datos e información pertinente para os seus proxectos: Escola Galega de Prevención de Riscos, á Tesorería Xeral da Seguridade Social, ao Rexistro Mercantil, á Asociación de Empresarios da comarca, ao Concello

Participación en Feiras, Mostras, Xornadas Técnicas, Sesións Informativas, Charlas e Coloquios relacionados co ámbito profesional ou de carácter xeral e realizados fóra ou dentro do centro coma por exemplo: visita ao IFEMA ao salón do estudante, participación nas Xornadas de Orientación profesional que se celebran para todos os centros da comarca, participación en Obradoiros sobre sexualidade e violencia de xénero, prevención de lesións medulares, etc., e no Programa de Divulgación en doazón e transplantes de órganos que se celebran anualmente. Tamén está prevista unha charla a cargo da Garda Civil relacionada coa prevención dos delitos telemáticos, e o uso responsable dos recursos de Internet.

## 10. Outros apartados

### 10.1) Aula virtual

De xeito xeralizado, a profesora empregará, para o desenrolo do curso, a Aula Virtual na que irá compartindo información interesante co alumnado, tanto procedente de noticias como de medios xurídicos e que poderá utilizar tamén como medio para poñer e corregir exames.