

**1. Identificación da programación**
**Centro educativo**

Código	Centro	Concello	Ano académico
36013448	Manuel Antonio	Vigo	2023/2024

**Ciclo formativo**

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
HOT	Hostalaría e turismo	CSHOT03	Guía, información e asistencia turísticas	Ciclos formativos de grao superior	Réxime xeral-ordinario

**Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (\*)**

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0172	Protocolo e relacións públicas	2023/2024	5	105	105

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

**Profesorado responsable**

Profesorado asignado ao módulo	MARÍA COUCE VIDAL
Outro profesorado	

Estado: Supervisada

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

A competencia xeral deste título consiste en organizar e controlar axencias de viaxes tanto maioristas como minoristas, en todos os seus departamentos, aplicando as políticas empresariais establecidas, controlando obxectivos dos departamentos, accións comerciais e os resultados económicos do establecemento asegurando a satisfacción da clientela.

O profesional que supera o Ciclo Superior de axencias de viaxes e xestión de eventos exerce a súa actividade habitualmente no sector turístico, nomeadamente no subsector de axencias de viaxes.

O persoal neste sector traballa fundamentalmente por conta allea e exerce as súas actividades en labores de administración, mercadotecnia estratéxica e operacional, compras e contratación, produción ou distribución de servizos turísticos e de viaxes, mediación, control de calidade e función administrativa e contable. Debido á complexidade deste sector e á gran cantidade de actividades nas que este profesional pode traballar cómpre que teña gran capacidade de innovación, coordinación de tarefas e orientación á calidade.

O turismo representa unha actividade económica moi significativa en Vigo e en toda a provincia, o destino Rías Baixas é un dos referentes turísticos a nivel nacional. Existen na cidade e provincia unha forte implantación de empresas turísticas de diversos tipos, tales como: aloxamentos, axencias, actividades complementarias (transporte, actividades complementarias, OPCs, consultores, etc.); todas elas requiren dunha man de obra cualificada debido ao gran nivel de competencia no sector.

Concretamente, no módulo de Protocolo e Relacións Públicas o alumnado adquirirá competencia relacionadas co desenvolvemento de calquera acto, xa sexa este oficial, privado ou empresarial, que proxecte aos diferentes públicos a imaxe desexada. Os profesionais do turismo, necesitarán coñecer o cerimonial e protocolo para utilizalo da mellor maneira nas diferentes estratexias xerais de comunicación das empresas de intermediación turística.

## 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	As relacións públicas.	Fundamentos e principios das RR.PP. Imaxe corporativa e identidade. Tipos de imaxe. Expresión corporal, etc.	15	15
2	A atención e comunicación co cliente.	Procesos e canles de comunicación. Selección de medios de comunicación adecuados.	15	20
3	As suxestións, queixas e reclamacións.	Queixas, reclamacións e suxestións. Conceptos formais e non formais. Valoración da súa importancia. Deseño de puntos clave que debe conter un manual corporativo de atención ao cliente e xestión de queixas e reclamacións.	15	10
4	O protocolo institucional.	O protocolo. Definición. Orixe e evolución do protocolo. Tipos de protocolo. Regras básicas de protocolo. Protocolo institucional. Definición e elementos. Colocación e ordenación de bandeiras dentro dos actos protocolarios.	20	20
5	O protocolo social.	O protocolo social. A etiqueta. O saludo. A mesa. O viño e o seu servizo. Protocolo na mesa. O vestuario.	20	20
6	O protocolo empresarial.	Aplicación do protocolo empresarial: Elaboración do programa e cronograma do acto a organizar.	20	15

**4. Por cada unidade didáctica**
**4.1.a) Identificación da unidade didáctica**

N.º	Título da UD	Duración
1	As relacións públicas.	15

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

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

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

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

**Criterios de avaliación**

CA6.7 Valorouse a importancia da imaxe corporativa.

**4.1.e) Contidos**
**Contidos**

Fundamentos e principios das relacións públicas.

O imaxe do turismo español.

Aplicación e valoración das relacións públicas no ámbito turístico empresarial e institucional.

Recursos das relacións públicas.

Identificación e caracterización das principais marcas de entidades do sector turístico español e galego.

Imaxe corporativa e identidade: concepto e compoñentes.

Tipos de imaxe: imaxe do turismo galego e español.

Procesos e canles de comunicación. Selección de medios de comunicación axeitados.

Tipos de imaxe.

Valor da imaxe corporativa.

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

N.º	Título da UD	Duración
2	A atención e comunicación co cliente.	15

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Aplica os fundamentos e os elementos das relacións públicas no ámbito turístico, así como as técnicas asociadas seleccionadas.	NO

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Establece comunicación coa clientela utilizando técnicas e adaptándoas.	SI
RA6 - Mantén actitudes de atención á clientela e analiza a importancia de superar as expectativas desta con relación ao trato recibido.	NO

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

Criterios de avaliación
CA3.6 Identifícaronse os procesos e as canles de comunicación.
CA3.7 Aplicáronse técnicas de expresión verbal e non verbal.
CA4.1 Analizáronse os obxectivos dunha correcta atención á clientela.
CA4.2 Caracterizáronse as técnicas de atención á clientela.
CA4.3 Diferenciáronse as modalidades de atención á clientela.
CA4.4 Aplicáronse as accións do contacto directo e non directo.
CA4.5 Utilizáronse as técnicas de comunicación coa clientela.
CA4.6 Caracterizáronse os tipos de clientela.
CA4.7 Demostráronse as actitudes e as aptitudes nos procesos de atención á clientela.
CA4.8 Definíronse as técnicas de dinamización e interacción de grupos.
CA6.1 Analizáronse as expectativas de cada tipo de clientela.
CA6.2 Conseguiuse unha actitude de empatía.
CA6.3 Valorouse a importancia dunha actitude de simpatía.
CA6.4 Valorouse unha actitude de respecto cara á clientela e cara aos membros da empresa ou institución.

Criterios de avaliación
CA6.5 Conseguiuse alcanzar unha actitude profesional.
CA6.6 Seguiuse unha actitude de discreción.

#### 4.2.e) Contidos

Contidos
<p>Expresión corporal. Imaxe persoal. Habilidades sociais.</p> <p>Proceso da comunicación.</p> <p>Comunicación non verbal.</p> <p>Comunicación verbal.</p> <p>Obxectivos e variables da atención á clientela.</p> <p>Modalidades de atención á clientela: contacto directo e non directo. Técnicas.</p> <p>Puntos clave dunha boa atención á clientela segundo a fase de contacto desta coa empresa.</p> <p>Actitudes e aptitudes.</p> <p>Técnicas de dinamización e interacción grupal.</p> <p>Actitude de servizo á clientela: empatía, simpatía, cortesía, etc.</p> <p>Actitude de respecto cara á clientela e cara aos membros da empresa ou institución.</p> <p>Actitude profesional.</p> <p>Valor da discreción dentro do ámbito laboral.</p>

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

N.º	Título da UD	Duración
3	As suxestións, queixas e reclamacións.	15

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

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

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

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

**4.3.e) Contidos**

Contidos
Queixas, reclamacións e suxestións: conceptos formais e non formais.
Valoración da súa importancia.
Principais motivos de queixas da clientela das empresas de hostalaría e turismo.
Elementos de recollida de queixas, reclamacións e suxestións.
Fases da xestión de queixas e reclamacións.
Normativa legal en materia de reclamacións da clientela en establecementos de empresas turísticas.

Contidos
Deseño de puntos clave que debe conter un manual corporativo de atención á clientela e de xestión de queixas e reclamacións.

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

N.º	Título da UD	Duración
4	O protocolo institucional.	20

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

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

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

Criterios de avaliación
CA1.1 Definíronse os elementos que conforman o protocolo institucional.
CA1.2 Determináronse os criterios para establecer a presidencia nos actos oficiais.
CA1.3 Caracterizáronse os sistemas de ordenación das persoas invitadas en función do tipo de acto que se organice.
CA1.4 Recoñeceuse a normativa de protocolo e de precedencias oficiais da Xunta de Galicia e do Estado.
CA1.5 Realizáronse os programas protocolarios en función do acontecemento que se desenvolvea.
CA1.6 Caracterizouse o deseño e a planificación de actos protocolarios.
CA1.8 Determinouse a ordenación de bandeiras dentro dos actos protocolarios.



Criterios de avaliación
CA2.1 Caracterizouse a natureza e a tipoloxía dos actos que se organizan.
CA2.3 Identificouse o público a que se dirixen os actos.
CA2.5 Verificouse a correcta aplicación do protocolo durante o desenvolvemento do acto.

#### 4.4.e) Contidos

Contidos
Protocolo institucional: definición e elementos. Sistemas de organización de persoas invitadas. Interese pola normativa en materia de protocolo e de precedencias oficiais de Galicia e do Estado. Proxección de actos protocolarios. Colocación e ordenación de bandeiras dentro dos actos protocolarios. Identificación do público obxectivo e adecuación do acto.

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

N.º	Título da UD	Duración
5	O protocolo social.	20

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

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

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

Criterios de avaliación
CA1.3 Caracterizáronse os sistemas de ordenación das persoas invitadas en función do tipo de acto que se organice.
CA1.5 Realizáronse os programas protocolarios en función do acontecemento que se desenvolva.
CA1.6 Caracterizouse o deseño e a planificación de actos protocolarios.
CA2.1 Caracterizouse a natureza e a tipoloxía dos actos que se organizan.
CA2.3 Identificouse o público a que se dirixen os actos.
CA2.5 Verificouse a correcta aplicación do protocolo durante o desenvolvemento do acto.

**4.5.e) Contidos**

Contidos
Sistemas de organización de persoas invitadas.  Tipos de presidencias.  Proxección de actos protocolarios.  Identificación do público obxectivo e adecuación do acto.

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

N.º	Título da UD	Duración
6	O protocolo empresarial.	20

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

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Aplica o protocolo empresarial e describe os elementos de deseño e organización segundo a natureza, o tipo de acto e o público a que se dirixa.	SI

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

Criterios de avaliación
CA1.3 Caracterizáronse os sistemas de ordenación das persoas invitadas en función do tipo de acto que se organice.
CA1.5 Realizáronse os programas protocolarios en función do acontecemento que se desenvolva.
CA1.6 Caracterizouse o deseño e a planificación de actos protocolarios.
CA1.7 Deseñáronse invitacións en relación coa tipoloxía dos actos.
CA2.1 Caracterizouse a natureza e a tipoloxía dos actos que se organizan.
CA2.2 Deseñouse un manual protocolario e de comunicación.
CA2.3 Identificouse o público a que se dirixen os actos.
CA2.4 Identificáronse os elementos de organización e deseño de actos protocolarios empresariais (presidencia, persoas invitadas, día, hora, lugar, etc.).
CA2.5 Verificouse a correcta aplicación do protocolo durante o desenvolvemento do acto.
CA2.6 Enumerouse a documentación necesaria segundo o acto, para o seu correcto desenvolvemento.
CA2.7 Elaborouse o programa e o cronograma do acto.
CA2.8 Calculouse o orzamento do acto.

**4.6.e) Contidos**

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

**5. Mínimos exixibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación**
**CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN:**

Probas escritas teórico - prácticas suporán o 70% do total da nota: Farase 1 proba escrita por avaliación de obrigado cumprimento valoradas de 1 a 10 puntos, sendo o aprobado un 5.

Todos aqueles que non poidan presentarse a estas probas por motivos alleos ao centro escolar, deberán recuperar nas probas que a docente e o colectivo do alumnado consensúen ao respecto e que terán lugar no mes de marzo, previa FCT.

Actividades didácticas desenvoltas ao longo do curso académico suporán o 30%: Estas actividades son de obrigado cumprimento.

A nota para a superación do módulo e un 5.

Valorarase tanto o contido da mesma como a exposición segundo os criterios expostos na aula pola profesora así como a actitude profesional que o alumnado mostre no desenvolvemento das mesmas. \*Ver deontoloxía profesional.

Non se aceptarán actividades fóra da data marcada como límite na aula. Aqueles alumnos e alumnas que non acudan a clase cando se programan as actividades terán a responsabilidade por sí mesmos de informarse ao respecto sobre os contidos das actividades ou as datas de entrega.

Aqueles alumnos que non presenten unha determinada actividade poderán ser examinados da mesma no momento que a profesora considere oportuno, previo consenso co alumno/a e de xeito oral e/ou escrito.

Deontoloxía profesional\*, que incluírá as destrezas, aptitudes e actitudes que o alumnado deberá aplicar no futuro na empresa turística.

\* Na deontoloxía profesional observaranse destrezas, aptitudes e actitudes relacionadas coa participación activa na aula, o interese, o traballo e o esforzo (individual e/ou colectivo), a realización e presentación das tarefas (incluíndo o formato, o deseño e a orixinalidade), a linguaxe profesional apropiada (incluíndo a linguaxe técnica adecuada, a ortografía e a gramática), a hixiene e vestimenta adecuada, o uso adecuado dos equipos e instalacións e o cumprimento das normas

Normas básicas na aplicación dos criterios de cualificación:

- Está prohibido o uso de dispositivos móbiles na aula sen a debida autorización.
- Na realización das probas escritas poderá usarse bolígrafo negro ou azul e calculadora (cando corresponda). Non se permitirá o uso de bolígrafo vermello, lapis, goma, subraiador nin fita correctora. Os teléfonos móbiles non serán admitidos como calculadoras.
- O uso de medios fraudulentos na realización das probas teórico-prácticas suporá unha cualificación de 0 puntos.
- O plaxio na realización de actividades e tarefas suporá unha cualificación de 0 puntos.
- A reiteración dunha deontoloxía profesional negativa poderá supoñer unha cualificación de 0 puntos nas actividades e tarefas prácticas.
- A non asistencia a aula os días de realización de probas, actividades, tarefas e presentacións sen xustificación suporá unha cualificación de 0 puntos. Poderán entregarse tarefas, facer presentacións e/ou realizar probas escritas fóra de prazo sempre que medie unha causa debidamente xustificada (e sempre que poidan realizarse dentro do período ordinario de avaliación).

### 5.3. MÍNIMOS ESIXIBLES

Os mínimos esixibles están recollidos no apartado 4.c) da presente programación:

CA1.1 - Definíronse os elementos que conforman o protocolo institucional.

CA1.2 - Determináronse os criterios para establecer a presidencia nos actos oficiais.

CA1.3 - Caracterizáronse os sistemas de ordenación das persoas invitadas en función do tipo de acto que se organice.

CA1.4 - Recoñeceuse a normativa de protocolo e de precedencias oficiais da Xunta de Galicia e do Estado.

CA1.5 - Realizáronse os programas protocolarios en función do acontecemento que se desenvolva.

CA1.6 - Caracterizouse o deseño e a planificación de actos protocolarios.

CA1.7 - Deseñáronse invitacións en relación coa tipoloxía dos actos.

CA1.8 - Determinouse a ordenación de bandeiras dentro dos actos protocolarios.

CA2.1 - Caracterizouse a natureza e a tipoloxía dos actos que se organizan.

CA2.3 - Identificouse o público a que se dirixen os actos.

CA2.4 - Identificáronse os elementos de organización e deseño de actos protocolarios empresariais (presidencia, persoas invitadas, día, hora, lugar, etc.).

CA2.5 - Verificouse a correcta aplicación do protocolo durante o desenvolvemento do acto.

CA2.6 - Enumerouse a documentación necesaria segundo o acto, para o seu correcto desenvolvemento.

CA2.7 - Elaborouse o programa e o cronograma do acto.

CA3.1 - Definíronse os fundamentos e os principios das relacións públicas.

CA3.2 - Identificáronse e caracterizáronse os elementos de identidade corporativa en empresas e institucións turísticas.

CA3.4 - Identificouse o concepto de imaxe corporativa e os seus compoñentes.

CA3.6 - Identificáronse os procesos e as canles de comunicación.

CA3.7 - Aplicáronse técnicas de expresión verbal e non verbal.

CA3.8 - Recoñecéronse e valoráronse os recursos das relacións públicas.

CA3.9 - Seleccionáronse medios de comunicación en función do produto.

CA4.1 - Analizáronse os obxectivos dunha correcta atención á clientela.

CA4.2 - Caracterizáronse as técnicas de atención á clientela.

CA5.1 - Definíronse e analizáronse os conceptos formais e non formais de queixas, reclamacións e suxestións.

CA5.3 - Identificáronse as canles de comunicación das queixas, das reclamacións e das suxestións, e a súa xerarquización dentro da organización.

CA5.5 - Establecéronse as fases para seguir na xestión de queixas e reclamacións, para conseguir a satisfacción da clientela dentro do seu ámbito de competencia.

CA5.6 - Cumpríuse a normativa en materia de reclamacións da clientela en establecementos de empresas turísticas.

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

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

#### 6.A.ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN

As probas escritas serán recuperadas cunha proba teórico-práctica (escrita ou oral) cando o considere a profesora en cuestión e previo consenso co alumnado. É preciso destacar que as actividades de recuperación non van encamiñadas a mellorar a nota obtida no desenvolvemento das actividades ordinarias senón que só as realizarán aqueles que non poideran acadar os resultados mínimos exixidos nas probas ordinarias.

As actividades didácticas desenvolvidas non serán obxecto de recuperación directa senón que serán avaliadas e analizadas entre os alumnos e alumnas que non as superen e a profesora co fin de encamiñalas e aclaralas debidamente de xeito oral ou por escrito. De todos os xeitos, estas actividades son de carácter obrigatorio para todos e todas, o que supón que aqueles que non as entreguen poderán ser avaliados das mesmas en calquer momento.

#### 6.2. AVALIACIÓN FINAL

O alumnado que non supere os mínimos esixibles do módulo terá dereito a realizar unha proba de avaliación final para o que terá que superar unha proba escrita (contidos teórico-prácticos), realizar un traballo escrito (contidos prácticos) e presentar a actividade na aula (destrezas, aptitudes e actitudes):

- Primeira parte. Terá carácter eliminatorio e consistirá na entrega dun traballo elaborado previamente polo/a alumno/a e na súa defensa oral. Cualificarase esta parte da proba de 0 a 4 puntos, sendo necesario que o/a alumno/a obteña unha puntuación igual ou superior a 2 puntos.

- Segunda parte. Terá carácter eliminatorio e consistirá nunha proba escrita que versará sobre os contidos teórico-prácticos do módulo. Cualificarase esta parte da proba de 0 a 6 puntos (3 puntos para os contidos teóricos e 3 puntos para os contidos prácticos), sendo necesario que o/a alumno/a obteña unha puntuación igual ou superior a 3 puntos.

A cualificación final da proba resultará de sumar as puntuacións das dúas partes, non obstante, como ambas partes da proba son eliminatorias o/a alumno/a que non as supere non poderá obter unha avaliación positiva do módulo.

#### 6.B ALUMNOS/AS QUE NON ACADEN UNHA AVALIACIÓN POSITIVA ORDINARIA E ALUMNOSTAS CON PERDA Ó DEREITO DE AVALIACIÓN CONTINUA:

Serán avaliados nunha serie de probas hacia ao remate do curso escolar. As datas das probas serán previamente expostas de xeito público nas formas e lugares previstas na lei. Ditas probas consistirán en desenvolver as seguintes actividades:

- Proba escrita teórico-práctica para determinar o nivel dos contidos do módulo que manexa o alumno/a en cuestión.
- Presentación daquelas actividades didácticas desenvolvidas durante o curso que a profesora considere oportunas.
- Entrevista personal sobre os contidos e actividades desenvoltas de cara a coñecer máis de preto as actitudes e aptitudes do alumno ou alumna en relación con este módulo.

#### 6.C. AVALIACIÓN FINAL DO ALUMNADO CO MÓDULO PENDENTE DUN CURSO ANTERIOR

O alumnado co módulo pendente dun curso anterior poderá realizar actividades de recuperación, atendendo ao recollido no seu informe individualizado de avaliación, e sempre que sexa posible poderá incorporarse a aula. Este alumnado terá que alcanzar os mínimos esixidos nesta programación para o que terá que superar unha proba escrita (contidos teórico-prácticos), realizar un traballo escrito (contidos prácticos) e presentar a actividade na aula (destrezas, aptitudes e actitudes):

- Primeira parte. Terá carácter eliminatorio e consistirá na entrega dun traballo elaborado previamente polo/a alumno/a e na súa defensa oral. Cualificarase esta parte da proba de 0 a 4 puntos, sendo necesario que o/a alumno/a obteña unha puntuación igual ou superior a 2 puntos.
- Segunda parte. Terá carácter eliminatorio e consistirá nunha proba escrita que versará sobre os contidos teórico-prácticos do módulo. Cualificarase esta parte da proba de 0 a 6 puntos (3 puntos para os contidos teóricos e 3 puntos para os contidos prácticos), sendo necesario que o/a alumno/a obteña unha puntuación igual ou superior a 3 puntos.

A cualificación final da proba resultará de sumar as puntuacións das dúas partes, non obstante, como ambas partes da proba son eliminatorias o/a alumno/a que non as supere non poderá obter unha avaliación positiva do módulo.

Os alumnos que non superaran algún resultado de aprendizaxe deberán realizar as oportunas probas de recuperación en cada trimestre nas datas que correspondan.

Considerarase que o alumno supera o resultado de aprendizaxe se na citada proba obtén unha puntuación mínima de 5 puntos. En todo caso o alumno nos meses de marzo e xuño poderán realizar unha proba final.

O profesor tamén pode establecer a realización de actividades de recuperación que consisten en actividades adicionais para os alumnos que non superen algunha das sesións de avaliación que se programan ao longo do curso e para aqueles alumnos que promocionaron ao curso seguinte e non poden asistir a clase.

O alumnado que non supere as probas de avaliación correspondentes á materia impartida no terceiro trimestre, e/ou teña pendente algunha das dúas primeiras avaliacións poderá presentarse a unha proba final na que será avaliado daquelas partes da materia non superadas.

Con independencia do sinalado o profesor poderá recomendar a realización de exercicios e actividades aos alumnos con dificultades de aprendizaxe da materia, para que eles poidan confeccionalos de forma autónoma. Estas tarefas serán presentadas por medios telemáticos -neste caso correo electrónico- dentro dos prazos establecidos a tales efectos.

Igualmente poderán establecerse polo profesor actividades de reforzo para realizar polos alumnos e alumnas con dificultades para conseguir os obxectivos do módulo, tal e como se expón no apartado correspondente desta programación.

Do mesmo xeito que establécese a posibilidade de realizar probas por medios telemáticos no caso de confinamentos (totais ou parciais), as probas para a recuperación dos módulos pendentes poderán ser por medios telemáticos. Esta circunstancia será abordada co alumno para garantir a necesaria información e a realización das probas que lle permitan recuperar o módulo.

Será necesaria a comunicación de calquer tipo de incidencia, con al menos un preaviso de 24 horas, por parte do alumno que poida afectar a realización das probas, fundamentalmente no que se refire á ausencia as mesmas. De xeito contrario a non comparecencia do alumno a proba considerárase unha falta de asistencia non xustificada. Para xustificar ausencias por presentar síntomas compatibles co COVID requírese como mínimo a comunicación ó equipo COVID do centro das correspondentes faltas, en cumprimento do protocolo de adaptación o contexto COVID 19 nos centros de ensinanza non universitarias para o curso 20/21.

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

O alumnado con perda de dereito á avaliación continua terá que alcanzar os mínimos esixidos nesta programación para o que terá que superar unha proba escrita (contidos teórico-prácticos), realizar un traballo escrito (contidos prácticos) e presentar a actividade na aula (destrezas, aptitudes e actitudes):

- Primeira parte. Terá carácter eliminatorio e consistirá na entrega dun traballo elaborado previamente polo/a alumno/a e na súa defensa oral. Cualificarase esta parte da proba de 0 a 4 puntos, sendo necesario que o/a alumno/a obteña unha puntuación igual ou superior a 2 puntos.

- Segunda parte. Terá carácter eliminatorio e consistirá nunha proba escrita que versará sobre os contidos teórico-prácticos do módulo. Cualificarase esta parte da proba de 0 a 6 puntos (3 puntos para os contidos teóricos e 3 puntos para os contidos prácticos), sendo necesario que o/a alumno/a obteña unha puntuación igual ou superior a 3 puntos.

A cualificación final da proba resultará de sumar as puntuacións das dúas partes, non obstante, como ambas partes da proba son eliminatorias o/a alumno/a que non as supere non poderá obter unha avaliación positiva do módulo.

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

Avaliarase continuamente o proceso de ensino-aprendizaxe mediante a avaliación da práctica docente e o seguimento da programación.

A avaliación da práctica docente realizarase coas enquisas que lles serán entregadas ao alumnado.

Os aspectos a avaliar da programación serán:

- Selección, distribución e secuenciación dos contidos.
- Adecuación dos criterios de avaliación.
- Idoneidade dos métodos pedagóxicos e materiais didácticos.
- Idoneidade das actividades de ensino-aprendizaxe



Establecerase un procedemento de seguimento da programación baseado na autorevisión semanal para verificar o cumprimento dos contidos e as tarefas propostas, segundo a previsión establecida. O seguimento global da programación farase mensualmente.

Neste seguimento constarán aquelas incidencias que o profesor observe no desenvolvemento do curso, incluíndo aquelas que fagan referencia o seguimento telemático das clases no caso de alumnado ausente polas posibles circunstancias relacionadas co Covid 19. Con isto se pretende rexistrar toda actividade presencial o telemática para avaliar os alumnos en calquera condición derivada da crise sanitaria.

## 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, a actitude coa que se enfrenta ao proceso de ensino-aprendizaxe, os coñecementos que ten sobre a materia que se vai impartir e as dificultades que poida ter o/a alumno/a con respecto ao proceso de ensino-aprendizaxe.

Para a súa aplicación empregaranse:

- Cuestionarios de coñecementos iniciais (baseado nos contidos do módulo).
- Observación directa do profesor.

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

O alumnado que precise actividades de reforzo realizará actividades de repaso e supostos prácticos co profesor no horario estipulado, incidindo nas necesidades propias de cada un dos alumnos/as individualmente:

- Elaboración de pequenos cuestionarios, exercicios prácticos, pequenos traballos de búsqueda de información, de forma individualizada.
- Repetición de prácticas.
- Axustes na metodoloxía, adaptando as axudas e recursos pedagóxicos ás necesidades dos alumnos/as.
- Actividades diferenciadas, propoñendo, aos alumnos/as que presentan algunha dificultade para traballar certos contidos, actividades que lles permitan aproximarse a estes, ou ben actividades de ampliación na materia, para aqueles alumnos con maiores capacidades.
- Materiais didácticos variados, que ofrezan un conxunto de actividades que aborden os contidos de distintas maneiras.

En todo caso, haberá unha coordinación co departamento de orientación, que tamén terá dado a súa visión de cal é o xeito de proceder e de facilitar ao alumnado a súa aprendizaxe.

## 9. Aspectos transversais

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

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

É importante sinalar que ao longo do módulo se traballará coa educación en valores non só a través do traballo con actitudes recollidas no currículo do módulo, senón a través de distintos contidos inherentes ao noso traballo de aula-taller-obradoiro.

Para este módulo cabe destacar:

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 co 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 para a igualdade.

Estará sempre presente, xa que en ningún momento se fará diferenza entre o noso alumnado por causa do seu sexo, raza, crenzas ou calquera outra característica de diferenciación entre as persoas.

Interesarse por coñecer, respectar e valorar a opinión e produción dos compañeiros, 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 se produza calquera tipo de discriminación por razón do sexo.

Educación moral e cívica.

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.

Educación para a paz.

Procurarase a resolución de conflitos fomentando o diálogo baseado no respecto, e, procurando atopar solucións de consenso de xeito democrático. Por exemplo: achegas de propostas ou ideas á hora de fixar condicións de entrega de traballos, datas de probas, etc..... 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 máis neste novo escenario da globalización.

Educación ambiental.

É fundamental fomentar o respecto ao medio ambiente e mesmo fomentar o correcto emprego dos medios de que se dispón sen desperdiciar papel, consumo de auga, electricidade, etc., insistir na reciclaxe e na conservación.

Educación para a saúde.

É importante adquirir bos hábitos posturais no traballo, así como uns adecuados hábitos de saúde e limpeza ou unha adecuada hixiene ocular ou visual nun sistema educativo e laboral onde os ordenadores toman cada día un papel máis importante, sen esquecer que a nivel profesional (tendo en conta nas situacións en que exercerán o seu traballo) deben ter en conta a súa saúde persoal e a do usuario como elementos

cotiás do seu emprego.

Interculturalidade.

Traballando dende o principio de respecto as distintas culturas e xeitos de entender o mundo; entendendo isto como un enriquecemento; sinalar a este respecto, a cada vez máis frecuente presenza nas nosas aulas de alumnos de outras culturas que nos axudan a interpretar que non todas as realidades son iguais.

Consideraremos tamén de xeito transversal e como valor importante na Formación Profesional a orientación profesional polo carácter teórico-práctico que posúe o módulo e o ciclo, impregnando de funcionalidade cada unha das actividades que realicemos e contextualizándoas, sempre que sexa posible, no noso contorno socioeconómico.

### 9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Debido á natureza dos ciclos poden realizarse unha serie de actividades complementarias e extraescolares ao longo do curso fóra das aulas e nas aulas: charlas con expertos, visitas a establecementos especializados, visitas a recintos expositivos, etc. Especial atención farase a aquelas actividades que o alumnado poda facer de xeito activo, en prácticas reais fora do centro educativo. Exemplo disto é, a participación do alumnado nas tarefas de relacións públicas, azafatas, asistencia a eventos..., que podamos realizalo longo do curso escolar.

Estas actividades serán de obrigatorio cumprimento no caso de que se realicen en horario escolar.

No caso de que se realizasen fóra do horario escolar valorarase a asistencia e aqueles alumnos/as que non poidan participar deberán permanecer no centro en horario normal acompañados polo profesorado que non participase na actividade, realizando algunha tarefa que estea relacionada coa actividade á que non puido asistir.

## 10. Outros apartados

### 10.1) .

Ante a situación de extraordinaria excepcionalidade que vivimos a nivel global debido á expansión do virus Covid-19, faise preciso sinalar o carácter flexible desta programación de curso, que poderá ser modificada, como xa ocorreu o curso pasado, para adaptarse ás necesidades que no proceso de ensino-aprendizaxe se poidan presentar nos vindeiros meses. Isto inclúe a posibilidade de pasar da modalidade de ensino presencial á de ensino telemático ou a unha modalidade mixta, o cal pode provocar unha alteración na impartición dos contidos ou mesmo cambios nos instrumentos de avaliación de determinados criterios de avaliación.

Sexa cal fora a situación que se presente, o obxectivo primordial é que o alumnado adquira os coñecementos asociados aos criterios de cualificación sinalados como mínimo esixible e que, desta forma, poidamos asegurar a superación dos resultados de aprendizaxe descritos no currículo do ciclo.

Se nalgún momento se impón a ensinanza telemática, o proceso de ensino-aprendizaxe realizarase a través da aula virtual do centro. O traballo coa aula virtual farase tanto na modalidade presencial, semipresencial como na ensinanza telemática, se ben, no caso desta última, a relación coa profesora establecerase a través de videoconferencia, correo electrónico ou chat-foro da aula virtual de maneira que o proceso de aprendizaxe non



se resinta pola non asistencia ó centro educativo.

Todo o material didáctico do módulo estará aloxado na aula virtual dende o inicio do curso (sexa este presencial ou telemático) para que o alumnado dispoña do mesmo en calquera momento e lugar.