

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	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	2023/2024	5	160	160

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	ROI ÁLVAREZ GONZÁLEZ
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

A competencia xeral do Ciclo de Xestión de aloxamentos turísticos consiste en organizar e controlar establecementos de aloxamento turístico, aplicando as políticas empresariais establecidas, controlando obxectivos dos departamentos, accións comerciais e os resultados económicos do establecemento, prestando o servizo na área de aloxamento e asegurando a satisfacción da clientela.

Centrándonos no módulo de Recepción e reservas, o seu obxectivo e formar ao alumnado nos procesos e tarefas máis habituais das recepcións dos establecementos de aloxamento turístico. Deste modo, a presente programación didáctica ten como principal obxectivo unha correcta aplicación do currículo do módulo para así acadar a mellor formación posible do alumnado, preparando ao mesmo para a súa incorporación ao mundo laboral.

3. Relación de unidades didácticas que a integran, que contribuirán ao desenvolvemento do módulo profesional, xunto coa secuencia e o tempo asignado para o desenvolvemento de cada unha

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)
1	O departamento de recepción.	Estudo do departamento de recepción, as súas funcións e organización e cálculo e planificación do persoal que traballa no mesmo.	10	6
2	A xestión de reservas.	Identificación dos procedementos relacionados coa xestión de reservas nun establecemento turístico.	70	44
3	O mostrador e a atención ao cliente.	Aprendizaxe do traballo no mostrador dun establecemento de aloxamento turístico, tanto antes, coma durante e despois da chegada do cliente.	55	34
4	O procedemento de facturación.	Estudo dos métodos de facturación e cobro nun establecemento de aloxamento turístico.	20	13
5	Os sistemas de seguridade.	Análise da xestión da seguridade nos establecementos de aloxamento turístico: normativa, prevención e protección.	5	3

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	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

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

4.1.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.
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

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.

Contidos
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.
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.

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	A xestión de reservas.	70

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
RA3 - Formaliza as operacións previas e simultáneas á entrada da clientela, e analiza e aplica as tarefas asociadas.	NO
RA4 - Controla ou presta o servizo de recepción durante a estada da clientela, e analiza e aplica as operacións derivadas desta fase.	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 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.

Criterios de avaliación
CA2.4 Identifícaronse os prezos e as tarifas, aspectos legais e garantías exixibles.
CA2.5 Seguironse 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.
CA3.1 Obtivéronse listaxes de entradas previstas con antelación á chegada da clientela, sobre a base das reservas rexistradas.
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 Xustifícouse 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.
CA4.11 Operouse cos medios informáticos e de telecomunicación relativos ao departamento de recepción.

4.2.e) Contidos

Contidos
<p>Uso de programas informáticos propios deste departamento.</p> <p>Oferta nos establecementos de aloxamento turístico: tipos, servizos de manutención e complementarios, etc.</p> <p>Cancelación, modificación e penalizacións.</p> <p>Control da ocupación. Overbooking e sobreocupación.</p> <p>Documentación de reservas. Xestión e información interdepartamental.</p> <p>Tipos de clientes. Comunicación presencial e non presencial.</p>

Contidos
<p>Características propias dos establecementos de aloxamento en Galicia.</p> <p>Obxectivos, funcións e tarefas do subdepartamento de reservas.</p> <p>Listaxes de reservas.</p> <p>Contratos de aloxamento. Negociación.</p> <p>Normativa sobre prezos, garantías e reservas.</p> <p>Deseño de tarifas segundo as fontes de reserva, a clientela e o nivel de ocupación.</p> <p>Procedementos de toma de reservas: individuais e en grupo. Arquivo da documentación relativa ás reservas e xestión posterior.</p> <p>Sistemas informáticos de xestión de reservas.</p> <p>Valoración dunha correcta xestión da ocupación.</p> <p>OSistemas informáticos de fichas de clientes ou empresas: cardex.</p> <p>Confección de listaxes de chegadas.</p> <p>Intercambio de información entre a recepción e outros departamentos: preparación de atencións especiais, clientes VIP e grupos.</p>

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	O mostrador e a atención ao cliente.	55

4.3.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
RA3 - Formaliza as operacións previas e simultáneas á entrada da clientela, e analiza e aplica as tarefas asociadas.	NO
RA4 - Controla ou presta o servizo de recepción durante a estada 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
CA1.8 Empregáronse aplicacións informáticas propias da xestión de recepción, reservas e conserxaría.
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.
CA3.5 Identifícaronse 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 Identifícaronse 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 estadia ou de demandas especiais, sempre baixo petición da clientela.
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 estadia requira unha valoración económica.
CA4.8 Describíronse os procedementos necesarios á hora de cumprir as demandas da clientela (cambio de unidade de aloxamento, mantemento, extras, etc.).

Criterios de avaliación

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.

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

4.3.e) Contidos**Contidos**

Uso de programas informáticos propios deste departamento.

Información externa: lecer e comunicacións.

Tipos de información á clientela.

Depósitos ou sinais de pagamento.

Normativa aplicable.

Overbooking: concepto, causas e solucións. Protocolo de actuación.

Sobreocupación.

No-shows.

Criterios de funcionalidade para asignar unidades de aloxamento.

Procedementos de admisión de clientes con reserva ou sen ela. Diagrama de proceso.

Rexistro de clientes.

Procedemento en caso de avarías: comunicación aos departamentos implicados. Parte de avarías.

Tratamento de queixas e reclamacións.

Listaxes de ocupación.

Planificación. Slip.

Control das unidades de aloxamento: libres, ocupadas e bloqueadas. Rack.

Contidos
Modificación dos servizos contratados: cambios de tarifas e cambios de unidade de aloxamento. Saídas anticipadas. Información interna do establecemento: servizos, horarios, etc. 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	O procedemento de facturación.	20

4.4.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
RA4 - Controla ou presta o servizo de recepción durante a estadia 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

4.4.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.
CA4.9 Rexistráronse os consumos diarios ou extraordinarios da clientela manexando medios informáticos.
CA4.11 Operouse cos medios informáticos e de telecomunicación relativos ao departamento de recepción.
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.

Criterios de avaliación
CA5.3 Valoráronse economicamente a estadia, 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 Recoñécense 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 estadia e saída da clientela.
CA5.9 Calculouse e realizouse o arqueo de caixa nos cambios de quenda e no pechamento diario.
CA5.10 Identifícanse os procesos relativos á postestadia da clientela.

4.4.e) Contidos

Contidos
<p>Uso de programas informáticos propios deste departamento.</p> <p>Rexistro e valoración de consumos.</p> <p>Confección de listaxes de saídas.</p> <p>Normativa de protección de datos.</p> <p>Pechamento de caixa.</p> <p>Procesos de postestadia da clientela e valoración desde un punto de vista comercial e de fidelización.</p> <p>Express check-out e self-check-out.</p> <p>Información aos departamentos afectados pola saída da clientela.</p> <p>Contas de facturación: cargos, aboamentos e mixtos.</p> <p>Sistemas de cobramento: efectivo, tarxeta, bonos, invitacións, gratuidades, etc.</p>

Contidos
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.

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	Os sistemas de seguridade.	5

4.5.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

4.5.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.

Crterios de avaliación

CA6.7 Caracterizáronse as funcións específicas de seguridade que poden estar distribuídas na organización de cada establecemento.

4.5.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 exixibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación**5.1. INSTRUMENTOS DE AVALIACIÓN**

O docente valorará ó alumnado a través dos seguintes instrumentos:

- Probas escritas teóricas, que poderán incluír preguntas tipo test, largas o curtas e tamén preguntas de interrelación ou de completar definicións ou contidos adquiridos ó longo do trimestre.
- Probas escritas prácticas, que poderán incluír exercicios e supostos prácticos.
- Tarefas, prácticas e simulacións realizadas e entregadas en tempo e forma.

5.2. CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN

As calificacións do alumnado serán o resultado de valorar:

Na primeira avaliación:

- 50%: Proba teórica ó final do trimestre na que se valorarán os contidos adquiridos ó longo do mesmo. A copia ou a sospeita fundamentada de copia por parte dun alumno que sexa observada por parte do profesor durante a realización da proba conlevará un cero na proba teórico-práctica. O alumnado que non poidan acudir á proba na data establecida non terán dereito a repetición do mesmo, salvo causa de forza maior.
- 50%: Proba práctica ó final do trimestre na que se valorarán as destrezas adquiridas ó longo do mesmo. A copia ou a sospeita fundamentada de copia por parte dun alumno que sexa observada por parte do profesor durante a realización da proba conlevará un cero na proba teórico-práctica. Os teléfonos móbiles non serán admitidos como calculadoras, salvo que o profesor encargado do exame considere válido o seu uso. O alumnado que non poidan acudir á proba na data establecida non terán dereito a repetición do mesmo, salvo causa de forza maior.

Na segunda e terceira avaliacións:

- 20%: Proba teórico-práctica ó final de cada trimestre na que se valorarán os contidos adquiridos ó longo do mesmo. A copia ou a sospeita fundamentada de copia por parte dun alumno que sexa observada por parte do profesor durante a realización da proba conlevará un cero na proba teórico-práctica. Os teléfonos móbiles non serán admitidos como calculadoras, salvo que o profesor encargado do exame considere válido o seu uso. O alumnado que non poidan acudir á proba na data establecida non terán dereito a repetición do mesmo, salvo causa de forza maior.
- 80%: Prácticas, simulacións e tarefas realizadas polo alumnado ó longo de cada trimestre, as cales terán un peso específico dentro desta porcentaxe que lle será indicado ós estudantes antes da realización das mesmas. Inclúese tamén dentro deste apartado as prácticas co programa de xestión hoteleira do cal o alumnado poderá ser evaluado en probas específicas. As tarefas entregadas fóra de prazo ou sen o formato requerido poderán ser cualificadas cun 0 por parte do profesor.

Para superar o módulo o alumnado deberá obter como mínimo 5 puntos sobre 10 nas probas teóricas, prácticas, teórico-prácticas, e nas tarefas, simulacións e prácticas realizadas ó longo do curso.

5.3. MÍNIMOS ESIXIBLES

CA1.1. Descríronse 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.

CA1.4. 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.

CA1.6. 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.

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. Descríronse 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. Identificáronse 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.

CA2.10. Identificouse a documentación xerada polas reservas para a súa información ao resto de departamentos e o seu tratamento posterior.

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 eco-nómica.

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. Identificáronse 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.

CA3.11. 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. Identificáronse os procesos propios da 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 pequenos artigos, emisión de novas acreditacións ou elementos de acceso ás unidades de aloxamento e control de acceso ás instalacións.

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.

CA4.6. Establecéronse os protocolos de actuación en caso de cambio de estatus da estada ou de demandas especiais, sempre baixo petición da clientela.

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.

CA4.11. Operouse cos medios informáticos e de telecomunicación relativos ao departamento de recepción.

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

CA5.1. Elaboráronse listaxes de saída por unidade de aloxamento, por clientes e numéricas.

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. Recoñeceranse as variables que inflúen na política de crédito, tendo en conta os riscos.
- CA5.9. Calculouse e realizouse o arqueo de caixa nos cambios de quenda e no pechamento diario.
- CA5.10. Identificáronse os procesos relativos á postestadía da clientela.
- CA6.1. Describíronse os obxectivos e as funcións dos sistemas de seguridade propios de establecementos de aloxamento turísticos.
- CA6.2. Identificáronse as principais continxencias que se poden producir en materia de seguridade.
- CA6.6. Describíronse os protocolos para seguir en relación á seguridade dos establecementos de aloxamento turístico.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

RECUPERACIÓNS

- A) Recuperación das probas teóricas e teórico prácticas non superadas: o alumnado que non supere os mínimos esixibles dunha ou varias avaliacións poderá realizar unha proba de recuperación antes da avaliación final. Esta recuperación consistirá nunha proba teórico práctica sobre os contidos das avaliacións non superadas. Valorarase ata 10 puntos e será necesario obter un mínimo de 5 puntos para poder superala.
- B) Recuperación das probas prácticas, simulacións e tarefas non superadas: o alumnado que non supere algunha das simulacións, probas prácticas ou tarefas ó longo do curso poderá recuperalas antes da avaliación final. Esta recuperación consistirá en novas probas prácticas, simulacións ou tarefas (segundo o caso) similares ás non superadas. Valoraranse ata 10 puntos e será necesario obter un mínimo de 5 puntos para poder superalas.

AVALIACIÓN FINAL

Todo o alumnado que non supere os mínimos esixibles do módulo terá dereito a realizar unha proba de avaliación final no mes de xuño. Dita proba terá dúas partes:

- Unha proba teórico práctica sobre os contidos vistos ao longo do curso.
- Unha práctica final sobre as tarefas e prácticas realizadas ao longo do curso.

Cada unha das partes valorarase ata 10 puntos, sendo necesario acadar un mínimo de 5 puntos en cada unha delas para poder superar o módulo. A nota final do módulo será a media aritmética de ambas partes.

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

Todo o alumnado con perda do dereito á avaliación continua (é dicir, aquel que acadara máis dun 10% de faltas inxustificadas no módulo) terá dereito a realizar unha proba de avaliación extraordinaria no mes de xuño. Dita proba terá dúas partes:

- Unha proba teórico práctica sobre os contidos vistos ao longo do curso.
- Unha práctica final sobre as tarefas e prácticas realizadas ao longo do curso.

Cada unha das partes valorarase ata 10 puntos, sendo necesario acadar un mínimo de 5 puntos en cada unha delas para poder superar o módulo. A nota final do módulo será a media aritmética de ambas partes.

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

O seguimento de avaliación docente se fará de acordo co proceso de programación e mediante a aplicación de Programacións e a enquisa trimestral onde se indica a satisfacción do alumnado. En caso de detectar algún problema ou aspecto mellorable o profesor tomará as medidas correctoras necesarias de acordo con xefatura de estudos e o titor/a de grupo.

Ao remate de cada unidade didáctica o profesor levará a cabo unha análise do grao de cumprimento da programación: consecución dos resultados de aprendizaxe, criterios de avaliación, contidos, secuenciación, tarefas do profesor e do alumnado e instrumentos e criterios de avaliación.

No caso de observarse desviacións con respecto aos obxectivos definidos nesta programación levaranse a cabo rectificacións baseadas en xustificacións razoadas.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Realizarase unha avaliación inicial ó inicio de curso e ó inicio de cada unidade didáctica consistente na realización de tests ou preguntas de contestación corta (de forma oral ou escrita) para constata-los coñecementos previos dos alumnos e así poder avaliar posteriormente a súa progresión.

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

Para os alumnos que presenten carencias importantes na formación básica ou formación profesional de base que impida conseguir un aproveitamento aceptable nas sesións de ensinanza-aprendizaxe facilitaranse conceptos de apoio e soporte. Ademais, reforzase a realización de traballos que comprendan o máis esencial dos criterios de avaliación de cada unidade a modo de contidos mínimos. Adaptaranse tamén as actividades de ensinanza-aprendizaxe esixindo un nivel de concreción inferior e con menos variables. A maiores, darase a oportunidade á realización de actividades de reforzo para compensar as carencias que son detectadas.

Ante a posible existencia de alumnos cun grao insuficiente de desenvolvemento das competencias curriculares básicas, sobre todo nos ámbitos da comprensión, da expresión e da reflexión, coa conseguinte dificultade na asimilación de contidos, é necesario prever nas unidades didácticas actuacións concretas para cando se detecten ditas situacións. Terase que reforzar os aprendizaxes deses alumnos con actividades específicas planificadas dacordo coas súas necesidades. As posibles adaptacións terán en conta o ritmo de aprendizaxe, as motivacións do alumnado, seus intereses e expectativas, grao de integración, capacidades terminais etc.

Realizaranse as modificacións oportunas nas programacións, sobre todo no ámbito da aula, para conseguir unha plena integración de todos os alumnos na dinámica da materia e un desenvolvemento correcto das capacidades. Desta maneira, favorecerase a autoestima do alumnado e valorarase o esforzo que realizan, para mellorar seu rendemento, nun intento de potencia-la avaliación formativa, axustando a axuda pedagóxica ás súas necesidades reais de aprendizaxe. Para levar a cabo calquera tipo de reforzo ou adaptación (sempre en colaboración do titor e do orientador) deberánse revisar algúns elementos básicos da programación como son as capacidades terminais a metodoloxía e a avaliación.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

EDUCACIÓN PARA A PAZ

- Traballamos en grupo intentando non discutir, respetarnos e chegar a acordos.
- Adoptamos unha actitude aberta e flexible ó propor e desenvolver as nosas propias ideas o ter proxectos abertos.
- Aceptamos as ideas, os traballos e as solucións ós demais con espírito tolerante e de cooperación.
- Temos normas específicas de convivencia que consensuamos ó principio do curso

EDUCACIÓN AMBIENTAL

- Limpamos, recolleemos e ordenamos a aula-taller en todas as clases.
- Usamos para a construción dos nosos proxectos materiais reciclados sempre que se poida.

EDUCACIÓN MORAL E CÍVICA

- Eleximos democrática e equilibradamente os equipos de traballo
- Mostramos interese e respecto cara as solucións tecnolóxicas adoptadas por outras persoas e culturas para resolver os seus problemas.
- Establecemos normas de convivencia por consenso na aula-taller.

EDUCACIÓN PARA A SAÚDE

- Participamos activamente na consecución dun lugar de traballo ordenado e un ambiente sano e agradable limpiando e recollendo despois de cada sesión.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

As actividades complementarias á formación previstas para o presente curso son as seguintes:

- Visita a instalacións de empresas de aloxamento turístico de Vigo e Galicia.
- Participación en xornadas, ferias ou encontros relacionados cos contidos do módulo.

Poderanse propor outras actividades complementarias á formación ou modificar algunhas das xa planificadas en función das necesidades educativas do grupo.