

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

Código	Centro	Concello	Ano académico
15025682	Fraga do Eume	Pontedeume	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 de adultos

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

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0171	Estrutura do mercado turístico	2023/2024	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: Pendente de supervisión inspector

## 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 172/2010, do 23 de setembro, polo que se establece o currículo do ciclo formativo de grao superior correspondente ao título de técnico superior en axencias de viaxes e xestión de eventos.

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

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 eventos turísticos conforman unha importante fonte de ingresos para a municipio, e dentro do Xeodestino Ferrolterra atópanse multitude de empresas de intermediación turística como axencias de viaxes, tanto emisoras como de receptivo.

### 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	Formación en empresa.	Formación curricular que se adquirirá na empresa.	45	34
2	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. <u>Identificación e caracterización de entidades públicas e privadas relacionadas co sector turístico.</u>	22	16
3	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
4	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
5	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.	25	16
6	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	2	5

#### 4. Por cada unidade didáctica

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

N.º	Título da UD	Duración
1	Formación en empresa.	45

##### 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
RA2 - Identifica as tipoloxías turísticas en relación coa demanda e a súa previsible evolución.	NO
RA3 - Analiza a oferta turística e caracteriza os seus principais compoñentes, así como as canles de intermediación e de distribución.	NO
RA4 - Caracteriza a demanda turística en relación cos factores e os elementos que a motivan, así como as súas tendencias actuais.	SI

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

Criterios de avaliación
CA1.6 Recoñeceuse o uso das novas tecnoloxías no sector turístico e o seu impacto como elemento dinamizador.
CA2.1 Defínense as tipoloxías turísticas en relación coas súas características básicas.
CA2.4 Analizáronse as tendencias das tipoloxías turísticas estatais.
CA2.5 Analizáronse as tendencias das tipoloxías turísticas internacionais.
CA2.7 Valoráronse os factores que inflúen na demanda, a incidencia que se pode ter sobre eles e a súa distribución.
CA3.1 Identificouse o mercado turístico e as súas características.
CA3.2 Defínense 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.
CA4.1 Conceptualizáronse e determináronse os factores da demanda turística.
CA4.2 Clasificouse a clientela pola súa tipoloxía e a súa nacionalidade.
CA4.3 Descríbense 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.

**4.1.e) Contidos**

Contidos
Valoración das novas tecnoloxías como fontes de información e promoción turística.
Modalidades do turismo.
Tendencias das tipoloxías turísticas estatais e internacionais.
Factores que interveñen na demanda e incidencia que se pode exercer sobre eles.
O mercado turístico e as súas características.
Oferta turística: elementos e estruturas.
Intermediación turística. Canles de distribución.
Empresas de aloxamentos turísticos.
Demanda turística: definición e caracterización.
Factores que interveñen na súa determinación.
Elementos externos que inflúen na elasticidade da demanda turística
Cientela: 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.

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

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

**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

**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.
CA1.2 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.

**4.2.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.

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

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

**4.3.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

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

Criterios de avaliación
CA1.1 Definíronse os elementos 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 Descríronse as vantaxes e os inconvenientes do desenvolvemento turístico dunha zona.

**4.3.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.

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

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

**4.4.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

**4.4.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.

**4.4.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.



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

N.º	Título da UD	Duración
5	Análise da oferta turística	25

**4.5.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.	NO

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

Criterios de avaliación
CA3.1 Identificouse o mercado turístico e as súas características.
CA3.2 Definiuse a oferta turística xunto cos seus elementos e a súa estrutura básica.
CA3.4 Diferenciáronse as empresas de aloxamentos turísticos segundo a súa tipoloxía e as súas características básicas.
CA3.5 Identifícaronse os medios de transporte de carácter turístico e os servizos ligados a eles.
CA3.6 Caracterizouse a oferta complementaria.
CA3.7 Descríbironse as peculiaridades do núcleo turístico.
CA3.8 Valorouse a importancia do turismo na economía do núcleo turístico.

**4.5.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.

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

N.º	Título da UD	Duración
6	Caracterización da demanda turística	2

**4.6.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.	NO

**4.6.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.

**4.6.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:

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

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.

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.

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.

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 nalgunha 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.

Para aqueles casos nos que non proceda a exclusión pero que sí se observe un número elevado de faltas de asistencia, equivalente ao que deriva en situación de PD no alumnado de réxime presencial do centro, establecerase un sistema extraordinario de avaliación na programación de cada módulo, que permita avaliar a ese alumnado que polas faltas reiteradas non poidese ser avaliado cos criterios ordinarios establecidos para o sistema de avaliación continua. Se o alumnado que presenta elevada inasistencia se reincorpora, nun momento dado, con regularidade ás clases, poderá procederse, novamente, a súa avaliación polo sistema ordinario previsto para o resto do alumnado do grupo que non presenta inasistencia continuada, a criterio do docente de cada módulo.

Para o suposto do alumnado cun elevado número de faltas de asistencia, o sistema extraordinario de avaliación consistirá nunha Proba Escrita cos CA mínimos esixibles e que puntuará sobre o 100% da nota, e na cal deberá acadar un mínimo de 5.

## **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.

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

Para aqueles casos nos que non proceda a exclusión pero que sí se observe un número elevado de faltas de asistencia, equivalente ao que deriva en situación de PD no alumnado de réxime presencial do centro, establecerase un sistema extraordinario de avaliación na programación de cada módulo, que permita avaliar a ese alumnado que polas faltas reiteradas non poidese ser avaliado cos criterios ordinarios establecidos para o

sistema de avaliación continua. Se o alumnado que presenta elevada inasistencia se reincorpora, nun momento dado, con regularidade ás clases, poderá procederse, novamente, a súa avaliación polo sistema ordinario previsto para o resto do alumnado do grupo que non presenta inasistencia continuada, a criterio do docente de cada módulo.

Para o suposto do alumnado cun elevado número de faltas de asistencia, o sistema extraordinario de avaliación consistirá nunha Proba Escrita cos CA mínimos esixibles e que puntuará sobre o 100% da nota, e na cal deberá acadar un mínimo de 5.

## **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 permitira 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 sustentabilidade: 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	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 de adultos

**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	4	105	105

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

**Profesorado responsable**

Profesorado asignado ao módulo	MARÍA DEL PILAR LORENZO DÍAZ
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

## 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, mercadotenia 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 toda a provincia, o destino Rías Altas vaise consolidando ano tra ano como un referente a nivel nacional. Existen na 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.

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.

Será de aplicación neste módulo a Orde do 12 de xullo de 2011 pola que se regulan o desenvolvemento a avaliación e a acreditación académica do alumnado das ensinanzas de formación profesional inicial e a Resolución pola que se ditan instrucións para o desenvolvemento das ensinanzas de formación profesional do sistema educativo no curso 23/24.

**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	Formación en empresa.	Formación curricular que se adquirirá na empresa.	31	20
2	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.	15	20
3	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
4	O protocolo empresarial.	Aplicación do protocolo empresarial: Elaboración do programa e cronograma do acto a organizar.	15	15
5	A atención e comunicación co cliente	Procesos e canles de comunicación. Selección de medios de comunicación adecuados	10	10
6	As relacións públicas	Fundamentos e principios das RR.PP. Imaxe corporativa e identidade. Tipos de imaxe. Expresión corporal, etc.	14	15

#### 4. Por cada unidade didáctica

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

N.º	Título da UD	Duración
1	Formación en empresa.	31

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Aplica o protocolo empresarial e describe os elementos de deseño e organización segundo a natureza, o tipo de acto e o público a que se dirixa.	NO
RA3 - Aplica os fundamentos e os elementos das relacións públicas no ámbito turístico, así como as técnicas asociadas seleccionadas.	NO
RA4 - Establece comunicación coa clientela utilizando técnicas e adaptándoas.	NO
RA5 - Xestiona as queixas, as reclamacións e as suxestións, e describe as fases establecidas de resolución asociadas a unha correcta satisfacción da clientela.	SI
RA6 - Mantén actitudes de atención á clientela e analiza a importancia de superar as expectativas desta con relación ao trato recibido.	SI

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

Criterios de avaliación
CA2.1 Caracterízouse a natureza e a tipoloxía dos actos que se organizan.
CA2.1.1 Caracterízouse a natureza e a tipoloxía dos actos institucionais.
CA2.1.2 Caracterízouse a natureza e a tipoloxía dos actos sociais.
CA2.1.3 Caracterízouse a natureza e a tipoloxía dos actos empresariais.
CA2.3 Identifícouse o público a que se dirixen os actos.
CA2.3.1 Identifícouse o público a que se dirixen os actos institucionais.
CA2.3.2 Identifícouse o público a que se dirixen os actos sociais.
CA2.3.3 Identifícouse o público a que se dirixen os empresariais.
CA2.4 Identifícanse os elementos de organización e deseño de actos protocolarios empresariais (presidencia, persoas invitadas, día, hora, lugar, etc.).
CA2.5 Verifícouse a correcta aplicación do protocolo durante o desenvolvemento do acto.
CA2.5.1 Verifícouse a correcta aplicación do protocolo durante o desenvolvemento do acto institucional.
CA2.5.2 Verifícouse a correcta aplicación do protocolo durante o desenvolvemento do acto social.
CA2.5.3 Verifícouse a correcta aplicación do protocolo durante o desenvolvemento do acto empresarial.
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.

Criterios de avaliación
CA3.7 Aplicáronse técnicas de expresión verbal e non verbal.
CA3.8 Recoñecéronse e valoráronse os recursos das relacións públicas.
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.
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.
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.
CA6.5 Conseguiuse alcanzar unha actitude profesional.
CA6.6 Seguiuse unha actitude de discreción.
CA6.7 Valorouse a importancia da imaxe corporativa.

#### 4.1.e) Contidos

Contidos
Identificación do público obxectivo e adecuación do acto.
Identificación do público obxectivo e adecuación do acto institucional.

**Contidos**

Identificación do público obxectivo e adecuación do acto social.

Identificación do público obxectivo e adecuación do acto empresarial.

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.

Expresión corporal. Imaxe persoal. Habilidades sociais.

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

Proceso da comunicación.

Comunicación non verbal.

Comunicación verbal.

Obxectivos e variables da atención á clientela.

Modalidades de atención á clientela: contacto directo e non directo. Técnicas.

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

Actitudes e aptitudes.

Queixas, reclamacións e suxestións: conceptos formais e non formais.

Valoración da súa importancia.

Principais motivos de queixas da clientela das empresas de hostalaría e turismo.

Elementos de recollida de queixas, reclamacións e suxestións.

Fases da xestión de queixas e reclamacións.

Normativa legal en materia de reclamacións da clientela en establecementos de empresas turísticas.

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

Actitude de servizo á clientela: empatía, simpatía, cortesía, etc.

Actitude de respecto cara á clientela e cara aos membros da empresa ou institución.

Actitude profesional.

Valor da discreción dentro do ámbito laboral.

Valor da imaxe corporativa.

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

N.º	Título da UD	Duración
2	O protocolo institucional.	15

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

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

**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 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.
<b>CA1.3.1 Caracterizáronse os sistemas de ordenación das persoas invitadas nos actos institucionais</b>
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.
<b>CA1.5.1 Realizáronse os programas protocolarios en función dos acontecementos institucionais.</b>
CA1.6 Caracterizouse o deseño e a planificación de actos protocolarios.
<b>CA1.6.1 Caracterizouse o deseño e a planificación de actos institucionais.</b>
CA1.8 Determinouse a ordenación de bandeiras dentro dos actos protocolarios.
CA2.1 Caracterizouse a natureza e a tipoloxía dos actos que se organizan.
<b>CA2.1.1 Caracterizouse a natureza e a tipoloxía dos actos institucionais.</b>
CA2.3 Identificouse o público a que se dirixen os actos.
<b>CA2.3.1 Identificouse o público a que se dirixen os actos institucionais.</b>
CA2.5 Verificouse a correcta aplicación do protocolo durante o desenvolvemento do acto.
<b>CA2.5.1 Verificouse a correcta aplicación do protocolo durante o desenvolvemento do acto institucional.</b>

**4.2.e) Contidos**

Contidos
Protocolo institucional: definición e elementos.
Sistemas de organización de persoas invitadas.

Contidos

Sistemas de organización de persoas invitadas a actos institucionais.

Interese pola normativa en materia de protocolo e de precedencias oficiais de Galicia e do Estado.

Proxección de actos protocolarios.

Proxección de actos protocolarios institucionais.

Colocación e ordenación de bandeiras dentro dos actos protocolarios.

Identificación do público obxectivo e adecuación do acto.

Identificación do público obxectivo e adecuación do acto institucional.



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

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

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

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

**4.3.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.
<b>CA1.3.2 Caracterizáronse os sistemas de ordenación das persoas invitadas nos actos sociais</b>
CA1.5 Realizáronse os programas protocolarios en función do acontecemento que se desenvolva.
<b>CA1.5.2 Realizáronse os programas protocolarios en función dos acontecementos sociais.</b>
CA1.6 Caracterizouse o deseño e a planificación de actos protocolarios.
<b>CA1.6.2 Caracterizouse o deseño e a planificación de actos sociais.</b>
CA2.1 Caracterizouse a natureza e a tipoloxía dos actos que se organizan.
<b>CA2.1.2 Caracterizouse a natureza e a tipoloxía dos actos sociais.</b>
CA2.3 Identificouse o público a que se dirixen os actos.
<b>CA2.3.2 Identificouse o público a que se dirixen os actos sociais.</b>
CA2.5 Verificouse a correcta aplicación do protocolo durante o desenvolvemento do acto.
<b>CA2.5.2 Verificouse a correcta aplicación do protocolo durante o desenvolvemento do acto social.</b>

**4.3.e) Contidos**

Contidos
Sistemas de organización de persoas invitadas.
<b>Sistemas de organización de persoas invitadas a actos sociais.</b>
Tipos de presidencias.
Proxección de actos protocolarios.
<b>Proxección de actos protocolarios sociais.</b>
Identificación do público obxectivo e adecuación do acto.



Contidos

Identificación do público obxectivo e adecuación do acto social.

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

N.º	Título da UD	Duración
4	O protocolo empresarial.	15

**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
CA1.3 Caracterizáronse os sistemas de ordenación das persoas invitadas en función do tipo de acto que se organice. <i>CA1.3.3 Caracterizáronse os sistemas de ordenación das persoas invitadas nos actos empresariais</i>
CA1.5 Realizáronse os programas protocolarios en función do acontecemento que se desenvolva. <i>CA1.5.3 Realizáronse os programas protocolarios en función dos acontecementos empresariais.</i>
CA1.6 Caracterizouse o deseño e a planificación de actos protocolarios. <i>CA1.6.3 Caracterizouse o deseño e a planificación de actos empresariais.</i>
CA1.7 Deseñáronse invitacións en relación coa tipoloxía dos actos.
CA2.1 Caracterizouse a natureza e a tipoloxía dos actos que se organizan. <i>CA2.1.3 Caracterizouse a natureza e a tipoloxía dos actos empresariais.</i>
CA2.2 Deseñouse un manual protocolario e de comunicación.
CA2.3 Identificouse o público a que se dirixen os actos. <i>CA2.3.3 Identificouse o público a que se dirixen os empresariais.</i>
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. <i>CA2.5.3 Verificouse a correcta aplicación do protocolo durante o desenvolvemento do acto empresarial.</i>
CA2.6 Enumerouse a documentación necesaria segundo o acto, para o seu correcto desenvolvemento.
CA2.7 Elaborouse o programa e o cronograma do acto.
CA2.8 Calculouse o orzamento do acto.

**4.4.e) Contidos**

Contidos

Proxección de actos protocolarios.

Proxección de actos protocolarios empresariais.

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.

Identificación do público obxectivo e adecuación do acto empresarial.

Manual protocolario e de comunicación dunha empresa.

Actos protocolarios empresariais: Deseño. Aplicación adecuada do protocolo durante o acto. Documentación necesaria. Elaboración do programa e do cronograma dos actos.

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

N.º	Título da UD	Duración
5	A atención e comunicación co cliente	10

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

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

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

Criterios de avaliación
CA3.6 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.

**4.5.e) Contidos**

Contidos
Expresión corporal. Imaxe persoal. Habilidades sociais. Proceso da comunicación. Comunicación non verbal. Comunicación verbal. Obxectivos e variables da atención á clientela. Modalidades de atención á clientela: contacto directo e non directo. Técnicas. Puntos clave dunha boa atención á clientela segundo a fase de contacto desta coa empresa.

**Contidos**

Actitudes e aptitudes.

Técnicas de dinamización e interacción grupal.

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

N.º	Título da UD	Duración
6	As relacións públicas	14

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

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

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

Criterios de avaliación
CA3.1 Definíronse os fundamentos e os principios das relacións públicas.
CA3.2 Identifícaronse e caracterizáronse os elementos de identidade corporativa en empresas e institucións turísticas.
CA3.3 Identifícaronse 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.

**4.6.e) Contidos**

Contidos
Fundamentos e principios das relacións públicas.
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.

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

Os mínimos para acadar a avaliación positiva no presente módulo darán conta da consecución de todos os Resultados de Aprendizaxe dun xeito equilibrado e cun grado de participación activa nos traballos e actividades a desenvolver.

O conxunto de mínimos esixibles para o módulo están expresados en cada unidade didáctica e no seguinte listado:

- 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 - Recoñeuse 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 - Identifícanse 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.
- CA3.1 - Definíronse os fundamentos e os principios das relacións públicas.
- CA3.2 - Identifícanse 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 - Identifícanse 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 - Selecciónanse 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.
- 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.
- 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 - Identifícanse 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.

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.

CA6.5 - Conseguiuse alcanzar unha actitude profesional.

CA6.6 - Seguiuse unha actitude de discreción.

CA6.7 - Valorouse a importancia da imaxe corporativa.

A Resolución do 7 de xullo de 2023, da Dirección Xeral de Formación Profesional, pola que se ditan instrucións para o desenvolvemento das ensinanzas de formación profesional do sistema educativo no curso 2023 2024, establece que "A avaliación do alumnado será responsabilidade do profesorado dos módulos profesionais do centro educativo, tendo en conta as achegas dos titores ou as titoras da empresa e o resultado das actividades desenvolvidas nesta." En función a isto establécense os seguintes criterios de cualificación.

#### CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN

A cualificación de cada Resultado de Aprendizaxe adquirido no Centro Educativo virá dada polas puntuacións obtidas empregando para elo os instrumentos de avaliación correspondentes que se sinalan en cada criterio de avaliación: probas escritas e actividades didácticas e realización das tarefas propostas e avaliadas empregando neste caso unha lista de cotexo deseñada e/ou rúbrica en función do tipo de actividade ou tarefa.

A cualificación de cada unha das unidades didácticas, impartidas no Centro Educativo, determinarase en función do instrumento de avaliación asinado a cada un dos CA's que a compoñen e obterase en función do peso asinado a cada un quedando do seguinte xeito:

UD 1: 100% Avaliable na empresa

UD 2: Proba escrita: 85%, actividades didácticas e tarefas: 15%.

UD 3: Proba escrita: 60%, actividades didácticas e tarefas: 40%.

UD 4: Proba escrita: 25%, actividades didácticas e tarefas: 65%.

UD 5: Proba escrita: 50%, actividades didácticas e tarefas: 20%

A cualificación trimestral do módulo obterase en función das unidades didácticas impartidas y avaliadas no momento da avaliación correspondente. Para determinar a nota final da avaliación trimestral farase a media ponderada das distintas tarefas e probas de avaliación.

A NOTA FINAL será a media ponderada entre a acadada no Centro Educativo e a da empresa.

O alumnado para superar o módulo terá que acadar unha nota igual ou superior a 5 puntos.

As probas corríranse na aula e entregáranse cualificadas ao alumnado, máis quedarán arquivadas en poder do profesor.

Todas as actividades didácticas e tarefas obxecto de cualificación quedan en poder do profesorado, xa que forman parte da cualificación do alumnado.

Aquel alumnado que non superase algunha das unidades didácticas correspondentes a cada trimestre poderá facelo na data asinada a tal efecto. Non se farán probas de recuperación para subir nota.

Durante a realización das probas escritas teórico-prácticas(PE) estará prohibido o uso do móbil e de material multimedia con conexión a Internet, agás nos casos que o desenvolvemento da proba o requira. Así mesmo, se durante o desenvolvemento da mesma algún alumno incurrise en calquera tipo de práctica fraudulenta, seralle retirada a proba nese momento tendo que recuperala con posterioridade.

A nota por actividades didácticas e tarefas propostas e avaliadas realizados durante o trimestre será a media aritmética. Serán orixinais, no caso de plaxio serán avaliados con 0 puntos e terán que recuperalo. Só se cualificarán os entregados en tempo e forma. As actividades didácticas que requiran de presentación na aula, deberán realizarse o día sinalado, salvo causa xustificada.

A Resolución do 7 de xullo de 2023, da Dirección Xeral de Formación Profesional, pola que se ditan instrucións para o desenvolvemento das ensinanzas de formación profesional do sistema educativo no curso 2023-2024, establece que : "o alumnado será excluído do proxecto de formación dual....." nos supostos recollidos no apartado 6b da presente programación. Porén, naqueles casos nos que non proceda a exclusión pero que sí se observe un número elevado de faltas de asistencia, equivalente ao que deriva en situación de PD no alumnado de réxime presencial do centro, establecerase un sistema extraordinario de avaliación ao non poder ser avaliado cos criterios ordinarios establecidos para o sistema de avaliación continua establecidos anteriormente neste punto da programación. Neste caso, o/a alumno/a deberá realizar unha proba escrita (PE) que inclúa todos os CA¿S do módulo, avaliados no Centro Educativo. Para superar esta proba o alumnado deberá obter unha puntuación igual ou superior a 5 puntos.

Se un/unha alumno/a presentando unha elevada inasistencia reincorpórase con regularidade ás clases, a súa avaliación realizarase polo sistema ordinario establecido neste apartado.

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

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

Aquel alumnado que non superase algunha das unidades didácticas avaliadas no Centro Educativo correspondentes a cada trimestre poderá facelo na data asinada a tal efecto antes de incorporarse á empresa. Non se farán probas de recuperación para subir nota.

O alumnado que non consiga superar as unidades didácticas impartidas no Centro Educativo, salvo circunstancias recollidas nos Convenios firmados, poderán acceder a formación na empresa durante o tempo estipulado. Porén, durante esta formación e atendendo ao informe individualizado poderán programarse actividades, traballos, tarefas, supostos..... que lle permitan adquirir os coñecementos necesario para poder superar o módulo de maneira positiva.

No mes de setembro , na proba final, o alumnado de DUAL poderá recuperar os Criterios de Avaliación non superados.

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

A Resolución do 7 de xullo de 2023, da Dirección Xeral de Formación Profesional, pola que se ditan instrucións para o desenvolvemento das ensinanzas de formación profesional do sistema educativo no curso 2023-2024, establece : "o alumnado será excluído do proxecto de formación dual nos seguintes

casos:

i) Durante o período de formación no centro educativo, de acordo coas normas de organización, funcionamento e convivencia aprobadas polo centro docente, por faltas repetidas

de asistencia e/ou puntualidade non xustificadas que poidan derivar nunha falta de aproveitamento das ensinanzas tanto no centro educativo como posteriormente na empresa.

ii) Durante o período de formación na empresa:

- Por faltas repetidas de asistencia e/ou puntualidade non xustificadas.

- Por actitude incorrecta, atendendo ao código disciplinario da empresa, ou por falta de aproveitamento.

- Para o alumnado con contrato para a formación en alternancia, pola extinción do contrato por calquera das causas que se establecen no artigo 49 do Estatuto dos Traballadores

aprobado polo Real decreto 2/2015, do 23 de outubro.

- Outras circunstancias que figuren no convenio suscrito entre a Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades, e a entidade colaboradora correspondente."

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

A orde de avaliación no seu artigo 23.5 sinala que cada departamento de familia profesional realizará cunha frecuencia mínima mensual o seguimento das programacións de cada módulo, indicando grado de cumprimento e xustificación razoada no caso de desviacións, ademais a programación será revisada ao inicio de curso e se entregará unha memoria final de curso.

O seguimento mensual da programación realizarase a través da aplicación específica de seguimento das programacións facilitada pola Consellería de Educación e se entregará copia á xefatura de departamento para que conste nas actas correspondentes..

Para a memoria final utilizaremos o modelo proporcionado pola xefatura de estudos ao final de curso.

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 cuestionarios periódicos pasados aos alumnos nos que se solicitará valoración sobre a metodoloxía e aspectos relativos á docencia, a forma de traballo na aula e 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 dos alumnos e das alumnas, 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

O carácter continuo da avaliación debe permitir, a detección precoz das posibles dificultades na adquisición dos contidos por parte do alumnado e, en consecuencia, promover a identificación dos aspectos do proceso que provocan estas dificultades e a adopción das medidas oportunas. Cando a análise da marcha dun estudante determine dificultades para o seguimento, darase un apoio educativo personalizado determinando aqueles contidos nos que ten máis dificultades proponendo traballos e actividades de reforzo que lle permitan acadar as capacidades terminais asociados aos contidos mínimos propostos nesta programación didáctica.

No caso en que non sexa posible que garantir a consecución efectiva os resultados da aprendizaxe, o equipo docente poderá propoñer a través do departamento de Orientación, a solicitude de flexibilidade horaria, tal e como establece a Orde do 12 de xullo de 2011 no seu artigo 15. De acordó con artigo 61 do Decreto 114/2010, do 1 de xullo, o alumnado con necesidades educativas especiais, consonte o establecido no artigo 73 da Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, poderá ser autorizado, cando as necesidades de apoio específico así o xustifiquen, para cursar os ciclos formativos en réxime ordinario de xeito fragmentado por módulos, cunha temporalización distinta á establecida con carácter xeral.

Aplicaranse os protocolos establecidos no Plan de Convivencia do Centro Educativo e Educonvives.

## 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 respecto aos compañeiros, profesores, aulas e material de traballo traballaranse a través de diferentes actividades:

- Educación do consumidor.

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

Valorar os produtos de consumo co obxectividade 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 non sexista.

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

- Educación moral e cívica.

Manifestar actitudes propias sobre o sector da hostalería, visión crítica e actitude aberta a novas ideas, na resolución de problemas, interpretar o coñecemento do turismo técnico como unha ferramenta de traballo ao servizo da sociedade, e apreciar o noso patrimonio artístico e respectar as instalacións dos aloxamentos turísticos.

- Educación para a paz.

Apreciar a linguaxe da actividade da Hostalería e Turismo 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.

- Educación para a igualdade de xénero "Orientar as actividades de ensino aprendizaxe dende unha perspectiva integral e de xénero, que contribúa a previr todo tipo de situacións de violencia, e en particular a de xénero."

### 9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Dentro das actividades complementarias a formación encádranse aquelas que se producen como resultado de eventos especiais que se poidan organizar no centro como: Semanas ou xornadas gastronómicas e turísticas.

- Conferencias e charlas especializadas.
- Cursos monográficos.
- Outros actos ou xornadas propostas ao longo do curso.

Con carácter específico as ACF¿s para este módulo serán:

- Asistencia a Fería ITB (marzo).
- Asistencia a FITUR (xaneiro).
- Visita a As Pontes (1º trimestre).
- Asistencia a charla de protocolo na Deputación da Coruña e Pazo de Mariñán.
- Saída formativa á ESENGRA.
- Taller Floral.
- Charlas sobre Protocolo.

Así como aquelas actividades que se desenvolven fora das instalacións do centro e que teñen relación cos contidos do módulo:

## 10.Outros apartados

### 10.1) Programación

Comentarase de forma verbal ao alumnado presente na aula o contido da programación, facendo fincapé nos seguintes puntos:

- Obxectivos, competencias e criterios de avaliación.
- Criterios de cualificación.

-A versión do alumnado, desta programación, está á súa disposición na aula virtual e no lugar disposto polo centro.

Os alumnos asinarán un documento conforme foron informados de todos os puntos desta programación así como, onde poden consultar a versión do alumnado da mesma.

### 10.2) Recursos e TIC

Recursos:

- Apuntamentos proporcionados pola docente.
- Pantalla proxección e canón.
- Aula virtual do Centro
- PC e conexión a internet

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

Código	Centro	Concello	Ano académico
15025682	Fraga do Eume	Pontedeume	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 de adultos

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

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0173	Márketing turístico	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	MARÍA PILAR LÓPEZ PAREDES
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

Seguindo o Decreto 172/2010, do 23 de setembro, polo que se establece o currículo do ciclo formativo de grao superior correspondente ao título de técnico superior en axencias de viaxes e xestión de eventos, este módulo de Marketing Turístico pretende que o alumnado adquiera 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	Formación en empresa.	Formación curricular que se adquirirá na empresa.	48	20
2	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	20	13
3	Segmentación de mercados	Conceptualización da necesidade de segmentación no sector turístico, requisitos e variables a aplicar na segmentación do mercado	20	12
4	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	42	30
5	Tendencias e futuro da planificación. Marketing dixital, consumerismo e sustentabilidade no plan de marketing empresarial	Ánalse dos elementos, obxectivos e finalidades do plan de marketing dun plan de marketing turístico. Concepto e políticas de marca e identidade en aloxamentos. Marketing dixital, instrumentos.	30	25

#### 4. Por cada unidade didáctica

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

N.º	Título da UD	Duración
1	Formación en empresa.	48

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Caracteriza o márketing turístico e recoñece os seus elementos básicos.	NO
RA2 - Interpreta a segmentación do mercado e o posicionamento do produto ou do servizo, e recoñece datos cuantitativos e cualitativos.	SI
RA3 - Identifica os elementos do márketing mix e recoñece a súa aplicación no sector turístico.	NO
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
RA5 - Caracteriza o plan de márketing en relación cos tipos de empresa e cos produtos ou servizos.	NO
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.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.3 Valorouse a importancia dos instrumentos do márketing.
CA1.4 Definíronse os factores e os criterios eficaces para orientar o márketing cara ás persoas consumidoras.
CA1.6 Xustificouse a importancia do márketing no sector turístico.
CA1.10 Identificouse a necesidade de márketing na función comercial da empresa turística.
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 Identificáronse 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.
CA3.1 Identificáronse os elementos do márketing mix.
CA3.1.1 As 6 p

<b>Criterios de avaliación</b>
CA3.4 Caracterizáronse 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 Identificáronse 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.
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 Recoñeceuse 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.
<b>CA4.8.1 Valoráronse as tendencias actuais no marketing dixital</b>
CA5.1 Conceptualizouse a planificación comercial estratéxica nas empresas turísticas.
CA5.2 Descríbironse 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.
CA6.1 Identificáronse as necesidades e as motivacións da poboación consumidora de produtos e servizos turísticos.
CA6.2 Identificáronse as fases do proceso de decisión de compra nas persoas.

Criterios de avaliación
CA6.3 Caracterizáronse os axentes implicados no proceso de decisión de compra.
CA6.4 Analizouse 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.
CA7.4 Determinouse a resposta das empresas e da sociedade, e establecéronse uns principios éticos.
CA7.5 Identificouse 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.

#### 4.1.e) Contidos

Contidos
<p>O futuro do márketing.</p> <p>Características dos produtos e dos servizos turísticos.</p> <p>Evolución da función do márketing: orientación cara á poboación consumidora.</p> <p>Concepto da segmentación e a súa utilidade.</p> <p>Requisitos para que a segmentación sexa efectiva.</p> <p>Posicionamento no mercado: conceptos, estratexias e métodos.</p> <p>Mapas perceptuais.</p> <p>Instrumentos comerciais e compatibilidade dos segmentos.</p> <p>Produto, prezo, distribución, promoción e comercialización. Outras variables para ter en conta. Definicións básicas.</p> <p>Aplicación e estratexias.</p> <p>Políticas de marcas no sector turístico.</p> <p>Importancia destes elementos como instrumento comercial. Condicionantes.</p> <p>Necesidades e motivacións da poboación consumidora.</p> <p>Fases do proceso de decisión.</p> <p>Poscompra e fidelización.</p> <p>Tendencias do consumo en Galicia e en España.</p> <p>Nova poboación consumidora no sector turístico.</p> <p>Benestar e tendencias da calidade de vida no consumo.</p> <p>Ferramentas de control da calidade e da satisfacción da clientela: posta en práctica en empresas do sector turístico.</p> <p>Reacción da empresa e a súa resposta.</p> <p>Normativa que regula os dereitos da poboación consumidora en Galicia, en España e na Unión Europea: lexislación xenérica e específica.</p>

Contidos
Dereitos e deberes das persoas consumidoras.
Reclamacións en materia de consumo.

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

N.º	Título da UD	Duración
2	Introdución ao márketing turístico. Investigación de mercados. Análise DAFO e CAME	20

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Caracteriza o márketing turístico e recoñece os seus elementos básicos.	SI

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

Criterios de avaliación
CA1.1 Analizouse 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 Analizouse 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.

**4.2.e) Contidos**

Contidos
Márketing: conceptos e terminoloxía básica.
O futuro do márketing.
O DAFO e O CAME
Conceptos do marketing estratéxico e operativo
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.

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

N.º	Título da UD	Duración
3	Segmentación de mercados	20

**4.3.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.	NO

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

Criterios de avaliación
CA2.2 Analizáronse as variables de segmentación máis utilizadas en turismo.
CA2.5 Identificáronse 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.

**4.3.e) Contidos**

Contidos
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.
Instrumentos comerciais e compatibilidade dos segmentos.



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

N.º	Título da UD	Duración
4	Identificación do márketing mix e os seus elementos	42

**4.4.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.	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 Identifícanse os elementos do márketing mix.
CA3.1.1 As 6 p
CA3.1.1.1 Fixación do prezo de venda segundo o produto turístico creado e segundo o segmento de cliente
CA3.1.1.2 A importancia da comercialización do produto
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.
CA3.9 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.

**4.4.e) Contidos**

Contidos
Produto, prezo, distribución, promoción e comercialización. Outras variables para ter en conta. Definicións básicas.
OMétodos 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
O marketing interno
A personalización
Produto ou servizo: niveis e elementos.

**Contidos**

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.

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

N.º	Título da UD	Duración
5	Tendencias e futuro da planificación. Marketing dixital, consumerismo e sustentabilidade no plan de marketing empresarial	30

**4.5.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.	NO
RA5 - Caracteriza o plan de márketing en relación cos tipos de empresa e cos produtos ou servizos.	NO
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

**4.5.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.
CA4.5 Valorouse a importancia da lexislación sobre a protección de datos.
CA4.6 Recoñeceuse 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
CA5.1 Conceptualizouse a planificación comercial estratéxica nas empresas turísticas.
CA5.4 Realizouse a análise doutros plans empresariais e institucionais relacionados co plan de márketing.
CA5.11 Valoráronse as implicacións ambientais da posta en práctica dun plan de márketing proposto.
CA6.1 Identificáronse as necesidades e as motivacións da poboación consumidora de produtos e servizos turísticos.
CA6.2 Identificáronse as fases do proceso de decisión de compra nas persoas.
CA6.3 Caracterizáronse os axentes implicados no proceso de decisión de compra.
CA6.4 Analizouse 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 Identificouse a orixe do consumerismo e a súa evolución en España.

Criterios de avaliación
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 Identificouse 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.

#### 4.5.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
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.
Presentación e promoción do plan.
Necesidades e motivacións da poboación consumidora.
Fases do proceso de decisión.
Poscomprou 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	Total
		20 %	13 %	12 %	30 %	25 %	100,00 %
Proba de coñecementos		0 %	70 %	70 %	70 %	30 %	46,00 %
	Proba escrita + modelo de solución	0 %	70 %	70 %	70 %	30 %	46,00 %
Proba de produción		0 %	30 %	30 %	30 %	70 %	34,00 %
	Táboa de indicadores para produtos	0 %	30 %	30 %	30 %	70 %	34,00 %
Outros		100 %	0 %	0 %	0 %	0 %	20,00 %
	Táboa de indicadores de observación	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %	20,00 %

Todas as probas		UD1	UD2	UD3	UD4	UD5	Total
		20 %	13 %	12 %	30 %	25 %	100,00 %
Proba escrita + modelo de solución		0 %	70 %	70 %	70 %	30 %	46,00 %
Táboa de indicadores para produtos		0 %	30 %	30 %	30 %	70 %	34,00 %
Táboa de indicadores de observación		100 %	0 %	0 %	0 %	0 %	20,00 %

Todas as probas		RA1	RA2	RA3	RA4	RA5	RA6	RA7	Total
		15,40 %	15,60 %	32,80 %	10,45 %	7,25 %	10,10 %	8,40 %	100,00 %
Proba escrita + modelo de solución		59,09 %	53,85 %	64,02 %	11,96 %	17,24 %	37,13 %	14,88 %	46,00 %
Táboa de indicadores para produtos		25,32 %	23,08 %	27,44 %	57,42 %	27,59 %	37,13 %	68,45 %	34,00 %
Táboa de indicadores de observación		15,58 %	23,08 %	8,54 %	30,62 %	55,17 %	25,74 %	16,67 %	20,00 %

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

Cráterios ou subcráterios de avaliación	Nivel de logro do mínimo esixible
<b>UD 1. Formación en empresa.</b>	
CA 1.3 Valorouse a importancia dos instrumentos do márketing.	Informe positivo da empresa
CA 1.4 Definíronse os factores e os criterios eficaces para orientar o márketing cara ás persoas consumidoras.	Informe positivo da empresa
CA 1.6 Xustificouse a importancia do márketing no sector turístico.	Informe positivo da empresa
CA 1.10 Identificouse a necesidade de márketing na función comercial da empresa turística.	Informe positivo da empresa
CA 2.1 Conceptualizouse e clasificouse a segmentación de mercado.	Informe positivo da empresa
CA 2.2 Analizáronse as variables de segmentación máis utilizadas en turismo.	Informe positivo da empresa
CA 2.3 Definíronse os requisitos para que a segmentación sexa efectiva.	Informe positivo da empresa
CA 2.4 Recoñeceu-se a importancia da segmentación para o deseño da estratexia comercial das empresas turísticas.	Informe positivo da empresa
CA 2.5 Identificáronse e valoráronse os segmentos de mercado e o seu atractivo en función do produto ou do servizo.	Informe positivo da empresa
CA 2.6 Definíronse as estratexias de cobertura de segmentos de mercado.	Informe positivo da empresa
CA 2.7 Identificouse o posicionamento do produto no mercado.	Informe positivo da empresa
CA 2.8 Valoráronse os instrumentos comerciais e a súa compatibilidade cos segmentos de mercado.	Informe positivo da empresa
CA 3.1 Identificáronse os elementos do márketing mix.	
CA 3.1.1 As 6 p	Informe positivo da empresa

Cráterios ou subcráterios de avaliación	Nivel de logro do mínimo esixible
CA 3.4 Caracterizáronse as políticas de marcas no sector turístico e valorouse a importancia de diferenciar o produto.	Informe positivo da empresa
CA 3.5 Valorouse a importancia do prezo e os seus condicionantes como instrumento comercial nas empresas turísticas.	Informe positivo da empresa
CA 3.6 Calculáronse os prezos mediante a fixación de métodos de prezos idóneos para o sector turístico.	Informe positivo da empresa
CA 3.7 Identificáronse as canles de distribución e de comercialización directa e indirecta no sector turístico.	Informe positivo da empresa
CA 3.8 Recoñecese a importancia dos sistemas de distribución global e o seu impacto na industria turística.	Informe positivo da empresa
CA 3.9 Recoñecese a importancia da publicidade, das relacións públicas, da promoción de vendas e do merchandising no sector turístico.	Informe positivo da empresa
CA 4.1 Caracterizáronse as novas tecnoloxías e o seu uso.	Informe positivo da empresa
CA 4.2 Identificáronse as aplicacións das novas tecnoloxías en márketing.	Informe positivo da empresa
CA 4.3 Valorouse o uso de internet para comercializar produtos e servizos turísticos.	Informe positivo da empresa
CA 4.4 Utilizáronse as aplicacións ofimáticas de bases de datos.	Informe positivo da empresa
CA 4.5 Valorouse a importancia da lexislación sobre a protección de datos.	Informe positivo da empresa
CA 4.6 Recoñecese a aplicación dunha base de datos para a investigación comercial e para crear unha vantaxe competitiva.	Informe positivo da empresa
CA 4.7 Determináronse os factores que inflúen no márketing directo.	Informe positivo da empresa
CA 4.8 Establecéronse as pautas para o desenvolvemento dunha estratexia de márketing directo combinado.	
<b>CA 4.8.1 Valoráronse as tendencias actuais no marketing dixital</b>	Informe positivo da empresa
CA 5.1 Conceptualizouse a planificación comercial estratéxica nas empresas turísticas.	Informe positivo da empresa
CA 5.2 Describíronse os elementos básicos que conforman o plan de márketing.	Informe positivo da empresa
CA 5.3 Valorouse a importancia dun plan de márketing nunha empresa turística.	Informe positivo da empresa
CA 5.4 Realizouse a análise doutros plans empresariais e institucionais relacionados co plan de márketing.	Informe positivo da empresa
CA 5.5 Identificáronse os principais factores do contorno con incidencia no plan de márketing.	Informe positivo da empresa
CA 5.6 Analizouse a competencia e o potencial de mercado.	Informe positivo da empresa
CA 5.7 Realizouse o plan de acción, coas súas estratexias e as súas tácticas.	Informe positivo da empresa
CA 5.8 Definíronse os recursos necesarios para establecer as estratexias propostas e para a consecución dos obxectivos do plan de márketing.	Informe positivo da empresa
CA 5.9 Realizouse o control de cumprimento e calidade do plan de márketing coas técnicas adquiridas.	Informe positivo da empresa
CA 5.10 Realizouse a presentación do plan de márketing coas pautas establecidas e ante os responsables implicados.	Informe positivo da empresa
CA 6.1 Identificáronse as necesidades e as motivacións da poboación consumidora de produtos e servizos turísticos.	Informe positivo da empresa
CA 6.2 Identificáronse as fases do proceso de decisión de compra nas persoas.	Informe positivo da empresa
CA 6.3 Caracterizáronse os axentes implicados no proceso de decisión de compra.	Informe positivo da empresa
CA 6.4 Analizouse o impacto psicosocial do márketing, da publicidade e das relacións públicas, e a súa incidencia no proceso de compra.	Informe positivo da empresa
CA 6.5 Caracterizáronse os puntos clave no proceso de poscompra e as oportunidades de fidelización.	Informe positivo da empresa
CA 6.6 Describíronse e valoráronse a percepción e a satisfacción das persoas consumidoras mediante os procesos de control de calidade.	Informe positivo da empresa
CA 7.4 Determinouse a resposta das empresas e da sociedade, e establecéronse uns principios éticos.	Informe positivo da empresa
CA 7.5 Identificouse a normativa que protexe a poboación consumidora en Galicia, en España e na Unión Europea.	Informe positivo da empresa
CA 7.6 Analizáronse os dereitos e os deberes das persoas consumidoras.	Informe positivo da empresa
<b>UD 2. Introducción ao márketing turístico. Investigación de mercados. Análise DAFO e CAME</b>	

Cráterios ou subcráterios de avaliación	Nivel de logro do mínimo esixible
CA 1.1 Analizouse 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 Descríbense 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 Analizouse o mercado turístico	Entregar as tarefas en prazo
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 3. Segmentación de mercados</b>	
CA 2.2 Analizáronse as variables de segmentación máis utilizadas en turismo.	Segmentar un mercado a partir dunha variable
CA 2.5 Identificáronse e valoráronse os segmentos de mercado e o seu atractivo en función do produto ou do servizo.	Identificar un mercado para un produto determinado
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.	Entregar a proba cuberta en prazo
CA 2.8 Valoráronse os instrumentos comerciais e a súa compatibilidade cos segmentos de mercado.	Valorar un instrumento comercial compatible co segmento
<b>UD 4. 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	
CA 3.1.1.1 Fixación do prezo de venda segundo o produto turístico creado e segundo o segmento de cliente	Identificar o prezo como parte do marketing mix
CA 3.1.1.2 A importancia da comercialización do produto	Realizar a proba seguindo o indicado e entregala dentro do prazo previsto
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.	Realizar a proba seguindo o indicado e entregala dentro do prazo previsto
CA 3.3 Analizáronse os elementos e os niveis do produto, así como a aplicación dun sistema de servución.	Definir correctamente servución
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 3.9 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 5. Tendencias e futuro da planificación. Marketing dixital, consumerismo e sustentabilidade no plan de marketing empresarial</b>	
CA 4.1 Caracterizáronse as novas tecnoloxías e o seu uso.	Realizar a proba no tempo encomendado
CA 4.2 Identificáronse as aplicacións das novas tecnoloxías en márketing.	Realizar a proba no tempo encomendado
CA 4.5 Valorouse a importancia da lexislación sobre a protección de datos.	Realizar a proba no tempo encomendado



Cráterios ou subcráterios de avaliación	Nivel de logro do mínimo esixible
CA 4.6 Recoñeceuse a aplicación dunha base de datos para a investigación comercial e para crear unha vantaxe competitiva.	Realizar a proba no tempo encomendado
CA 4.7 Determináronse os factores que inflúen no márketing directo.	Determinar un factor que inflúe nomarketing directo
CA 4.8 Establecéronse as pautas para o desenvolvemento dunha estratexia de márketing directo combinado.	
<b>CA 4.8.1 Valoráronse as tendencias actuais no marketing dixital</b>	Realizar a proba no tempo encomendado
CA 5.1 Conceptualizouse a planificación comercial estratéxica nas empresas turísticas.	Entregar e expoñer o plan de marketing tocando todos os puntos
CA 5.4 Realizouse a análise doutros plans empresariais e institucionais relacionados co plan de márketing.	Realizar a análise mínima doutros plans
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
CA 6.1 Identificáronse as necesidades e as motivacións da poboación consumidora de produtos e servizos turísticos.	Identificar algunha bñecesidade e motivación
CA 6.2 Identificáronse as fases do proceso de decisión de compra nas persoas.	Identificar algunha fase
CA 6.3 Caracterizáronse os axentes implicados no proceso de decisión de compra.	Caracterizar ao menos un axente
CA 6.4 Analizouse o impacto psicosocial do márketing, da publicidade e das relacións públicas, e a súa incidencia no proceso de compra.	Entregar e expoñer o plan de marketing tocando todos os puntos
CA 6.5 Caracterizáronse os puntos clave no proceso de poscompra e as oportunidades de fidelización.	Entregar e expoñer o plan de marketing tocando todos os puntos
CA 6.6 Descríbironse e valoráronse a percepción e a satisfacción das persoas consumidoras mediante os procesos de control de calidade.	Entregar e expoñer o plan de marketing tocando todos os puntos
CA 7.1 Caracterizáronse as peculiaridades das economías de mercado e as súas críticas.	Entregar e expoñer o plan de marketing tocando todos os puntos
CA 7.2 Identificouse a orixe do consumerismo e a súa evolución en España.	Entregar e expoñer o plan de marketing tocando todos os puntos
CA 7.3 Realizáronse estudos para analizar a reacción das empresas ante esta situación.	Entregar e expoñer o plan de marketing tocando todos os puntos
CA 7.4 Determinouse a resposta das empresas e da sociedade, e establecéronse uns principios éticos.	Entregar e expoñer o plan de marketing tocando todos os puntos
CA 7.5 Identificouse a normativa que protexe a poboación consumidora en Galicia, en España e na Unión Europea.	Nomear algún contido da normativa
CA 7.6 Analizáronse os dereitos e os deberes das persoas consumidoras.	Entregar e expoñer o plan de marketing tocando todos os puntos

### 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. Formación en empresa.</b>	<b>20 %</b>
CA 1.3 Valórouse a importancia dos instrumentos do márketing.	3 %
CA 1.4 Definíronse os factores e os criterios eficaces para orientar o márketing cara ás persoas consumidoras.	3 %
CA 1.6 Xustificouse a importancia do márketing no sector turístico.	3 %
CA 1.10 Identificouse a necesidade de márketing na función comercial da empresa turística.	3 %
CA 2.1 Conceptualizouse e clasificouse a segmentación de mercado.	3 %
CA 2.2 Analizáronse as variables de segmentación máis utilizadas en turismo.	3 %
CA 2.3 Definíronse os requisitos para que a segmentación sexa efectiva.	2 %
CA 2.4 Recoñeceuse a importancia da segmentación para o deseño da estratexia comercial das empresas turísticas.	2 %
CA 2.5 Identificáronse e valoráronse os segmentos de mercado e o seu atractivo en función do produto ou do servizo.	2 %
CA 2.6 Definíronse as estratexias de cobertura de segmentos de mercado.	2 %
CA 2.7 Identificouse o posicionamento do produto no mercado.	2 %
CA 2.8 Valoráronse os instrumentos comerciais e a súa compatibilidade cos segmentos de mercado.	2 %
CA 3.1 Identificáronse os elementos do márketing mix.	
<b>CA 3.1.1 As 6 p</b>	<b>2 %</b>

Unidades didácticas e criterios de avaliación	%
CA 3.4 Caracterizáronse as políticas de marcas no sector turístico e valorouse a importancia de diferenciar o produto.	2 %
CA 3.5 Valorouse a importancia do prezo e os seus condicionantes como instrumento comercial nas empresas turísticas.	2 %
CA 3.6 Calculáronse os prezos mediante a fixación de métodos de prezos idóneos para o sector turístico.	2 %
CA 3.7 Identificáronse as canles de distribución e de comercialización directa e indirecta no sector turístico.	2 %
CA 3.8 Recoñeceuse a importancia dos sistemas de distribución global e o seu impacto na industria turística.	2 %
CA 3.9 Recoñeceuse a importancia da publicidade, das relacións públicas, da promoción de vendas e do merchandising no sector turístico.	2 %
CA 4.1 Caracterizáronse as novas tecnoloxías e o seu uso.	2 %
CA 4.2 Identificáronse as aplicacións das novas tecnoloxías en márketing.	2 %
CA 4.3 Valorouse o uso de internet para comercializar produtos e servizos turísticos.	2 %
CA 4.4 Utilizáronse as aplicacións ofimáticas de bases de datos.	2 %
CA 4.5 Valorouse a importancia da lexislación sobre a protección de datos.	2 %
CA 4.6 Recoñeceuse a aplicación dunha base de datos para a investigación comercial e para crear unha vantaxe competitiva.	2 %
CA 4.7 Determináronse os factores que inflúen no márketing directo.	2 %
CA 4.8 Establecéronse as pautas para o desenvolvemento dunha estratexia de márketing directo combinado.	
<b>CA 4.8.1 Valoráronse as tendencias actuais no marketing dixital</b>	2 %
CA 5.1 Conceptualizouse a planificación comercial estratéxica nas empresas turísticas.	2 %
CA 5.2 Descríbense os elementos básicos que conforman o plan de márketing.	2 %
CA 5.3 Valorouse a importancia dun plan de márketing nunha empresa turística.	2 %
CA 5.4 Realizouse a análise doutros plans empresariais e institucionais relacionados co plan de márketing.	2 %
CA 5.5 Identificáronse os principais factores do contorno con incidencia no plan de márketing.	2 %
CA 5.6 Analizouse a competencia e o potencial de mercado.	2 %
CA 5.7 Realizouse o plan de acción, coas súas estratexias e as súas tácticas.	2 %
CA 5.8 Definíronse os recursos necesarios para establecer as estratexias propostas e para a consecución dos obxectivos do plan de márketing.	2 %
CA 5.9 Realizouse o control de cumprimento e calidade do plan de márketing coas técnicas adquiridas.	2 %
CA 5.10 Realizouse a presentación do plan de márketing coas pautas establecidas e ante os responsables implicados.	2 %
CA 6.1 Identificáronse as necesidades e as motivacións da poboación consumidora de produtos e servizos turísticos.	2 %
CA 6.2 Identificáronse as fases do proceso de decisión de compra nas persoas.	2 %
CA 6.3 Caracterizáronse os axentes implicados no proceso de decisión de compra.	2 %
CA 6.4 Analizouse o impacto psicosocial do márketing, da publicidade e das relacións públicas, e a súa incidencia no proceso de compra.	2 %
CA 6.5 Caracterizáronse os puntos clave no proceso de poscompra e as oportunidades de fidelización.	2 %
CA 6.6 Descríbense e valoráronse a percepción e a satisfacción das persoas consumidoras mediante os procesos de control de calidade.	3 %
CA 7.4 Determinouse a resposta das empresas e da sociedade, e establecéronse uns principios éticos.	2 %
CA 7.5 Identificouse a normativa que protexe a poboación consumidora en Galicia, en España e na Unión Europea.	3 %
CA 7.6 Analizáronse os dereitos e os deberes das persoas consumidoras.	2 %
<b>UD 2. Introducción ao márketing turístico. Investigación de mercados. Análise DAFO e CAME</b>	<b>13 %</b>
CA 1.1 Analizouse o concepto do márketing e os seus elementos fundamentais.	10 %
CA 1.2 Diferenciáronse as etapas e a evolución do márketing.	5 %
CA 1.3 Valorouse a importancia dos instrumentos do márketing.	10 %
CA 1.4 Definíronse os factores e os criterios eficaces para orientar o márketing cara ás persoas consumidoras.	5 %

Unidades didácticas e criterios de avaliación	%
CA 1.5 Analizáronse as tendencias do márketing en turismo.	10 %
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 Descríronse os conceptos, as definicións e os instrumentos básicos do márketing turístico.	0 %
CA 1.8.1 Descríbiuse e analizouse o marketing estratéxico	10 %
CA 1.8.2 Descríbiuse a investigación de mercados	5 %
CA 1.8.3 Analizouse o mercado turístico	5 %
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.	10 %
CA 1.10 Identificouse a necesidade de márketing na función comercial da empresa turística.	5 %
<b>UD 3. Segmentación de mercados</b>	<b>12 %</b>
CA 2.2 Analizáronse as variables de segmentación máis utilizadas en turismo.	25 %
CA 2.5 Identificáronse e valoráronse os segmentos de mercado e o seu atractivo en función do produto ou do servizo.	25 %
CA 2.6 Definíronse as estratexias de cobertura de segmentos de mercado.	15 %
CA 2.7 Identificouse o posicionamento do produto no mercado.	15 %
CA 2.8 Valoráronse os instrumentos comerciais e a súa compatibilidade cos segmentos de mercado.	20 %
<b>UD 4. Identificación do márketing mix e os seus elementos</b>	<b>30 %</b>
CA 3.1 Identificáronse os elementos do márketing mix.	0 %
CA 3.1.1 As 6 p	
CA 3.1.1.1 Fixación do prezo de venda segundo o produto turístico creado e segundo o segmento de cliente	20 %
CA 3.1.1.2 A importancia da comercialización do produto	10 %
CA 3.1.2 As persoas	10 %
CA 3.1.3 A personalización	10 %
CA 3.2 Identificáronse as etapas do ciclo de vida dun produto e a súa relación coa toma de decisións estratéxicas.	10 %
CA 3.3 Analizáronse os elementos e os niveis do produto, así como a aplicación dun sistema de servución.	15 %
CA 3.4 Caracterizáronse as políticas de marcas no sector turístico e valorouse a importancia de diferenciar o produto.	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 5. Tendencias e futuro da planificación. Marketing dixital, consumerismo e sustentabilidade no plan de marketing empresarial</b>	<b>25 %</b>
CA 4.1 Caracterizáronse as novas tecnoloxías e o seu uso.	5 %
CA 4.2 Identificáronse as aplicacións das novas tecnoloxías en márketing.	5 %
CA 4.5 Valorouse a importancia da lexislación sobre a protección de datos.	5 %
CA 4.6 Recoñeceuse a aplicación dunha base de datos para a investigación comercial e para crear unha vantaxe competitiva.	4 %
CA 4.7 Determináronse os factores que inflúen no márketing directo.	5 %
CA 4.8 Establecéronse as pautas para o desenvolvemento dunha estratexia de márketing directo combinado.	0 %
CA 4.8.1 Valoráronse as tendencias actuais no marketing dixital	5 %
CA 5.1 Conceptualizouse a planificación comercial estratéxica nas empresas turísticas.	3 %
CA 5.4 Realizouse a análise doutros plans empresariais e institucionais relacionados co plan de márketing.	5 %

Unidades didácticas e criterios de avaliación	%
CA 5.11 Valoráronse as implicacións ambientais da posta en práctica dun plan de márketing proposto.	5 %
CA 6.1 Identificáronse as necesidades e as motivacións da poboación consumidora de produtos e servizos turísticos.	5 %
CA 6.2 Identificáronse as fases do proceso de decisión de compra nas persoas.	5 %
CA 6.3 Caracterizáronse 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 Caracterizáronse os puntos clave no proceso de poscompra e as oportunidades de fidelización.	5 %
CA 6.6 Descríbóronse e valoráronse a percepción e a satisfacción das persoas consumidoras mediante os procesos de control de calidade.	5 %
CA 7.1 Caracterizáronse as peculiaridades das economías de mercado e as súas críticas.	5 %
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.	5 %
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.	5 %
CA 7.6 Analizáronse os dereitos e os deberes das persoas consumidoras.	3 %

#### 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>15,40 %</b>
CA 1.1 Analizouse o concepto do márketing e os seus elementos fundamentais.	8,44 %
CA 1.2 Diferenciáronse as etapas e a evolución do márketing.	4,22 %
CA 1.3 Valorouse a importancia dos instrumentos do márketing.	3,90 %
CA 1.3 Valorouse a importancia dos instrumentos do márketing.	8,44 %
CA 1.4 Definíronse os factores e os criterios eficaces para orientar o márketing cara ás persoas consumidoras.	4,22 %
CA 1.4 Definíronse os factores e os criterios eficaces para orientar o márketing cara ás persoas consumidoras.	3,90 %
CA 1.5 Analizáronse as tendencias do márketing en turismo.	8,44 %
CA 1.6 Xustificouse a importancia do márketing no sector turístico.	3,90 %
CA 1.6 Xustificouse a importancia do márketing no sector turístico.	4,22 %
CA 1.7 Diferenciáronse as peculiaridades do márketing de servizos en xeral das propias do márketing turístico.	8,44 %
CA 1.8 Descríbóronse os conceptos, as definicións e os instrumentos básicos do márketing turístico.	25,32 %
CA 1.8.1 Descríbiuse e analizouse o marketing estratéxico	
CA 1.8.2 Descríbiuse 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.	8,44 %
CA 1.10 Identificouse a necesidade de márketing na función comercial da empresa turística.	4,22 %
CA 1.10 Identificouse a necesidade de márketing na función comercial da empresa turística.	3,90 %
<b>RA 2. Interpreta a segmentación do mercado e o posicionamento do produto ou do servizo, e recoñece datos cuantitativos e cualitativos.</b>	<b>15,60 %</b>
CA 2.1 Conceptualizouse e clasificouse a segmentación de mercado.	3,85 %
CA 2.2 Analizáronse as variables de segmentación máis utilizadas en turismo.	19,23 %
CA 2.2 Analizáronse as variables de segmentación máis utilizadas en turismo.	3,85 %

Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación	%
CA 2.3 Definíronse os requisitos para que a segmentación sexa efectiva.	2,56 %
CA 2.4 Recoñeceuse a importancia da segmentación para o deseño da estratexia comercial das empresas turísticas.	2,56 %
CA 2.5 Identificáronse e valoráronse os segmentos de mercado e o seu atractivo en función do produto ou do servizo.	2,56 %
CA 2.5 Identificáronse e valoráronse os segmentos de mercado e o seu atractivo en función do produto ou do servizo.	19,23 %
CA 2.6 Definíronse as estratexias de cobertura de segmentos de mercado.	11,54 %
CA 2.6 Definíronse as estratexias de cobertura de segmentos de mercado.	2,56 %
CA 2.7 Identificouse o posicionamento do produto no mercado.	2,56 %
CA 2.7 Identificouse o posicionamento do produto no mercado.	11,54 %
CA 2.8 Valoráronse os instrumentos comerciais e a súa compatibilidade cos segmentos de mercado.	2,56 %
CA 2.8 Valoráronse os instrumentos comerciais e a súa compatibilidade cos segmentos de mercado.	15,38 %
<b>RA 3. Identifica os elementos do márketing mix e recoñece a súa aplicación no sector turístico.</b>	<b>32,80 %</b>
CA 3.1 Identificáronse os elementos do márketing mix.	45,73 %
CA 3.1 Identificáronse os elementos do márketing mix.	1,22 %
CA 3.1.1 As 6 p	
CA 3.1.1 As 6 p	
CA 3.1.1.1 Fixación do prezo de venda segundo o produto turístico creado e segundo o segmento de cliente	
CA 3.1.1.2 A importancia da comercialización do produto	
CA 3.1.2 As persoas	
CA 3.1.3 A personalización	
CA 3.2 Identificáronse as etapas do ciclo de vida dun produto e a súa relación coa toma de decisións estratéxicas.	9,15 %
CA 3.3 Analizáronse os elementos e os niveis do produto, así como a aplicación dun sistema de servución.	13,72 %
CA 3.4 Caracterizáronse as políticas de marcas no sector turístico e valorouse a importancia de diferenciar o produto.	1,22 %
CA 3.4 Caracterizáronse as políticas de marcas no sector turístico e valorouse a importancia de diferenciar o produto.	9,15 %
CA 3.5 Valorouse a importancia do prezo e os seus condicionantes como instrumento comercial nas empresas turísticas.	1,22 %
CA 3.6 Calculáronse os prezos mediante a fixación de métodos de prezos idóneos para o sector turístico.	1,22 %
CA 3.7 Identificáronse as canles de distribución e de comercialización directa e indirecta no sector turístico.	1,22 %
CA 3.8 Recoñeceuse a importancia dos sistemas de distribución global e o seu impacto na industria turística.	1,22 %
CA 3.9 Recoñeceuse a importancia da publicidade, das relacións públicas, da promoción de vendas e do merchandising no sector turístico.	1,22 %
CA 3.9 Recoñeceuse a importancia da publicidade, das relacións públicas, da promoción de vendas e do merchandising no sector turístico.	9,15 %
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.	4,57 %
<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>10,45 %</b>
CA 4.1 Caracterizáronse as novas tecnoloxías e o seu uso.	3,83 %
CA 4.1 Caracterizáronse as novas tecnoloxías e o seu uso.	11,96 %
CA 4.2 Identificáronse as aplicacións das novas tecnoloxías en márketing.	3,83 %
CA 4.2 Identificáronse as aplicacións das novas tecnoloxías en márketing.	11,96 %
CA 4.3 Valorouse o uso de internet para comercializar produtos e servizos turísticos.	3,83 %
CA 4.4 Utilizáronse as aplicacións ofimáticas de bases de datos.	3,83 %
CA 4.5 Valorouse a importancia da lexislación sobre a protección de datos.	3,83 %



Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación	%
CA 4.5 Valorouse a importancia da lexislación sobre a protección de datos.	11,96 %
CA 4.6 Recoñeuse a aplicación dunha base de datos para a investigación comercial e para crear unha vantaxe competitiva.	3,83 %
CA 4.6 Recoñeuse a aplicación dunha base de datos para a investigación comercial e para crear unha vantaxe competitiva.	9,57 %
CA 4.7 Determináronse os factores que inflúen no márketing directo.	3,83 %
CA 4.7 Determináronse os factores que inflúen no márketing directo.	11,96 %
CA 4.8 Establecéronse as pautas para o desenvolvemento dunha estratexia de márketing directo combinado.	11,96 %
CA 4.8 Establecéronse as pautas para o desenvolvemento dunha estratexia de márketing directo combinado.	3,83 %
CA 4.8.1 Valoráronse as tendencias actuais no marketing dixital	
CA 4.8.1 Valoráronse as tendencias actuais no marketing dixital	
<b>RA 5. Caracteriza o plan de márketing en relación cos tipos de empresa e cos produtos ou servizos.</b>	<b>7,25 %</b>
CA 5.1 Conceptualizouse a planificación comercial estratéxica nas empresas turísticas.	10,34 %
CA 5.1 Conceptualizouse a planificación comercial estratéxica nas empresas turísticas.	5,52 %
CA 5.2 Descríbense os elementos básicos que conforman o plan de márketing.	5,52 %
CA 5.3 Valorouse a importancia dun plan de márketing nunha empresa turística.	5,52 %
CA 5.4 Realizouse a análise doutros plans empresariais e institucionais relacionados co plan de márketing.	17,24 %
CA 5.4 Realizouse a análise doutros plans empresariais e institucionais relacionados co plan de márketing.	5,52 %
CA 5.5 Identifícanse os principais factores do contorno con incidencia no plan de márketing.	5,52 %
CA 5.6 Analizouse a competencia e o potencial de mercado.	5,52 %
CA 5.7 Realizouse o plan de acción, coas súas estratexias e as súas tácticas.	5,52 %
CA 5.8 Definíronse os recursos necesarios para establecer as estratexias propostas e para a consecución dos obxectivos do plan de márketing.	5,52 %
CA 5.9 Realizouse o control de cumprimento e calidade do plan de márketing coas técnicas adquiridas.	5,52 %
CA 5.10 Realizouse a presentación do plan de márketing coas pautas establecidas e ante os responsables implicados.	5,52 %
CA 5.11 Valoráronse as implicacións ambientais da posta en práctica dun plan de márketing proposto.	17,24 %
<b>RA 6. Recoñece o proceso de decisión de compra das persoas consumidoras e analiza as súas motivacións e as súas necesidades.</b>	<b>10,10 %</b>
CA 6.1 Identifícanse as necesidades e as motivacións da poboación consumidora de produtos e servizos turísticos.	3,96 %
CA 6.1 Identifícanse as necesidades e as motivacións da poboación consumidora de produtos e servizos turísticos.	12,38 %
CA 6.2 Identifícanse as fases do proceso de decisión de compra nas persoas.	12,38 %
CA 6.2 Identifícanse as fases do proceso de decisión de compra nas persoas.	3,96 %
CA 6.3 Caracterízanse os axentes implicados no proceso de decisión de compra.	12,38 %
CA 6.3 Caracterízanse os axentes implicados no proceso de decisión de compra.	3,96 %
CA 6.4 Analizouse o impacto psicosocial do márketing, da publicidade e das relacións públicas, e a súa incidencia no proceso de compra.	3,96 %
CA 6.4 Analizouse o impacto psicosocial do márketing, da publicidade e das relacións públicas, e a súa incidencia no proceso de compra.	12,38 %
CA 6.5 Caracterízanse os puntos clave no proceso de poscompra e as oportunidades de fidelización.	3,96 %
CA 6.5 Caracterízanse os puntos clave no proceso de poscompra e as oportunidades de fidelización.	12,38 %
CA 6.6 Descríbense e valoráronse a percepción e a satisfacción das persoas consumidoras mediante os procesos de control de calidade.	12,38 %
CA 6.6 Descríbense e valoráronse a percepción e a satisfacción das persoas consumidoras mediante os procesos de control de calidade.	5,94 %
<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>8,40 %</b>
CA 7.1 Caracterízanse as peculiaridades das economías de mercado e as súas críticas.	14,88 %

Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación	%
CA 7.2 Identificouse a orixe do consumerismo e a súa evolución en España.	14,88 %
CA 7.3 Realizáronse estudos para analizar a reacción das empresas ante esta situación.	14,88 %
CA 7.4 Determinouse a resposta das empresas e da sociedade, e establecéronse uns principios éticos.	14,88 %
CA 7.4 Determinouse a resposta das empresas e da sociedade, e establecéronse uns principios éticos.	4,76 %
CA 7.5 Identificouse a normativa que protexe a poboación consumidora en Galicia, en España e na Unión Europea.	7,14 %
CA 7.5 Identificouse a normativa que protexe a poboación consumidora en Galicia, en España e na Unión Europea.	14,88 %
CA 7.6 Analizáronse os dereitos e os deberes das persoas consumidoras.	4,76 %
CA 7.6 Analizáronse os dereitos e os deberes das persoas consumidoras.	8,93 %

### 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, polo que se especifica a onde se debe chegar en cada criterio. As esixencias son de mínimos e se require nas probas de produción e de desempeño a súa entrega.

Nas avaliacións ordinarias, cada unidade didáctica terá unha cualificación de 0 e 10, a nota final será a nota ponderada entre avaliacións, dependendo do peso asignado a cada una delas.

A ter en conta:

- 1) O alumnado deben demostrar que superan o coñecemento dos contidos mínimos para aprobar o módulo correspondente.
- 2) A cualificación en cada avaliación e final será a media ponderada das notas establecidas segundo as actividades de cada unidade, segundo o peso de cada CA.
- 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. En cada unha das probas escritas especificaranse os CAs que corresponden, así como o seu peso.
- 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 virtual do centro educativo, 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, así como o peso de cada parte. É preciso observar que é requisito imprescindible presentar os anteditos traballos na data sinalada a tal fin para ter dereito a que conte a súa nota para a avaliación. Se non se entregan en data as tarefas non serán tidas en conta, dando a oportunidade ao alumnado a recuperar esa perda no período correspondente á recuperación.
- 7) Segundo o artigo 14 da Orde do 14 de xuño de 2018, para poder continuar no proxecto de formación profesional dual o alumnado seleccionado deberá superar a totalidade dos módulos profesionais do ciclo formativo correspondente, previstos para cada curso académico segundo o plan de formación que se establece no anexo III desta orde.

Non obstante, poderase continuar sen cumprir o anterior requisito por razóns debidamente motivadas e con autorización da Dirección Xeral de Formación Profesional.

Así mesmo, o alumnado será excluído do proxecto de formación dual nos seguintes casos:

i) Durante o período de formación no centro educativo, de acordo coas normas de organización, funcionamento e convivencia aprobadas polo centro docente, por faltas repetidas de asistencia e/ou puntualidade non xustificadas que poidan derivar nunha falta de aproveitamento das ensinanzas tanto no centro educativo como posteriormente na empresa.

ii) Durante o período de formación na empresa:

- Por faltas repetidas de asistencia e/ou puntualidade non xustificadas.

- Por actitude incorrecta, atendendo ao código disciplinario da empresa, ou por falta de aproveitamento.

- Para o alumnado con contrato para a formación en alternancia, pola extinción do contrato por calquera das causas que se establecen no artigo 49 do Estatuto dos traballadores, aprobado polo Real decreto 2/2015, do 23 de outubro.

- Outras circunstancias que figuren no convenio suscrito entre a Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades e a entidade colaboradora correspondente.

Para aqueles casos nos que non proceda a exclusión pero que si se observe un número elevado de faltas de asistencia, equivalente ao que deriva en situación de PD no alumnado de réxime presencial do centro, establecerase un sistema extraordinario de avaliación, que permita avaliar a ese alumnado que polas faltas reiteradas non poidese ser avaliado cos criterios ordinarios establecidos para o sistema de avaliación continua. Se o alumnado que presenta elevada inasistencia se reincorpora, nun momento dado, con regularidade ás clases, poderá procederse, novamente, a súa avaliación polo sistema ordinario.

Non está contemplada a perda de dereito de avaliación continua na FP DUAL, pero para aqueles casos nos que nse observe un número elevado de faltas de asistencia, equivalente ao que deriva en situación de PD no alumnado de réxime presencial do centro, establecerase un sistema extraordinario de avaliación, que permita avaliar a ese alumnado que polas faltas reiteradas non poidese ser avaliado cos criterios ordinarios establecidos para o sistema de avaliación continua. Se o alumnado que presenta elevada inasistencia se reincorpora, nun momento dado, con regularidade ás clases, poderá procederse, novamente, a súa avaliación polo sistema ordinario.

Este sistema extraordinario consistirá na realización dunha proba no mes de setembro con todos os CA correspondentes ao módulo que ordinariamente son avaliados mediante proba escrita e a entrega de todas as tarefas individuais que se realizaron durante o curso ao alumnado, avaliadas mediante unha taboa de indicadores para produtos. A nota final será a correspondente á media ponderada segundo os CA avaliados por cada un dos instrumentos de avaliación.

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

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

Ademais das 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. A data de recuperación dos contidos correspondentes farase coincidir coa da proba da mesma categoría.

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 no seguinte período lectivo, 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.

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 5.

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

Non está contemplada a perda de dereito de avaliación continua na FP DUAL, pero para aqueles casos nos que nse observe un número elevado de faltas de asistencia, equivalente ao que deriva en situación de PD no alumnado de réxime presencial do centro, establecerase un sistema extraordinario de avaliación, que permita avaliar a ese alumnado que polas faltas reiteradas non poidese ser avaliado cos criterios ordinarios establecidos para o sistema de avaliación continua. Se o alumnado que presenta elevada inasistencia se reincorpora, nun momento dado, con regularidade ás clases, poderá procederse, novamente, a súa avaliación polo sistema ordinario.

Este sistema extraordinario consistirá na realización dunha proba no mes de setembro con todos os CA correspondentes ao módulo que ordinariamente son avaliados mediante proba escrita e a entrega de todas as tarefas individuais que se realizaron durante o curso ao alumnado, avaliadas mediante unha taboa de indicadores para produtos. A nota final será a correspondente á media ponderada segundo os CA avaliados por cada un dos instrumentos de 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

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 aula virtual 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. (1ª avaliación).  
Contémpase a colaboración con segundo de aloxamentos na difusión de eventos e actividades de interés.

Contémpense 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 unha Newsletter no que colaborarán os alumnos con contidos de relevancia para a materia, así como a colaboración cos contidos coas redes sociais e páxina web do módulo.

#### EXTRAESCOLARES

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

Contémpase a visita a feiras de carácter turístico, co fin de coñecer as propostas dos diferentes establecementos do sector. A proposta inicial será a feira FITUR, no mes de xaneiro do 2023.

\* 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 AULA VIRTUAL do CIFP Fraga do Eume, no grupo do módulo, para que o alumnado poida consultala cando así o desexe

### 10.2) Horas do módulo

Na programación téñense en conta 112 horas de impartición do módulo, pero unha vez analizado o calendario escolar a día de hoxe só existen 108 horas reais de impartición, polo que sen ter en conta posibles actividades extraescolares ou complementarias resulta imposible o 100% de impartición da programación en canto a tempo efectivo. Terase, polo tanto, en conta á hora de abordar os contidos do módulo.

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

Código	Centro	Concello	Ano académico
15025682	Fraga do Eume	Pontedeume	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 de adultos

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

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0174	Dirección de aloxamentos turísticos	2023/2024	8	240	240

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

**Profesorado responsable**

Profesorado asignado ao módulo	LEONOR MARIA VÁZQUEZ LÓPEZ
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

Este módulo profesional de dirección de aloxamentos turísticos vaise impartir no Ciclo Superior de Xestión de Aloxamentos Turísticos na modalidade de DUAL.

A formación profesional abrangue o conxunto de accións formativas estreitamente relacionadas coas ocupacións, as profesións, e o mercado de traballo, que ten por finalidade preparar ao alumnado para a actividade nun campo profesional. A FP dual é unha modalidade de formación profesional do réxime para as persoas adultas, e enténdese como o conxunto das accións e iniciativas formativas mixtas de emprego e formación que teñen por obxecto a cualificación profesional dos traballadores, nun réxime de alternancia de actividade laboral nunha empresa coa actividade formativa recibida no marco do sistema de formación profesional para o emprego ou do sistema educativo que combina a asistencia do alumnado no centro educativo coa súa formación e o seu traballo na empresa, que é a base do proceso de formación dun profesional:

- Formación curricular específica do ciclo formativo.
- Traballo na empresa.
- Formación complementaria específica para os procesos produtivos da empresa.

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. O centro conta con unha aula taller de aloxamentos (habitación y cuarto de baño), aula taller de lavandería e aulas para contidos teóricos equipadas con ordenadores para cada un dos alumnos/as.

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.

Tamén será de aplicación neste módulo a Orde do 12 de xullo de 2011 pola que se regulan o desenvolvemento, a avaliación e a acreditación académica do alumnado das ensinanzas de formación profesional inicial e a Resolución pola que se ditan instrucións para o desenvolvemento das ensinanzas de formación profesional do sistema educativo no curso 2023-2024.

**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	Formación en empresa.	Formación curricular que se adquirirá na empresa.	80	10
2	Establecementos de aloxamento turístico . Normativa autonómica y estatal	Concepto, características, tipos, funcións e obxectivos da empresa turística. Normativa autonómica sobre establecementos de aloxamento turístico	22	10
3	Planificación y organización empresarial en hostalaría e turismo	Concepto, tipos y elementos da planificación e a organización empresarial.	18	10
4	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	25	10
5	Análise económica e financeira	Indicadores económicos e financeiros: coeficientes básicos na dirección dos aloxamentos turísticos.	14	10
6	Investimentos e financiación	Métodos de valoración de investimentos e cálculo da rendabilidade	13	10
7	Orzamentos, control orzamentario e desviacións	Elaboración e control orzamental	20	10
8	A calidade nos establecementos hoteleiros	Implantación dun modelo de mellora: normas e certificados de calidade.	15	10
9	A xestión ambiental: implantación nos establecementos hoteleiros	Concienciación do consumo dos recursos e xestión dos residuos nos establecementos hoteleiros.	15	10
10	A dirección dos establecementos rurais	Identificaranse os trazos diferenciadores para a xestión e dirección nos aloxamentos do rural.	18	10

#### 4. Por cada unidade didáctica

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

N.º	Título da UD	Duración
1	Formación en empresa.	80

##### 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
RA4 - Controla a aplicación dos sistemas de xestión da calidade e valora a súa implicación nunha xestión máis eficiente do establecemento de aloxamento turístico.	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.
CA1.1.1 Identifícanse os tipos de aloxamento segundo o sistema de explotación, a propiedade, etc.
CA1.1.2 Identifícanse os tipos de aloxamento segundo o sistema de xestión: As cadeas hoteleiras
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.
CA1.7 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.
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.

##### 4.1.e) Contidos

Contidos
Clasificación das empresas de aloxamento segundo o sistema de explotación.
Organigramas: concepto e clases. Deseño de organigramas.
Utilización das ferramentas de análise e toma de decisións.
Principios, sistemas e tipos de organización.
Estruturas organizativas propias das empresas de aloxamento.
Departamentalización.
Relacións interdepartamentais.
Circuitos e documentación xerada nas relacións interdepartamentais.



**Contidos**

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.



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

N.º	Título da UD	Duración
2	Establecementos de aloxamento turístico . Normativa autonómica y estatal	22

**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
CA1.1 Identifícanse os tipos de aloxamento segundo o sistema de explotación e xestión, a propiedade, etc.
CA1.1.1 Identifícanse os tipos de aloxamento segundo o sistema de explotación, a propiedade, etc.
CA1.1.2 Identifícanse os tipos de aloxamento segundo o sistema de xestión: As cadeas hoteleiras
CA1.11 Recoñeceuse a normativa autonómica e estatal de ordenación de establecementos de aloxamento turístico.
CA1.11.1 Recoñeceuse a normativa autonómica e estatal de ordenación de establecementos de aloxamento turístico: Análisis da normativa
CA1.11.2 Recoñeceuse a normativa autonómica e estatal de ordenación de establecementos de aloxamento turístico: Comparación normativa das diferente Comunidades Autónomas

**4.2.e) Contidos**

Contidos
Clasificación das empresas de aloxamento segundo o sistema de explotación.
Normativa autonómica e estatal de establecementos de aloxamento turístico.
Normativa aplicable en Galicia.

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

N.º	Título da UD	Duración
3	Planificación y organización empresarial en hostalaría e turismo	18

**4.3.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
RA3 - Controla a explotación económica dos departamentos baixo a súa supervisión, e recoñece e determina a estrutura de ingresos e de gastos deses departamentos.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.2 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 Identificáronse 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.
CA3.1 Relacionáronse os orzamentos coa planificación empresarial e coas funcións que desempeñan nela.

**4.3.e) Contidos**

Contidos
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.
Relacións interdepartamentais.



**Contidos**

Circuitos e documentación xerada nas relacións interdepartamentais.

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

N.º	Título da UD	Duración
4	O patrimonio empresarial: balance de situación	25

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

**4.4.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

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

N.º	Título da UD	Duración
5	Análise económica e financeira	14

**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
CA2.2 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.

**4.5.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.

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

N.º	Título da UD	Duración
6	Investimentos e financiación	13

**4.6.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

**4.6.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.

**4.6.e) Contidos**

Contidos
0Financiamento: concepto.  Fontes de financiamento empresarial: propias (autofinanciamento e amortización) e externas (préstamos, leasing, renting, fontes espontáneas, etc).  Cálculo do custo das fontes financeiras.  Apancamento financeiro.  Determinación do nivel de endebedamento óptimo.  Responsabilidade na toma de decisións.  Investimento: concepto, proceso e tipos.  Métodos de valoración e selección de investimentos: estáticos e dinámicos. Prazo de recuperación, Van, Tir, etc.

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

N.º	Título da UD	Duración
7	Orzamentos, control orzamentario e desviacións	20

**4.7.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

**4.7.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.

**4.7.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.

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

N.º	Título da UD	Duración
8	A calidade nos establecementos hoteleiros	15

**4.8.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

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

Criterios de avaliación
CA4.1 Identifícase 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 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.
CA4.7 Estableceuse o deseño e a elaboración dos procesos da área de aloxamento.

**4.8.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.



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

N.º	Título da UD	Duración
9	A xestión ambiental: implantación nos establecementos hoteleiros	15

**4.9.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

**4.9.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.

**4.9.e) Contidos**

Contidos
Conciencia dunha correcta xestión ambiental nos establecementos de aloxamento turístico.
0Conciencia 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.

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

N.º	Título da UD	Duración
10	A dirección dos establecementos rurais	18

**4.10.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.	NO
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

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

Criterios de avaliación
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.
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 Recoñécéronse 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 menús 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.

**4.10.e) Contidos**

Contidos
Normativa aplicable en Galicia.
OServizo 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.

**Contidos**

Principais centrais de reservas e intermediarios do sector do aloxamento rural en Galicia.

Xestión ambiental de establecementos rurais: xestión de residuos. Medidas ecorresponsables.

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

Os mínimos exigibles para alcanzar unha avaliación positiva son os seguintes:

### UD1 Formación na empresa

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

CA1.1.1 - Identifícanse os tipos de aloxamento segundo o sistema de explotación, a propiedade, etc.

CA1.1.2 - Identifícanse os tipos de aloxamento segundo o sistema de xestión: As cadeas hoteleiras

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.

CA1.7 - 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.

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.

### Mínimos exigibles no centro educativo

#### U.D2

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

CA1.1.1 - Identifícanse os tipos de aloxamento segundo o sistema de explotación, a propiedade, etc.

CA1.1.2 - Identifícanse os tipos de aloxamento segundo o sistema de xestión: As cadeas hoteleiras

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

CA1.11.1 - Recoñeceuse a normativa autonómica e estatal de ordenación de establecementos de aloxamento turístico: Análisis da normativa

#### UD3

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

CA1.3-Diferenciáronse os principais plans empresariais

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.

#### UD 4

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.

#### UD 5

- 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.

## UD 6

- 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 - Identificáronse 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.

## UD 7

- 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.  
CA3.7 - 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.

## UD8

- 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.

## UD9

- 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

## UD 10

- 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.  
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 - Identifícaronse 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 nas avaliacións parciais e na avaliación final do mes de marzo cando sexa capaz de realizar con autonomía e individualmente os criterios avaliación antes expostos.

A cualificación de cada Resultado de Aprendizaxe virá dada polas puntuacións obtidas empregando para elo os instrumentos de avaliación correspondentes que se sinalan en cada criterio de avaliación: probas escritas e actividades didácticas e realización das tarefas propostas e avaliacións empregando neste caso unha lista de cotexo deseñada e/ou rúbrica en función do tipo de actividade ou tarefa.

A cualificación de cada unha das unidades didácticas determinarase en función do instrumento de avaliación asinado a cada un dos CAs que a compoñen e obterase en función do peso asinado a cada un quedando do seguinte xeito:

O ser un ciclo de DUAL a UD1 Formación na empresa avaliaráse na empresa

UD 2: Proba escrita: 70%, actividades didácticas e tarefas: 30%.

UD 3: Proba escrita: 100%

UD 4: Proba escrita: 100%.

UD 5: Proba escrita: 100%.

UD 6: Proba escrita: 100%

UD 7: Proba escrita: 100%

UD 8: Proba escrita: 100%

UD 9: Proba escrita: 100%

UD 10: Actividades didácticas e tarefas: 100%.

As Probas escritas poderán se 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.

As actividades /casos prácticos que consistirán en tarefas, 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.

A cualificación trimestral do módulo obterase en función das unidades didácticas impartidas y avaliadas no momento da avaliación correspondente. Para determinar a nota final da avaliación trimestral e final, farase a media ponderada das distintas tarefas e probas de avaliación.

Para determinar a nota final da avaliación trimestral e final, farase a media ponderada das distintas tarefas e probas de avaliación.

O alumnado para superar o módulo terá que acadar unha nota igual ou superior a 5 puntos en cada avaliación.

As probas corríxiranse na aula e entregaranse cualificadas ao alumnado, máis quedarán arquivadas en poder do profesor.

Todas as actividades didácticas e tarefas obxecto de cualificación quedan en poder do profesorado, xa que forman parte da cualificación do alumnado.

Aquel alumnado que non superase algunha das unidades didácticas correspondentes a cada trimestre poderá facelo na data asinado a tal efecto.

Para a superación das avaliacións parciais os alumnos e alumnas deberán obter unha puntuación igual ou superior a cinco puntos, en cada unha das avaliacións levadas a cabo ao longo do curso.

De non ter aprobadas todas as avaliacións parciais o alumnado deberán recuperar aquelas que estean suspensas no periodo estipulado. A nota da avaliación final será a media das avaliacións parciais, sempre que se acadara un mínimo de 5 en cada unha delas. No caso dos alumnos e alumnas que non superen algunha das probas parciais; a puntuación máxima que poderá asignarse na última avaliación parcial será de catro puntos.

Durante a realización das probas escritas teórico-prácticas(PE) estará prohibido o uso do móbil e de material multimedia con conexión a Internet, agás nos casos que o desenvolvemento da proba o requira. Así mesmo, se durante o desenvolvemento da mesma algún alumno incurrise en calquera tipo de práctica fraudulenta, seralle retirada a proba nese momento tendo que recuperala con posterioridade.

A nota por actividades didácticas e tarefas propostas e avaliábeis realizados durante o trimestre será a media aritmética.

No caso de que o alumnado que falte de maneira continuada e non sexa excluído do proxecto de DUAL se lle plantexará un sistema extraordinario de avaliación que consistirán nunha Proba Escrita na que estarán incluídos todos os CA de todas as unidades impartidas no centro e que puntuará sobre o 100% da nota.

Orde do de xuño de 2018 : Para aqueles casos nos que non proceda a exclusión pero que si se observe un número elevado de faltas de asistencia, equivalente ao que deriva en situación de PD no alumnado de réxime presencial do centro, establecerase un sistema extraordinario de avaliación na programación de cada módulo, que permita avaliar a ese alumnado que polas faltas reiteradas non poidese ser avaliado cos criterios ordinarios establecidos para o sistema de avaliación continua.

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

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

O alumnado que non consiga superar a 1ª ou a 2ª avaliación parciais ou ámbalas dúas, salvo circunstancias recollidas nos Convenios firmados, poderán acceder a formación na empresa durante o tempo estipulado.

Na formación DUAL, durante o periodo ordinario de formación no centro educativo e na empresa, así como o remate das dúas formacións, poderéanse programar probas, actividades ou traballos escritos, que permitan ao alumnado adquirir aquelas capacidades non acadadas e superar dun xeito positivo (nota mínima 5 puntos) os CA establecidos como mínimos exixibles.

Poderán consistir en:

Cuestionarios tipo test, preguntas curtas ou de desenvolver, actividades didácticas, traballos e exercicios prácticos.

No mes de setembro o alumnado de DUAL terá pobas para recuperar os criterios de avaliación non superados no centro.

### **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 no mes de marzo antes da formación na empresa.

As probas serán as seguintes:

- Probas escritas: Preguntas tipo test, curtas e preguntas a desenvolver, así coma exercicios prácticos sobre os criterios de avaliación desta programación.

Esta proba calificarase de 1 a 10. Para a súa superación as persoas candidatas deberán obter unha puntuación igual ou superior a cinco puntos.

O alumnado será avaliado da totalidade da materia a través da proba escrita nas data que indique a xefatura de estudos.

As causas de exclusión do proxecto DUAL son: faltas de asistencia e puntualidade reiteradas, actitude incorrecta e irrespectuosa...).

## **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 cunha serie de preguntas relacionadas cos coñecementos previos de conceptos relacionados co módulo. Esta información complementarase cos datos do titor/a e datos de información da matrícula.

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.

Aplicaranse os protocolos establecidos no Plan de Convivencia do Centro Educativo e EDUCONVIVES.

## **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, xornadas e charlas especializadas sobre temas relacionados co turismo.
- Actividades relacionadas co turismo rural, coma de charlas e catas de produtos coa denominación de orixe como quesos, mel de Galicia, viños, etc
- Visita a empresas turísticas, cadeas hoteleiras coma Paradores, Meliá, Nh, Eurostars, Attica etc..
- Visita a museos
- Aistencia a feiras turísticas e congresos. FITUR (xaneiro), ITB (marzo), Termatalia, Xantar, etc
- Visita a feiras gastronómicas: Forum Gastronómico.
- Colaboracións con empresas e institucións do sector turístico.
- Outros actos dentro ou fóra do centro como resultado da colaboración do CIFP con outras institucións ou organismo.
- Colaboración co alumnado de 2º curso de aloxamentos e 2º Axencias de viaxes nas actividades realizadas na organización de eventos, graduación etc.

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.



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

Código	Centro	Concello	Ano académico
15025682	Fraga do Eume	Pontedeume	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 de adultos

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

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0175	Xestión do departamento de pisos	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	ALEJANDRA PÉREZ PÉREZ
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

Proxecto de FP dual , no que se combinarán os procesos de ensino e aprendizaxe na empresa e no centro formativo.

Esta programación corresponde ao módulo de Xestión do departamento de pisos, pertencente ao Ciclo Formativo de Grao Superior Aloxamentos Turísticos de 2000 horas de duración. Para a súa elaboración tómase como referencia o Decreto 55/2010, do 18 de marzo, polo que se establece o currículo de dito ciclo, introducindo as adaptacións necesarias coa finalidade de adecuar o proceso de ensino e aprendizaxe ás características do alumnado e ás peculiaridades do contorno sociocultural do centro.

Para poder organizar e contarolar establecementos de aloxamento turístico é fundamental coñecer e saber xestionar os diferentes departamentos. O módulo Xestión do departamentode pisos nos levará a consecucion dos obxectivos establecidos no departamento de aloxamento, e polo tanto no establecemento.

Competencia xeral:

A competencia xeral deste título consiste en organizar e controlar establecemen-tos de aloxamento turístico, aplicando as políticas empresariais establecidas, con-trolando obxectivos dos departamentos, accións comerciais e os resultados eco-nómicos do establecemento, prestando o servizo na área de aloxamento e asegu-rando a satisfacción da clientela.

Competencias profesionais, persoais e sociais:

Coordinar os servizos propios dos establecementos de aloxamento turístico, e dispor as estruturas organizativas óptimas para a xestión e o control dos seus de-partamentos.

- b) Detectar oportunidades de negocio e novos mercados, e aplicar métodos in-novadores, analizando as alternativas de investimento e financiamento ligadas a eles.
- c) 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.
- d) Controlar e supervisar o departamento de pisos, establecendo os recursos humanos e materiais, así como prestar o servizo, de ser o caso.
- e) Controlar e supervisar o departamento de recepción, e, de ser o caso, prestar o servizo, asegurando a atención á clientela cos niveis de calidade establecidos.
- f) Organizar e facer promoción de eventos no propio establecemento, en coordi-nación cos departamentos implicados, xestionando os recursos humanos e os ma-teriais necesarios.
- g) Supervisar a correcta atención á clientela, o servizo posvenda e a xestión de queixas e reclamacións, para lograr a súa satisfacción.
- h) Propor a implantación de sistemas de xestión innovadores, adecuando e em-pregando as tecnoloxías da información e da comunicación.
- i) Supervisar o cumprimento das normas relativas a seguridade laboral, ambiental e de hixiene nos establecementos de aloxamento turístico.
- j) Motivar o persoal a cargo, delegar funcións e tarefas, e promover a participa-ción e o respecto, as actitudes de tolerancia e os principios de igualdade de opor-tunidades.
- k) Manter o espírito empresarial para a xeración do propio emprego.
- l) Cumprir os obxectivos da produción, colaborando co equipo de traballo con-forme os principios de responsabilidade e tolerancia.
- m) Adaptarse a novas situacións laborais e a diferentes postos de traballo orixiñados por cambios tecnolóxicos e organizativos nos procesos produtivos.
- n) Resolver problemas e tomar decisións individuais seguindo as normas e os procedementos establecidos, definidos dentro do ámbito da súa competencia.
- o) Exercer os dereitos e cumprir as obrigas derivadas das relacións laborais, consonte o establecido na lexislación.
- p) Xestionar a propia carreira profesional analizando as oportunidades de emprego, de autoemprego e de aprendizaxe.
- q) Participar na vida económica, social e cultural, cunha actitude crítica e responsable.

Obxectivos xerais:

- a) Identificar os sistemas de xestión analizando as súas prestacións e a adecua-ción ás necesidades do establecemento, para mellorar a súa explotación.
- b) Identificar os departamentos do establecemento turístico analizando as súas estruturas organizativas e as súas funcións, para propor a

implantación de sistemas de xestión innovadores.

- c) Analizar o sector turístico identificando os tipos de establecementos, os destinos turísticos e as tendencias da demanda, para detectar oportunidades de negocio.
- d) Identificar os recursos económicos e financeiros da empresa interpretando os informes contables, para propor alternativas de investimento e financiamento.
- e) Avaliar estratexias comerciais recoñecendo as técnicas de mercadotecnia, para comercializar os produtos e os servizos do establecemento turístico.
- f) Caracterizar e aplicar os tipos e os sistemas de reservas en relación coas súas implicacións económicas, para xestionar a ocupación.
- g) Analizar o departamento de pisos e o de recepción, recoñecendo os recursos humanos, materiais e técnicos necesarios para os controlar e os supervisar.
- h) Caracterizar o departamento de recepción recoñecendo os recursos humanos, materiais e técnicos para o controlar, o supervisar ou o realizar, de ser o caso.
- i) Analizar os tipos de eventos, e determinar os recursos propios e as necesidades de coordinación interdepartamentais, para os organizar e os promocionar.
- j) Relacionar a calidade do servizo prestado cos estándares establecidos, con aplicación das técnicas de atención á clientela, para supervisar a atención.
- k) Identificar as normas de seguridade laboral, ambiental e hixiénico-sanitarias utilizando a normativa, manuais de empresa e documentación establecida, para supervisar o seu cumprimento.
- l) Recoñecer as estratexias de motivación do persoal a cargo, determinando as funcións e as tarefas susceptibles de delegar, para unha xestión eficiente.
- m) Identificar as ferramentas asociadas ás tecnolóxicas da información e da co-municación, e recoñecer o seu potencial como elemento de traballo.
- n) Analizar a estrutura xerárquica da empresa, e identificar os papeis e as responsabilidades de cada compoñente do grupo de traballo, para organizar e coordinar o traballo en equipo.
- o) Identificar as oportunidades da realidade socioeconómica da zona, e analizar as posibilidades de éxito propias e alleas, para manter un espírito emprendedor ao longo da vida.
- p) Valorar as actividades de traballo nun proceso produtivo, e identificar a súa achega ao proceso global, para participar activamente nos grupos de traballo e conseguir os obxectivos de produción.
- q) Identificar e valorar as oportunidades de aprendizaxe e a súa relación co mundo laboral, analizando as ofertas e as demandas do mercado, para manter un espírito de actualización e innovación.
- r) Recoñecer as oportunidades de negocio, identificando e analizando demandas do mercado para crear e xestionar unha pequena empresa.
- s) Recoñecer os dereitos e os deberes como axente activo na sociedade, analizando o marco legal que regula as condicións sociais e laborais para participar na cidadanía democrática.

Unidades de Competencia:

Os obxectivos xerais do módulo formativo de xestión do departamento de pisos relaciónanse coas Unidades de competencia: UC1067\_3: Definir e organizar os procesos do departamento de pisos e prestar atención á clientela. UC1068\_3: Supervisar os procesos do departamento de pisos. UC0265\_3: Xestionar departamentos da área 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	Formación en empresa.	Formación curricular que se adquirirá na empresa.	31	20
2	Organización e planificación do departamento	Unidade que nos acerca os modelos de organización, necesidades de persoal e funcións	12	14
3	Procesos de limpeza e posta a punto de unidades de aloxamento	Unidade destinada a coñecer os sistemas e métodos de limpeza, asignación de unidades de limpeza e supervisión	8	12
4	Produtos, materiais e equipamentos do departamento	Unidade adicada o equipamento propio do departamento, aprovisionamento, almacenaxe e valoración de existencias	8	10
5	Mantemento, prevención e conservación	Unidade focalizada nos protocolos e a coordinación en materia de mantemento e conservación, sistemas de inspección e protección	4	5
6	Procesos de lavandería e costura	Unidade centrada nos procedementos para o lavado, pasada de ferro e cosido e os seus mecanismos de control	10	14
7	Decoración e ambientación da área de aloxamento	Unidade na que vemos tendencias en decoración e ambientación. Elementos, recursos e técnicas decorativas	10	11
8	Organización, desenvolvemento e supervisión dos procesos do departamento	Unidade final na que se desenvolverán todos os contidos vistos nas unidades anteriores de maneira práctica creando un departamento de pisos simulado	22	14

#### 4. Por cada unidade didáctica

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

N.º	Título da UD	Duración
1	Formación en empresa.	31

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Organiza e planifica o departamento de pisos en función do tipo de establecemento, do persoal dispoñible, das características da clientela, da ocupación e da rendibilidade.	SI
RA2 - Controla os produtos, os materiais e os equipamentos do departamento de pisos, e describe os procesos de reposición, almacenaxe, conservación e valoración.	SI
RA3 - Revisa o estado de mantemento de instalacións, maquinaria e equipamentos, e xustifica os sistemas e os procedementos de prevención e conservación.	NO
RA4 - Supervisa a limpeza e a posta a punto de unidades de aloxamento e zonas comúns, e caracteriza os procesos de prestación do servizo.	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 Identifícanse modelos de organización do departamento de pisos con tipos e as modalidades de establecementos.
CA1.1.1 Sinaláronse as diferentes áreas do departamento de pisos, ubicación e funcións
CA1.1.2 Leváronse a cabo outras funcións propias do encargado/a do departamento de pisos de maneira práctica
CA1.2 Xustificáronse os procesos propios do departamento de pisos que poidan resultar acaídos para conseguir a maior eficacia na prestación dos servizos.
CA1.3 Identifícanse e xustificáronse os elementos materiais, a maquinaria e o equipamento, así como a súa distribución, segundo criterios de ergonomía e fluidez de traballo, e en función dos tipos e das características dos establecementos.
CA1.4 Enumeráronse os factores que determinan as necesidades de persoal en función do tipo de establecemento, da clientela e da ocupación.
CA1.4.1 Calculouse o persoal necesario nun establecemento
CA1.5 Identifícanse as funcións do persoal.
CA1.5.1 Confeccionáronse organigramas do departamento
CA1.6 Asignáronse as tarefas do persoal.
CA1.7 Utilizáronse correctamente equipamentos e programas informáticos específicos para a organización da prestación dos servizos propios do departamento.
CA1.8 Establecéronse plans de traballo e obxectivos de produtividade.
CA1.8.1 Establecéronse horarios e turnos do persoal do departamento
CA2.1 Definíronse e clasificáronse os utensilios, os produtos, os equipamentos, os materiais e as pezas de lenzaria máis usuais nos establecementos de aloxamento.
CA2.2 Determináronse as necesidades de aprovisionamento e de selección de provedores.
CA2.3 Recibíronse correctamente os produtos, os materiais e os utensilios, e comprobouse a correspondencia entre o pedido e o solicitado.
CA2.4 Xustificáronse os criterios de almacenaxe máis utilizados en función de espazos dispoñibles supostos, dos tipos de produtos, da xestión de entradas e saídas, e do control de produtos do almacén.



Criterios de avaliación
CA2.5 Calculáronse as existencias mínimas, as máximas e as de seguridade, así como o grao de rotación dos materiais e os produtos de limpeza e de lenzaría, e realizáronse inventarios.
CA2.6 Valoráronse as existencias baixo o seu control seguindo os criterios máis usuais.
CA2.7 Caracterizáronse os procesos de pedido máis comúns nas empresas do sector.
CA3.1 Descríbense os procedementos de comunicación e coordinación que se establecen en materia de mantemento entre os departamentos de pisos, recepción e mantemento.
CA3.1.1 <b>Elabórase a documentación relacionada con mantemento</b>
CA3.2 Elaboráronse plans de control e informes de avaliación de resultados da situación de conservación das instalacións.
CA3.3 Explicáronse os tipos, o funcionamento, as aplicacións, o manexo, a limpeza e o mantemento de equipamentos, maquinaria, ferramentas e utensilios de uso común na área de pisos.
CA4.1 Identifícanse sistemas e métodos de limpeza e desinfección conforme a composición do material, o tipo e o grao de sucidade, e as características da superficie.
CA4.1.1 <b>Relacionáronse métodos de limpeza con materiais e tipos de sucidade ou manchas</b>
CA4.2 Descríbense procesos completos de limpeza e posta a punto de habitacións, zonas nobres e áreas comúns.
CA4.2.1 <b>Seguíuse o procedemento de supervisión practica de habitacións e áreas nobres do departamento</b>
CA4.2.2 <b>Controláronse os obxectos olvidados da clientela</b>
CA4.2.3 <b>Levaróense a cabo os procesos de limpeza e outros propios do posto de camareira/ ro de pisos de maneira práctica</b>
CA4.2.4 <b>Executáronse labores propios do posto de limpiador/a de maneira práctica</b>
CA4.2.5 <b>Efectuáronse actividades propias do valet de pisos de maneira práctica</b>
CA4.3 Determináronse mecanismos de control sobre os procesos de limpeza e sobre o persoal dependente.
CA4.4 Establecéronse mecanismos de asignación de unidades de aloxamento, zonas nobres e comúns entre o persoal a cargo, tendo en conta os niveis de calidade establecidos.
CA4.5 Coordinouse co departamento de recepción o estado de ocupación e a situación de cada unidade de aloxamento.
CA4.6 Comprobase que a limpeza, a desinfección, a orde, a decoración e o restablecemento de atencións á clientela respondan aos estándares óptimos de calidade.
CA4.7 Recoñecéronse criterios, métodos e procedementos de clasificación de roupa para o seu lavado, a pasada do ferro e a súa presentación.
CA4.7.1 <b>Comprendeuse o proceso, técnicas e procedementos de lavado, hixienización e desmanchado de roupa</b>
CA4.7.2 <b>Deseñouse o manual de lavandaria relacionado co departamento simulado</b>
CA4.7.3 <b>Identifícanse as vantaxes e inconvenientes propias da externalización do servizo de lavandaría</b>
CA4.7.4 <b>Calculo de costes de externalización</b>
CA4.7.5 <b>Identifícanse criterios, métodos e procedementos para a pasada de ferro e a súa presentación</b>
CA4.8 Descríbense as técnicas de cosido e confección de prendas sinxelas, así como os medios materiais necesarios para o arranxo de roupa en establecementos de aloxamento.
CA4.8.1 <b>Descríbense os medios materiais necesarios para o arranxo de roupa en establecementos de aloxamentos</b>

Criterios de avaliación
CA4.8.2 Practicaróñse diferentes técnicas de cosido e confección para a aula simulada
CA4.9 Determináronse mecanismos de control que garantan un correcto servizo de lavandaría e lenzaría da roupa da clientela e do establecemento.
CA4.9.1 Efectuaróñse as labores de pasada de ferro de maneira práctica

#### 4.1.e) Contidos

Contidos
Organización dos espazos físicos das zonas de pisos, áreas públicas, lavandaría e lenzaría.
Organización e distribución de tarefas do departamento
Coordinación e comunicación no departamento
Cumplimentación da documentación utilizada no departamento
Emprazamento e distribución en planta de equipamentos, máquinas e moblaxe.
Estrutura organizativa e funcional: fluxo de relacións e tarefas.
Funcións de cada unha das áreas do departamento
Métodos de medición da actividade produtiva.
Cálculo de persoal
Plans de traballo do departamento de pisos.
Organigramas do departamento
Recursos humanos e materiais. Factores que determinan as necesidades de persoal, maquinaria e equipamento en función do tipo de establecemento, da clientela e da ocupación.
Externalización en hoteles
Normativa básica e confección de horarios
Cálculo e asignación de tempos.
Clasificación de produtos e utensilios.
Métodos de identificación de necesidades de aprovisionamento.
Procesos de compras. Selección de provedores e sistemas de pedidos.
Xestión da documentación. Procesos administrativos.
Sistemas e procesos de aprovisionamento: reposición, almacenaxe, conservación, rotación e valoración.
Xestión e valoración de existencias. Realización de inventarios.
Importancia da orde no almacén.
Orden da aula simulada
Cumprimento das normas de xestión ambiental no almacén.
Competencias dos departamentos de pisos, áreas públicas, lavandaría e lenzaría en materia de mantemento de instalacións, equipamentos e moblaxe.
Procedementos de comunicación e coordinación interdepartamental en materia de mantemento.

### Contidos

Protocolos de funcionamento e mantemento de instalacións, equipamentos, maquinaria e utensilios de uso común na área de pisos.

Tipos de mantemento: preventivo, correctivo e mixto.

Plan de mantemento e conservación das instalacións.

Elaboración e xestión da documentación relacionada co mantemento.

Normativa de seguridade e hixiene laboral sobre manipulación de produtos e maquinaria.

[Proceso de limpeza de habitacións de saída e cliente](#)

0 Coordinación dos procesos de lavado, pasada do ferro e costura.

[Servicio externalizado de lavandarias: vantaxes e inconvenientes](#)

Criterios de clasificación da roupa: tipos de tecidos e proceso de lavado.

[Criterios de clasificación, métodos e procedementos da roupa para a pasada de ferro](#)

Técnicas e procedementos de lavado, hixienización e desmanchamento de prendas.

Técnicas de cosedura, arranxos e confección de prendas sinxelas para o establecemento.

Administración da lavandaría: xestión da documentación.

Sistemas de control de calidade.

Pulcritude e orde na realización dos procesos de pisos, lavandaría e lenzaría.

Normativa de seguridade e hixiene no servizo de lavandaría.

Sistemas e métodos de limpeza e desinfección consonte a composición do material, o tipo e o grao de sucidade, e as características da superficie.

[Relaciónanse métodos de limpeza con materiais e tipos de sucidade ou manchas](#)

[Documentos utilizados no proceso de limpeza](#)

Uso dos equipamentos e dos materiais básicos.

Programas de limpeza de locais, instalacións, moblaxe e equipamentos propios do departamento.

Plans de control do proceso completo de limpeza e do persoal dependente, conforme os estándares óptimos de calidade.

Análise e avaliación de produtos de limpeza e lavandaría: rendementos, condicións para o seu uso e riscos. Formalización de fichas técnicas de produtos.

Coordinación co departamento de recepción do estado de ocupación e da situación de cada unidade de aloxamento.

Aplicación de normas, técnicas e métodos de seguridade, hixiene, desinfección, limpeza e mantemento no uso de locais, instalacións, moblaxe, equipamentos e materiais propios do departamento de pisos, áreas públicas, lavandaría e lenzaría.

Identificación de estilos e tendencias arquitectónicas de moblaxe, elementos decorativos e iluminación de pisos e áreas públicas en establecementos de aloxamento.

0 Valoración das novas tendencias e dos actuais estilos no deseño das empresas de aloxamento turístico.

Recursos e tipos de decoración. Ambientación musical. Sistemas de iluminación e cromatismo.

Decoración en función da política empresarial, o tipo de establecemento e o público obxectivo.

[Características de espazos adaptados ao turismo accesible](#)

Revestimentos, alfombras e cortinas: clasificación e caracterización segundo o tipo, a categoría e a fórmula de aloxamento.

Outros elementos decorativos: pintura, escultura, adornos, etc.

Técnicas decorativas. Decoración floral e con froitas.

Contidos

Técnicas decorativas a partir de material reciclado

Custos e orzamentos.

Valoración das técnicas de decoración e ambientación nos establecementos de aloxamento turístico.

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

N.º	Título da UD	Duración
2	Organización e planificación do departamento	12

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Organiza e planifica o departamento de pisos en función do tipo de establecemento, do persoal dispoñible, das características da clientela, da ocupación e da rendibilidade.	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 Identifícaronse modelos de organización do departamento de pisos con tipos e as modalidades de establecementos.
CA1.1.1 Sinaláronse as diferentes áreas do departamento de pisos, ubicación e funcións
CA1.2 Xustificáronse os procesos propios do departamento de pisos que poidan resultar acaídos para conseguir a maior eficacia na prestación dos servizos.
CA1.4 Enumeráronse os factores que determinan as necesidades de persoal en función do tipo de establecemento, da clientela e da ocupación.
CA1.4.1 Calculouse o persoal necesario nun establecemento
CA1.5 Identifícaronse as funcións do persoal.
CA1.5.1 Confeccionáronse organigramas do departamento
CA1.6 Asignáronse as tarefas do persoal.
CA1.8 Establecéronse plans de traballo e obxectivos de produtividade.
CA1.8.1 Establecéronse horarios e turnos do persoal do departamento

**4.2.e) Contidos**

Contidos
Estrutura organizativa e funcional: fluxo de relacións e tarefas.
Funcións de cada unha das áreas do departamento
Métodos de medición da actividade produtiva.
Cálculo de persoal
Plans de traballo do departamento de pisos.
Organigramas do departamento
Recursos humanos e materiais. Factores que determinan as necesidades de persoal, maquinaria e equipamento en función do tipo de establecemento, da clientela e da ocupación.
Externalización en hoteles
Normativa básica e confección de horarios
Cálculo e asignación de tempos.



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

N.º	Título da UD	Duración
3	Procesos de limpeza e posta a punto de unidades de aloxamento	8

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Supervisa a limpeza e a posta a punto de unidades de aloxamento e zonas comúns, e caracteriza os procesos de prestación do servizo.	NO

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

Criterios de avaliación
CA4.1 Identifícanse sistemas e métodos de limpeza e desinfección conforme a composición do material, o tipo e o grao de sucidade, e as características da superficie.
CA4.1.1 <i>Relacionáronse métodos de limpeza con materiais e tipos de sucidade ou manchas</i>
CA4.3 Determináronse mecanismos de control sobre os procesos de limpeza e sobre o persoal dependente.
CA4.4 Establecéronse mecanismos de asignación de unidades de aloxamento, zonas nobres e comúns entre o persoal a cargo, tendo en conta os niveis de calidade establecidos.

**4.3.e) Contidos**

Contidos
Sistemas e métodos de limpeza e desinfección consonte a composición do material, o tipo e o grao de sucidade, e as características da superficie.
<i>Relacionáronse métodos de limpeza con materiais e tipos de sucidade ou manchas</i>
<i>Documentos utilizados no proceso de limpeza</i>
Uso dos equipamentos e dos materiais básicos.
Programas de limpeza de locais, instalacións, moblaxe e equipamentos propios do departamento.
Plans de control do proceso completo de limpeza e do persoal dependente, conforme os estándares óptimos de calidade.
Análise e avaliación de produtos de limpeza e lavandaría: rendementos, condicións para o seu uso e riscos. Formalización de fichas técnicas de produtos.

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

N.º	Título da UD	Duración
4	Produtos, materiais e equipamentos do departamento	8

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Organiza e planifica o departamento de pisos en función do tipo de establecemento, do persoal dispoñible, das características da clientela, da ocupación e da rendibilidade.	NO
RA2 - Controla os produtos, os materiais e os equipamentos do departamento de pisos, e describe os procesos de reposición, almacenaxe, conservación e valoración.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.3 Identifícanse e xustifícanse os elementos materiais, a maquinaria e o equipamento, así como a súa distribución, segundo criterios de ergonómia e fluidez de traballo, e en función dos tipos e das características dos establecementos.
CA2.1 Defínense e clasifícanse os utensilios, os produtos, os equipamentos, os materiais e as pezas de lenzaría máis usuais nos establecementos de aloxamento.
CA2.2 Determináronse as necesidades de aprovisionamento e de selección de provedores.
CA2.4 Xustifícanse os criterios de almacenaxe máis utilizados en función de espazos dispoñibles supostos, dos tipos de produtos, da xestión de entradas e saídas, e do control de produtos do almacén.
CA2.5 Calculáronse as existencias mínimas, as máximas e as de seguridade, así como o grao de rotación dos materiais e os produtos de limpeza e de lenzaría, e realizáronse inventarios.
CA2.6 Valoráronse as existencias baixo o seu control seguindo os criterios máis usuais.
CA2.7 Caracterizáronse os procesos de pedido máis comúns nas empresas do sector.

**4.4.e) Contidos**

Contidos
Recursos humanos e materiais. Factores que determinan as necesidades de persoal, maquinaria e equipamento en función do tipo de establecemento, da clientela e da ocupación.
Clasificación de produtos e utensilios.
Métodos de identificación de necesidades de aprovisionamento.
Procesos de compras. Selección de provedores e sistemas de pedidos.
Xestión da documentación. Procesos administrativos.
Sistemas e procesos de aprovisionamento: reposición, almacenaxe, conservación, rotación e valoración.
Xestión e valoración de existencias. Realización de inventarios.
Importancia da orde no almacén.
Cumprimento das normas de xestión ambiental no almacén.
Competencias dos departamentos de pisos, áreas públicas, lavandaría e lenzaría en materia de mantemento de instalacións, equipamentos e moblaxe.
Procedementos de comunicación e coordinación interdepartamental en materia de mantemento.
0Coordinación dos procesos de lavado, pasada do ferro e costura.



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

N.º	Título da UD	Duración
5	Mantemento, prevención e conservación	4

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Revisa o estado de mantemento de instalacións, maquinaria e equipamentos, e xustifica os sistemas e os procedementos de prevención e conservación.	NO

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

Criterios de avaliación
CA3.1 Descríbense os procedementos de comunicación e coordinación que se establecen en materia de mantemento entre os departamentos de pisos, recepción e mantemento.
CA3.1.1 Elaborase a documentación relacionada con mantemento
CA3.4 Establecéronse protocolos de mantemento das instalacións, os equipamentos e os utensilios, así como da mellora dos produtos utilizados nos procesos, e evítáronse custos e desgastes innecesarios.
CA3.5 Xustificáronse sistemas axeitados de inspección para o mantemento preventivo dos equipamentos e da maquinaria que se utilizan nos procesos.
CA3.6 Identificáronse as proteccións necesarias no manexo de equipamentos, maquinaria, utensilios e produtos de limpeza, e interpretouse correctamente a normativa de seguridade e hixiene sobre manipulación de produtos e maquinaria.

**4.5.e) Contidos**

Contidos
Protocolos de funcionamento e mantemento de instalacións, equipamentos, maquinaria e utensilios de uso común na área de pisos.
Tipos de mantemento: preventivo, correctivo e mixto.
Plan de mantemento e conservación das instalacións.
Elaboración e xestión da documentación relacionada co mantemento.
Normativa de seguridade e hixiene laboral sobre manipulación de produtos e maquinaria.

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

N.º	Título da UD	Duración
6	Procesos de lavandería e costura	10

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Supervisa a limpeza e a posta a punto de unidades de aloxamento e zonas comúns, e caracteriza os procesos de prestación do servizo.	NO

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

Criterios de avaliación
CA4.7 Recoñécéronse criterios, métodos e procedementos de clasificación de roupa para o seu lavado, a pasada do ferro e a súa presentación.
CA4.7.1 Comprendeuse o proceso, técnicas e procedementos de lavado, hixienización e desmanchado de roupa
CA4.7.2 Deseñouse o manual de lavandaria relacionado co departamento simulado
CA4.7.3 Identificáronse as vantaxes e inconvenientes propias da externalización do servizo de lavandaría
CA4.7.4 Calculo de costes de externalización
CA4.7.5 Identificáronse criterios, métodos e procedementos para a pasada de ferro e a súa presentación
CA4.8 Descríbense as técnicas de cosido e confección de prendas sinxelas, así como os medios materiais necesarios para o arranxo de roupa en establecementos de aloxamento.
CA4.8.1 Descríbense os medios materiais necesarios para o arranxo de roupa en establecementos de aloxamentos
CA4.8.2 Practicáronse diferentes técnicas de cosido e confección para a aula simulada

**4.6.e) Contidos**

Contidos
<p>Servicio externalizado de lavandarias: avantaxes e inconvenientes</p> <p>Criterios de clasificación da roupa: tipos de tecidos e proceso de lavado.</p> <p>Criterios de clasificación, métodos e procedementos da roupa para a pasada de ferro</p> <p>Técnicas e procedementos de lavado, hixienización e desmanchamento de prendas.</p> <p>Técnicas de cosedura, arranxos e confección de prendas sinxelas para o establecemento.</p> <p>Administración da lavandaría: xestión da documentación.</p> <p>Normativa de seguridade e hixiene no servizo de lavandaría.</p>

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

N.º	Título da UD	Duración
7	Decoración e ambientación da área de aloxamento	10

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA5 - Supervisa a decoración e a ambientación da área de aloxamento e zonas públicas, e caracteriza os estilos arquitectónicos, a moblaxe, os elementos decorativos, a iluminación e as tendencias actuais.	SI

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

Criterios de avaliación
CA5.1 Caracterizáronse as tendencias arquitectónicas máis salientables, os tipos de moblaxe e os revestimentos máis utilizados en establecementos de aloxamento turístico.
CA5.2 Definíronse os elementos decorativos máis utilizados en establecementos de aloxamento turístico.
CA5.3 Especificáronse as técnicas de cor e iluminación, e explicouse o significado psicolóxico das cores e o seu impacto na comunicación visual.
CA5.4 Identifícanse as normas básicas de composición e combinación da moblaxe en función de criterios de confort, rendibilidade e funcionalidade.
CA5.5 Elaboráronse aplicacións de ornamentación e decoración típicas e novas nos establecementos de aloxamento turístico.
CA5.5.1 Deseñáronse elementos decorativos utilizando técnicas de decoración floral
CA5.5.2 Realizáronse diferentes elementos decorativos con froitas
CA5.5.3 Compuxéronse figuras decorativas a partir de toallas
CA5.5.4 Valoráronse elementos reciclados para a decoración
CA5.6 Formalizáronse plans de decoración en función da política empresarial, do tipo de establecemento, do público obxectivo e das últimas tendencias.
CA5.6.1 Determináronse características de espazos adaptados ao turismo accesible
CA5.6.2 Propuxéronse métodos de ambientación musical
CA5.7 Valoráronse as novas tendencias e os estilos actuais de deseño en establecementos de aloxamento turístico.

**4.7.e) Contidos**

Contidos
Identificación de estilos e tendencias arquitectónicas de moblaxe, elementos decorativos e iluminación de pisos e áreas públicas en establecementos de aloxamento.
Valoración das novas tendencias e dos actuais estilos no deseño das empresas de aloxamento turístico.
Recursos e tipos de decoración. Ambientación musical. Sistemas de iluminación e cromatismo.
Decoración en función da política empresarial, o tipo de establecemento e o público obxectivo.
Características de espazos adaptados ao turismo accesible
Revestimentos, alfombras e cortinas: clasificación e caracterización segundo o tipo, a categoría e a fórmula de aloxamento.



Contidos

Outros elementos decorativos: pintura, escultura, adornos, etc.

Técnicas decorativas. Decoración floral e con froitas.

Técnicas decorativas a partir de material reciclado

Custos e orzamentos.

Valoración das técnicas de decoración e ambientación nos establecementos de aloxamento turístico.

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

N.º	Título da UD	Duración
8	Organización, desenvolvemento e supervisión dos procesos do departamento	22

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Organiza e planifica o departamento de pisos en función do tipo de establecemento, do persoal dispoñible, das características da clientela, da ocupación e da rendibilidade.	NO
RA2 - Controla os produtos, os materiais e os equipamentos do departamento de pisos, e describe os procesos de reposición, almacenaxe, conservación e valoración.	NO
RA3 - Revisa o estado de mantemento de instalacións, maquinaria e equipamentos, e xustifica os sistemas e os procedementos de prevención e conservación.	NO
RA4 - Supervisa a limpeza e a posta a punto de unidades de aloxamento e zonas comúns, e caracteriza os procesos de prestación do servizo.	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 Identifícanse modelos de organización do departamento de pisos con tipos e as modalidades de establecementos.
CA1.1.2 Leváronse a cabo outras funcións propias do encargado/a do departamento de pisos de maneira práctica
CA1.6 Asignáronse as tarefas do persoal.
CA1.7 Utilizáronse correctamente equipamentos e programas informáticos específicos para a organización da prestación dos servizos propios do departamento.
CA1.8 Establecéronse plans de traballo e obxectivos de produtividade.
CA2.3 Recibíronse correctamente os produtos, os materiais e os utensilios, e comprobouse a correspondencia entre o pedido e o solicitado.
CA3.2 Elaboráronse plans de control e informes de avaliación de resultados da situación de conservación das instalacións.
CA3.3 Explicáronse os tipos, o funcionamento, as aplicacións, o manexo, a limpeza e o mantemento de equipamentos, maquinaria, ferramentas e utensilios de uso común na área de pisos.
CA4.2 Descríbíronse procesos completos de limpeza e posta a punto de habitacións, zonas nobres e áreas comúns.
CA4.2.1 Seguiuse o procedemento de supervisión práctica de habitacións e áreas nobres do departamento
CA4.2.2 Controláronse os obxectos olvidados da clientela
CA4.2.3 Levarónse a cabo os procesos de limpeza e outros propios do posto de camareira/ ro de pisos de maneira práctica
CA4.2.4 Executáronse labores propios do posto de limpiador/a de maneira práctica
CA4.2.5 Efectuáronse actividades propias do valet de pisos de maneira práctica
CA4.3 Determináronse mecanismos de control sobre os procesos de limpeza e sobre o persoal dependente.
CA4.5 Coordinouse co departamento de recepción o estado de ocupación e a situación de cada unidade de aloxamento.
CA4.6 Comprobouse que a limpeza, a desinfección, a orde, a decoración e o restablecemento de atencións á clientela respondan aos estándares óptimos de calidade.
CA4.9 Determináronse mecanismos de control que garantan un correcto servizo de lavandaría e lendaría da roupa da clientela e do establecemento.

**Crterios de avaliación**

CA4.9.1 Efectuarónse as labores de pasada de ferro de maneira práctica

**4.8.e) Contidos**

**Contidos**

Organización dos espazos físicos das zonas de pisos, áreas públicas, lavandaría e lenzaría.

Organización e distribución de tarefas do departamento

Coordinación e comunicación no departamento

Cumplimentación da documentación utilizada no departamento

Emprazamento e distribución en planta de equipamentos, máquinas e moblaxe.

Estrutura organizativa e funcional: fluxo de relacións e tarefas.

Plans de traballo do departamento de pisos.

Xestión da documentación. Procesos administrativos.

Sistemas e procesos de aprovisionamento: reposición, almacenaxe, conservación, rotación e valoración.

Xestión e valoración de existencias. Realización de inventarios.

Importancia da orde no almacén.

Orden da aula simulada

Cumprimento das normas de xestión ambiental no almacén.

Proceso de limpeza de habitacións de saída e cliente

Sistemas de control de calidade.

Pulcritude e orde na realización dos procesos de pisos, lavandaría e lenzaría.

Sistemas e métodos de limpeza e desinfección consonte a composición do material, o tipo e o grao de sucidade, e as características da superficie.

Uso dos equipamentos e dos materiais básicos.

Programas de limpeza de locais, instalacións, moblaxe e equipamentos propios do departamento.

Plans de control do proceso completo de limpeza e do persoal dependente, conforme os estándares óptimos de calidade.

Coordinación co departamento de recepción do estado de ocupación e da situación de cada unidade de aloxamento.

Aplicación de normas, técnicas e métodos de seguridade, hixiene, desinfección, limpeza e mantemento no uso de locais, instalacións, moblaxe, equipamentos e materiais propios do departamento de pisos, áreas públicas, lavandaría e lenzaría.

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

A Resolución d 7 de xullo de 2023, de la Dirección General de Formación Profesional, pola que se dictan instrucións para o desenvolvemento das ensinanzas de formación profesional do sistema educativo no curso 2023-2024. A avaliación do alumnado será responsabilidade do profesorado dos módulos profesionais do centro educativo, tendo en conta as achegas dos titores ou as titoras da empresa e o resultado das actividades desenvolvidas nesta.

Superará o módulo aquel alumnado que acade todos os contidos mínimos expresados en cada unidade didáctica (punto 4.c) Expóñense a continuación:

- CA1.4 - Enumeráronse os factores que determinan as necesidades de persoal en función do tipo de establecemento, da clientela e da ocupación.
- CA1.4.1 - Calculouse o persoal necesario nun establecemento
- CA1.5 - Identificáronse as funcións do persoal.
- CA1.5.1 - Confeccionáronse organigramas do departamento
- CA1.5.2 - Recoñeceuse o persoal do departamento e as súas funcións
- CA1.6 - Asignáronse as tarefas do persoal.
- CA1.8.1 - Establecéronse horarios e turnos do persoal do departamento
- CA1.8.2 - Comprendeuse o servizo de externalización
- CA1.3 - Identificáronse e xustificáronse os elementos materiais, a maquinaria e o equipamento, así como a súa distribución, segundo criterios de ergonomía e fluidez de traballo, e en función dos tipos e das características dos establecementos.
- CA2.5 - Calculáronse as existencias mínimas, as máximas e as de seguridade, así como o grao de rotación dos materiais e os produtos de limpeza e de lenzaría, e realizáronse inventarios.
- CA2.6 - Valoráronse as existencias baixo o seu control seguindo os criterios máis usuais.
- CA3.1 - Describíronse os procedementos de comunicación e coordinación que se establecen en materia de mantemento entre os departamentos de pisos, recepción e mantemento.
- CA3.1.1 - Elaborase a documentación relacionada con mantemento
- CA4.1 - Identificáronse sistemas e métodos de limpeza e desinfección conforme a composición do material, o tipo e o grao de sucidade, e as características da superficie.
- CA4.1.1 - Relacionáronse métodos de limpeza con materiais e tipos de sucidade ou manchas
- CA4.1.2 - Recoñecéronse as diferencias de procesos en habitacións de clientes ou saídas e os documentos utilizados
- CA4.4 - Establecéronse mecanismos de asignación de unidades de aloxamento, zonas nobres e comúns entre o persoal a cargo, tendo en conta os niveis de calidade establecidos.
- CA4.7 - Recoñecéronse criterios, métodos e procedementos de clasificación de roupa para o seu lavado, a pasada do ferro e a súa presentación.
- CA4.7.1 - Comprendeuse o proceso, técnicas e procedementos de lavado, hixienización e desmanchado de roupa
- CA4.7.2 - Deseñouse o manual de lavandaria relacionado co departamento simulado
- CA4.7.4 - Calculo de costes de externalización
- CA4.7.5 - Identificáronse criterios, métodos e procedementos para a pasada de ferro e a súa presentación
- CA4.8 - Describíronse as técnicas de cosido e confección de prendas sinxelas, así como os medios materiais necesarios para o arranxo de roupa en establecementos de aloxamento.
- CA4.8.1 - Describíronse os medios materiais necesarios para o arranxo de roupa en establecementos de aloxamentos

CA5.5 - Elaboráronse aplicacións de ornamentación e decoración típicas e novas nos establecementos de aloxamento turístico.

CA5.5.1 - Deseñáronse elementos decorativos utilizando técnicas de decoración floral

CA5.5.2 - Realizáronse diferentes elementos decorativos con froitas

CA5.5.3 - Compuxéronse figuras decorativas a partir de toallas

CA5.5.4 - Valoráronse elementos reciclados para a decoración

CA5.6 - Formalizáronse plans de decoración en función da política empresarial, do tipo de establecemento, do público obxectivo e das últimas tendencias.

CA5.6.1 - Determináronse características de espazos adaptados ao turismo accesible

CA5.6.2 - Propuxéronse métodos de ambientación musical

CA1.1 - Identificáronse modelos de organización do departamento de pisos con tipos e as modalidades de establecementos.

CA1.1.2 - Organizouse o departamento de pisos simulado, determináronse as tarefas diarias do persoal

CA1.1.3 - Leváronse a cabo outras funcións propias do encargado/a do departamento de pisos de maneira práctica

CA1.6 - Asignáronse as tarefas do persoal.

CA1.8 - Establecéronse plans de traballo e obxectivos de produtividade.

CA2.3 - Recibíronse correctamente os produtos, os materiais e os utensilios, e comprobouse a correspondencia entre o pedido e o solicitado.

CA4.2 - Describíronse procesos completos de limpeza e posta a punto de habitacións, zonas nobres e áreas comúns.

CA4.2.3 - Levaróntese a cabo os procesos de limpeza e outros propios do posto de camareira/ ro de pisos de maneira práctica

CA4.8.2 - Practicáronse diferentes técnicas de cosido e confección para a aula simulada

CA4.9 - Determináronse mecanismos de control que garantan un correcto servizo de lavandaría e lenzaría da roupa da clientela e do establecemento.

CA4.9.1 - Desempeñáronse funcións propias do persoal de planchado de maneira práctica

Realizarase unha avaliación por trimestre segundo o calendario escolar do centro.

- A cualificación acadada en cada avaliación trimestral será valorada do 1 ao 10.

- Esta nota será calculada segundo o peso de cada unidade con respecto a totalidade do módulo e o peso dos criterios de avaliación que aparecen recollidos no apartado 4c avaliación desta programación didáctica.

- Considerarase positiva a avaliación parcial ou final do alumnado cando a nota é igual ou superior aos 5 puntos. Para acadar estes 5 puntos é imprescindible que o alumnado acade todos os mínimos exixibles do periodo avaliado. No caso de que o alumno/a non acade todos os mínimos a nota será igual ou menor a 4 puntos e quedarán pendentes unicamente eses mínimos para o periodo extraordinario.

- O alumnado recuperará aqueles mínimos non acadados no periodo estipulado. ( Cómpre sinalar que ter a terceira avaliación aprobada non implica a superación do módulo)

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.

- As probas escritas individuais serán: tipo test que poidan incluír preguntas con resposta única, resposta múltiple, de verdadeiro ou falso, de enlazar, probas de preguntas curtas ou supostos teóricos-prácticos e traballos, evítanse as preguntas amplas de desenvolvemento.

- Os traballos en pequeno grupo e outras actividades individuais de aula consistirán en: preparación de documentación para a aula simulada, manuais de procedementos ou guías. Presentacións orais, simulacións tipo role playing, gravacións de voz ou vídeo, deseño ou manexo de outros materiais, novas tecnoloxías, materiais de apoio, documentación e software específicos, traballos de campo e investigación, observación das normas establecidas nos protocolos ou códigos deontolóxicos da hostalería e o turismo, aplicación das habilidades comunicativas ou destrezas



narrativas, descritivas e de capacidade de síntese. É preciso destacar que é requisito imprescindible presentar todos os anteditos traballos na data sinalada a tal fin, para ter dereito a superar a avaliación. De non presentalos, en ningún caso será posible aprobar, nin sequera cos exámenes de recuperación de xuño, agás que se presenten antes destes últimos.

- No caso de ter varias probas será a media aritmética das notas obtidas a que nos dará a cualificación final.

- Se nalgunha das avaliacións a profesora decide non incorporar algúns dos criterios de cualificación para obter a nota, a puntuación recaerá integramente nas probas realizadas.

O alumnado poderá ser excluído do proxecto de formación dual no caso de que as faltas repetidas de asistencia / ou puntualidade non xustificadas poidan derivar nunha falta de aproveitamento das ensinanzas tanto no centro educativo como posteriormente na empresa. (Resolución do 6 de xullo de 2023, pola que se ditan instrucións para o desenvolvemento das ensinanzas de formación profesional do sistema educativo no curso 2023/2024)

Para aqueles casos nos que non proceda a exclusión pero que sí se observe un número elevado de faltas de asistencia, equivalente ao que deriva en situación de PD no alumnado de réxime presencial do centro, establecerase un sistema extraordinario de avaliación no que o docente realizará unha proba escrita que inclúa todos os CA e que puntuará sobre o 100% da nota final. Esta proba permitirá avaliar ao alumnado que polas fatlas reiteradas non poidese ser avaliado cos criterios establecidos para o sistema de avaliación continua.

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

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

No suposto de que tenga este módulo pendente, o alumnado será informado das actividades programadas para a súa recuperación, así como do período da súa realización, temporalización e data en que serán avaliados, con anterioridade a realización da avaliación final.

Realizarase un informe de avaliación individualizado.

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

O alumnado poderá ser excluído do proxecto de formación dual no caso de que as faltas repetidas de asistencia / ou puntualidade non xustificadas poidan derivar nunha falta de aproveitamento das ensinanzas tanto no centro educativo como posteriormente na empresa. (Resolución do 6 de xullo de 2023, pola que se ditan instrucións para o desenvolvemento das ensinanzas de formación profesional do sistema educativo no curso 2023/2024)

Para aqueles casos nos que non proceda a exclusión pero que sí se observe un número elevado de faltas de asistencia, equivalente ao que deriva en situación de PD no alumnado de réxime presencial do centro, establecerase un sistema extraordinario de avaliación no que o docente realizará unha proba escrita que inclúa todos os CA e que puntuará sobre o 100% da nota final. Esta proba permitirá avaliar ao alumnado que polas fatlas reiteradas non poidese ser avaliado cos criterios establecidos para o sistema de avaliación continua.

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

A orde de avaliación no seu artigo 23.5 sinala que cada departamento de familia profesional realizará cunha frecuencia mínima mensual o seguimento das programacións de cada módulo, indicando grado de cumprimento e xustificación razoada no caso de desviacións, ademais a programación será revisada ao inicio de curso e se entregará unha memoria final de curso.

O seguimento mensual da programación realizarase a través da aplicación específica de "seguimento das programacións" facilitada pola Consellería de Educación e se entregará copia á xefatura de departamento para que conste nas actas correspondentes.

Para a memoria final utilizaremos o modelo proporcionado pola xefatura de estudos ao final de curso .

## **8. Medidas de atención á diversidade**

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

Tal e como se establece na lexislación vixente, Orde do 12 de Xullo de 2011, no seu artigo 28: " Ao comezo das actividades do curso académico, o equipo docente realizará unha sesión de avaliación inicial do alumnado, que terá por obxecto coñecer as características e a formación previa de cada alumno e de cada alumna, así como as súas capacidades. Así mesmo, deberá servir para orientar e situar o alumnado en relación co perfil profesional correspondente".

Para este módulo , realizarase nos primeiros 15 días unha proba de avaliación inicial ( sobre coñecementos previos, intereses e motivacións do noso alumnado) que se complementará cos datos proporcionados polo titor/a e datos de información de matrícula.

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

O carácter continuo da avaliación debe permitir, a detección precoz das posibles dificultades na adquisición dos contidos por parte do alumnado e , en consecuencia, promover a identificación dos aspectos do proceso que provocan estas dificultades e a adopción das medidas oportunas. Cando a análise da marcha dun estudante determine dificultades para o seguimento, darase un apoio educativo personalizado determinando aqueles contidos nos que ten máis dificultades proponendo traballos e actividades de reforzo que lle permitan acadar as capacidades terminais asociados aos contidos mínimos propostos nesta programación didáctica.

No caso de que non sexa posible de garantir a consecución efectiva os resultados da aprendizaxe, o equipo docente poderá propoñer a través do departamento de Orientación, a solicitude de flexibilidade horaria, tal e como establece a Orde do 12 de xullo de 2011 no seu artigo 15.

## **9. Aspectos transversais**

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

Educación na diversidade. A educación na diversidade fará fincapé en valorar as diferenzas entre as persoas como oportunidades enriquecedoras para coñecer e compartir puntos de vista diferentes. Nesta liña, o traballo en equipo constituirá un dos piares da actividade de aula. A través del ,

promoverase o respecto polas diferentes opinións, favorecendo a interacción e a comunicación entre o alumnado

Educación para a solidariedade. Educar para a solidariedade implica o desenvolvemento de valores como o respecto, a responsabilidade e a tolerancia

Educación para a saúde. É importante adquirir bos hábitos posturais no traballo a hora dos distintos procesos de lavado, pranchado, dobrado e limpeza. Así como o uso correcto dos distintos produtos e útiles de limpeza de maneira que non provoquen perigo para a saúde

Educación para o consumidor. Fomentando entre os alumnos un consumo responsable, tanto dos seus propios materiais como os do centro e o ciclo

Educación ambiental: Relacionado con todo o módulo, xa que, o respecto polo medio ambiente tomarase como un dos principais aspectos a ter en conta na xestión do departamento de pisos

### 9.b) Actividades complementarias e extraescolares

- Visita a lavandería industrial
- Visita a diferentes tipos de establecementos de aloxamento
- Talleres de decoración: Interiorismo, floral, decoración de mesas, froitas e similares
- Taller de costura e outras técnicas de arranxo de roupa
- Charlas e talleres de diferentes profesionais relacionados co departamento de pisos
- Visita a feiras especializadas e relacionadas cos contidos do módulo

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

Código	Centro	Concello	Ano académico
15025682	Fraga do Eume	Pontedeume	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 de adultos

**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	ESPERANZA TIMIRAOS BARREIRO
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

O centro educativo atópase en 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 ademais do castelán o galego.

Esta programación realízase para o módulo de RECEPCIÓN E RESERVAS do Z.S. XESTIÓN DE ALOXAMENTOS, na modalidade DUAL, tomando como referencia o Decreto 83/2011, do 20 de abril, polo que se establece o currículo do ciclo formativo de grao superior correspondente ao título de técnico superior en Xestión de Aloxaementos Turísticos e o RD 1529/2012, de 8 de novembro, polo que se desarrolla o contrato para a formación e o aprendizaxe e se establecen as bases da formación profesional dual. Así mesmo, se introducen as adaptacións necesarias para adecuar a docencia ás características do alumnado e as características do proxecto de FP dual coas empresas EUROSTARS ( Atlántico, Ciudad de La Coruña, Blue Coruña ), Paradores (Ferrol e Cangas de Onís), Hoteles Bela en Finisterre e Muxia e NH Finisterre , no que se combinarán os procesos de ensino e aprendizaxe na empresa e no centro formativo.

Este é un proxecto experimental que combina a asistencia do alumnado no centro educativo coa súa formación e a súa actividade na empresa, integrando os tres alicerces que sustentan o proceso de formación dun profesional:

- Formación curricular específica do ciclo formativo.
- Traballo na empresa.
- Formación complementaria específica para os procesos produtivos da empresa.

A formación curricular académica deste ciclo formativo desenvólvese enteiramente no CIFP Fraga do Eume.

Este módulo profesional de RECEPCIÓN e RESERVAS contén a formación necesaria para desempeñar as funcións de atención á clientela e de supervisión e organización do departamento. Este módulo ten un gran peso na formación do alumnado, xa que está vencellado á meirando parte dos postos de traballo ós que poderá acceder coa súa titulación.

A formación do módulo contribúe a acadar os seguintes obxectivos xerais e competencias profesionais, persoais e sociais:

### COMPETENCIA XERAL

A competencia xeral deste título 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.

Competencias PROFESIONAIS, PERSOAIS e SOCIAIS deste título son as que se relacionan:

- a) Coordinar os servizos propios dos establecementos de aloxamento turístico, e dispor as estruturas organizativas óptimas para a xestión e o control dos seus departamentos.
- b) Detectar oportunidades de negocio e novos mercados, e aplicar métodos innovadores, analizando as alternativas de investimento e financiamento ligadas a eles.
- c) 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.
- d) Controlar e supervisar o departamento de pisos, establecendo os recursos humanos e ma-teriais, así como prestar o servizo, de ser o caso.
- e) Controlar e supervisar o departamento de recepción, e, de ser o caso, prestar o servizo, asegurando a atención á clientela cos niveis de calidade establecidos.
- f) Organizar e facer promoción de eventos no propio establecemento, en coordinación cos departamentos implicados, xestionando os recursos humanos e os materiais necesarios.
- g) Supervisar a correcta atención á clientela, o servizo posvenda e a xestión de queixas e re-clamacións, para lograr a súa satisfacción.
- h) Propor a implantación de sistemas de xestión innovadores, adecuando e empregando as tecnoloxías da información e da comunicación.

- i) Supervisar o cumprimento das normas relativas a seguridade laboral, ambiental e de hixiene nos establecementos de aloxamento turístico.
- j) Motivar o persoal a cargo, delegar funcións e tarefas, e promover a participación e o respecto, as actitudes de tolerancia e os principios de igualdade de oportunidades.
- k) Manter o espírito empresarial para a xeración do propio emprego.
- l) Cumprir os obxectivos da produción, colaborando co equipo de traballo conforme os principios de responsabilidade e tolerancia.
- m) Adaptarse a novas situacións laborais e a diferentes postos de traballo orixinados por cambios tecnolóxicos e organizativos nos procesos produtivos.
- n) Resolver problemas e tomar decisións individuais seguindo as normas e os procedementos establecidos, definidos dentro do ámbito da súa competencia.
- o) Exercer os dereitos e cumprir as obrigas derivadas das relacións laborais, consonte o establecido na lexislación.
- p) Xestionar a propia carreira profesional analizando as oportunidades de emprego, de auto-emprego e de aprendizaxe.
- q) Participar na vida económica, social e cultural, cunha actitude crítica e responsable.

Relación de cualificacións e unidades de competencia do Catálogo Nacional de Cualificacións Profesionais incluídas no título.

Cualificacións profesionais completas incluídas no título:

a) Recepción, HOT094\_3 (Real decreto 295/2004, do 20 de febreiro, e Real decreto 1700/2007, do 14 de decembro), que abrangue as seguintes unidades de competencia:

UC0263\_3: Executar e controlar o desenvolvemento de accións comerciais e reservas.

UC0264\_3: Realizar las actividades propias da recepción.

UC0265\_3: Xestionar departamentos da área de aloxamento.

UC1057\_2: Comunicarse en inglés, cun nivel de usuario independente, nas actividades turísticas.

b) Xestión de pisos e limpeza en aloxamentos, HOT333\_3 (Real decreto 1700/2007, do 14 de decembro), que abrangue as seguintes unidades de competencia:

UC1067\_3: Definir e organizar os procesos do departamento de pisos e prestar atención á clientela.

UC1068\_3: Supervisar os procesos do departamento de pisos.

UC0265\_3: Xestionar departamentos da área de aloxamento.

Cualificacións profesionais incompletas incluídas no título:

a) Aloxamento rural, HOT326\_2: (Real decreto 1700/2007, do 14 de decembro):

UC1042\_2: Xestionar e comercializar servizos propios do aloxamento rural.

#### CONTORNO PROFESIONAL

1. Este profesional exerce a súa actividade habitualmente no sector turístico, nomeadamente no subsector dos aloxamentos turísticos hoteleiros e extrahoteleiros, incluíndo tamén algúns tipos afíns, como as residencias sanitarias, hospitalarias e de estudantes, entre outras, independentemente da súa su modalidade.

2. Trátase de persoal fundamentalmente por conta allea, dado o grande investimento en in-mobilizado que adoita supor o aloxamento, e que exerce as súas actividades en labores de xestión, dirección e supervisión en áreas funcionais de recepción, reservas, pisos e eventos.

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

Subdirector/ora de aloxamentos de establecementos turísticos.

Xefe/a de recepción.

Encargado/a de reservas.

Xefe/a de reservas.

Coordinador/ora de calidade.

Gobernante/a ou encargado/a xeral do servizo de pisos e limpeza.

Subgobernante/a ou encargado/a de sección do servizo de pisos e limpeza.

Xestor/ora de aloxamento en residencias, hospitais e similares.

Xestor/ora de aloxamento en casas rurais.

Coordinador/ora de eventos.

Xefe/a de vendas en establecementos de aloxamentos turísticos.

Comercial de establecementos de aloxamentos turísticos.

#### PROSPECTIVA DO TÍTULO NO SECTOR OU SECTORES

1. Os establecementos de aloxamento turístico, que nun principio daban resposta a un tipo de clientela vacacional tradicional, foron evolucionando, engadíndolle unha gama máis ampla de oferta ao produto base. Este feito foi ligado á incorporación de sistemas de xestión máis modernos, así como á introdución de novos modelos de aloxamento. A poboación consumidora, pola súa banda, foi adquirindo unha cultura de viaxe, tanto por lecer como por traballo, que produciu un incremento na frecuencia dos desprazamentos, nos destinos e nos tipos de aloxamento. A facilidade para comparar os produtos de aloxamento existentes no sector fai que a poboación consumidora sexa cada vez máis esixente e procure servizos máis novos e personalizados.

2. As empresas evolucionan con rapidez, mesmo anticipándose aos cambios no sector, polo que cómpre contar cada vez máis con profesionais con mellor preparación que sexan capaces de adaptarse e anticiparse á evolución cambiante do mercado da xestión dos establecementos turísticas e afíns.

3. Informes da Organización Internacional do Traballo e da Organización Mundial do Turismo, entre outros, reflicten a dobre tendencia no turismo e, concretamente, no sector do aloxamento: introdución das novas tecnoloxías na xestión, e internacionalización da industria hoteleira. A consolidación e a expansión do euro como moeda de intercambio, a liberalización do sector do transporte aéreo, coa aparición das compañías de baixo custo, así como a crecente integración dos sectores turísticos, de comercio e do lecer, amosáronse factores de influencia decisivos nos cambios que se indican.

4. Outro punto salientable é a dificultade que ten o sector para atraer e conservar persoal traballador con cualificación e a mellora da súa formación profesional para o emprego. Todo iso cómpre para estabilizar a forza de traballo no sector e, ao mesmo tempo, incrementar a produtividade nas empresas e a calidade dos servizos.

5. O anterior está intimamente ligado á implantación de novos xeitos de xestión do aloxamento, desenvolvido en paralelo ás novas tecnoloxías. A tendencia xeral móvese cara a un aumento da responsabilidade do persoal, a formación polivalente, o traballo en equipo e a coordinación entre os seus membros.

Se a atención ó cliente é a clave do éxito na hostalería e turismo, esta conflúe necesariamente no mostrador de recepción de calquera tipo de establecemento. Neste senso é imprescindible potenciar a capacidade actitudinal do alumnado como parte primordial da súa profesionalidade, indo asociada a unha serie de coñecementos necesarios que son contidos conceptuais e actitudinais soporte.

Ademáis do Decreto que regula o currículo do título, haberá que ter en conta na impartición do módulo a ORDE do 12 de xullo de 2011 pola que se regulan o desenvolvemento, a avaliación e a acreditación académica do alumnado das ensinanzas de formación profesional inicial e a Resolución do 6 de xullo de 2023, da Dirección Xeral de Formación Profesional, pola que se ditan instrucións para o desenvolvemento das ensinanzas de formación profesional do sistema educativo no curso 2023/24

**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	Formación en empresa.	Formación curricular que se adquirirá na empresa.	48	20
2	Introducción a organización departamental. O departamento de recepción	Concepto de hospitalidade e a súa evolución, estruturas organizativas dos aloxamentos turísticos actuais.	10	7
3	O subdepartamento de reservas.	Afóndanse no subdepartamento, procesos organizativos, oferta, tarifas, toma de datos, documentación propia.. Utilizando o software específico de xestión de recepción.	20	15
4	Atención ó cliente de aloxamentos turísticos	Analízanse diferentes tipos de clientes, así como as estratexias comunicativas. Queixas e reclamacións	17	12
5	A chegada e rexistro do cliente: O check in	Procedementos para a xestión de ocupación, operacións previas a chegada e acollida.	20	15
6	A estancia do cliente. Conserxería. O servizo de comunicacións	Analízanse os procedementos para o control da ocupación e para resolver posibles situacións durante a estancia do cliente. Procesos de conserxería e comunicacións	18	15
7	A saída do cliente: O check out	Identifícanse os procedementos e trámites que se realizan no check out, manexando a documentación e softwares específicos	17	13
8	Control dos sistemas de seguridade nos establecementos turísticos	Analízanse os sistemas de seguridade dos aloxamentos turísticos	10	3



#### 4. Por cada unidade didáctica

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

N.º	Título da UD	Duración
1	Formación en empresa.	48

##### 4.1.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.	NO
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.	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 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.
CA3.5 Identifícanse e formalízanse 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.
<b>CA3.5.2 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.</b>
CA3.7 Emitíronse as acreditacións e os elementos de acceso ás unidades de aloxamento, así como as ordes de atencións especiais, segundo o caso.
CA3.10 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 Cumpríuse a normativa relativa aos servizos, ás características, aos prezos e ás reservas dos establecementos de aloxamento turístico.
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.
CA4.7 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.
CA4.9 Rexistráronse os consumos diarios ou extraordinarios da clientela manexando medios informáticos.
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.
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.
CA5.7 Aplicouse a normativa e os sistemas de seguridade de garantía de pagamento.
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.

#### 4.1.e) Contidos

Contidos
<p>Valoración dunha correcta xestión da ocupación.</p> <p>OSistemas informáticos de fichas de clientes ou empresas: cardex.</p> <p>Información externa: lecer e comunicacións.</p> <p>Tipos de información á clientela.</p> <p>Depósitos ou sinais de pagamento.</p> <p>Normativa aplicable.</p> <p>Confección de listaxes de chegadas.</p> <p>Overbooking: concepto, causas e solucións. Protocolo de actuación.</p> <p>Sobreocupación.</p> <p>No-shows.</p> <p>Intercambio de información entre a recepción e outros departamentos: preparación de atencións especiais, clientes VIP e grupos.</p> <p>Criterios de funcionalidade para asignar unidades de aloxamento.</p> <p>Procedementos de admisión de clientes con reserva ou sen ela. Diagrama de proceso.</p> <p>Rexistro de clientes.</p> <p>Procedementos e servizos de recepción e conserxaría: correspondencia, mensaxaría, espertador, troco de moeda, alugamento de caixas fortes, venda ou reserva de servizos ou produtos externos, venda de pequenos artigos, etc.</p> <p>OProcedemento en caso de avarías: comunicación aos departamentos implicados. Parte de avarías.</p> <p>Tratamento de queixas e reclamacións.</p> <p>Listaxes de ocupación.</p> <p>Planificación. Slip.</p> <p>Control das unidades de aloxamento: libres, ocupadas e bloqueadas. Rack.</p> <p>Modificación dos servizos contratados: cambios de tarifas e cambios de unidade de aloxamento. Saídas anticipadas.</p> <p>Rexistro e valoración de consumos.</p> <p>Información interna do establecemento: servizos, horarios, etc.</p> <p>Empatía na prestación de servizos durante a estadia da clientela.</p>

**Contidos**

Calidade no servizo e na atención á clientela.

Confección de listaxes de saídas.

Normativa de protección de datos.

Pechamento de caixa.

Procesos de postestadía 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.

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 estadía.

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

N.º	Título da UD	Duración
2	Introducción a organización departamental. O departamento de recepción	10

**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

**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 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.

**4.2.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.

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

N.º	Título da UD	Duración
3	O sudepartamento de reservas.	20

**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
RA2 - Optimiza a ocupación do establecemento, para o que caracteriza e aplica diversos sistemas e tipos de reservas.	SI

**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.
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.

**4.3.e) Contidos**

Contidos
Uso de programas informáticos propios deste departamento.
Oferta nos establecementos de aloxamento turístico: tipos, servizos de mantención e complementarios, etc.
0Cancelación, 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.

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

N.º	Título da UD	Duración
4	Atención ó cliente de aloxamentos turísticos	17

**4.4.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

**4.4.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.

**4.4.e) Contidos**

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

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

N.º	Título da UD	Duración
5	A chegada e rexistro do cliente: O check in	20

**4.5.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.	NO
RA4 - Controla ou presta o servizo de recepción durante a estada da clientela, e analiza e aplica as operacións derivadas desta fase.	NO

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

Criterios de avaliación
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.
<b>CA3.5.1 Identifícanse 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.</b>
CA3.6 Defínense os métodos de rexistro anticipado de clientes.
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.
CA4.1 Identifícanse os procesos propios da recepción.

**4.5.e) Contidos**

Contidos
Valoración dunha correcta xestión da ocupación.  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.



**Contidos**

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.

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

N.º	Título da UD	Duración
6	A estancia do cliente. Conserxería. O servizos de comunicacións	18

**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 estadia da clientela, e analiza e aplica as operacións derivadas desta fase.	NO

**4.6.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
CA4.8 Describíronse os procedementos necesarios á hora de cumprir as demandas da clientela (cambio de unidade de aloxamento, mantemento, extras, etc.).

**4.6.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.

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

N.º	Título da UD	Duración
7	A saída do cliente: O check out	17

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA5 - Controla ou presta servizos durante a saída da clientela, describe as fases e aplica os procedementos estandarizados.	NO

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

Criterios de avaliación
CA5.5 Descríbense 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.
CA5.8 Descríbense os procesos de arquivo e custodia de toda a documentación relativa á estadia e saída da clientela.

**4.7.e) Contidos**

Contidos
Rexistro e valoración de consumos.
Confección de listaxes de saídas.
Información aos departamentos afectados pola saída da clientela.
Contas de facturación: cargos, aboamentos e mixtos.
Sistemas de cobramento: efectivo, tarxeta, bonos, invitacións, gratuidades, etc.
Bonos de axencia: tipos.
Políticas de crédito: comisións e riscos.
Dilixencia nas operacións de cobramento.

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

N.º	Título da UD	Duración
8	Control dos sistemas de seguridade nos establecementos turísticos	10

**4.8.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

**4.8.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.

**4.8.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 - Cumpríuse 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 - Recoñecéronse 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 estada 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 contingencias que se poden producir en materia de seguridade.

CA6.3 - Identifícanse os equipamentos de seguridade e as súas utilidades.

CA6.4 - Relacionouse o uso destes equipamentos coas contingencias identificadas.

CA6.6 - Descríbense os protocolos para seguir en relación á seguridade dos establecementos de aloxamento turístico.

Os criterios de avaliación mediranse a través de probas teóricas de coñecementos e probas prácticas de destrezas/habilidades específicas do 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, sempre indicándoseles previamente a data e os criterios a avaliar

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 : 70%

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: 30 %

Para determinar a NOTA de cada AVALIACIÓN PARCIAL (1ª en decembro e 2ª en marzo) farase a suma das notas ponderadas para cada instrumento de avaliación

Esta AVALIACIÓN no centro educativo, en relación a este módulo, SUPORÁ un 80% da CUALIFICACIÓN FINAL DO MÓDULO, que se aplicará na avaliación final.

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN do período de FORMACIÓN na EMPRESA

Ao longo de todo o período de prácticas levarase a cabo un proceso de AVALIACIÓN CONTINUA E INTEGRAL do alumno que proporcionará información sobre a marcha da aprendizaxe e consecución das competencias correspondentes ao módulo, este seguimento farase diariamente tanto de xeito individualizado como nas relacións interpersoais e traballo en grupo segundo as pautas establecidas pola empresa en cada establecemento de aloxamento, e os criterios de avaliación contidos nas distintas unidades didácticas, tendo en conta os seguintes criterios:

A avaliación terá unha cualificación de 0 a 10 e se realizará a través de:

- INFORMES INDIVIDUALIZADOS que a empresa debe remitir ao final do período de formación ao titor/a do centro educativo
- INFORMES DE SEGUIMIENTO, elaborados polo/a titor/a e dirixidos á empresa e o alumnado, que deben remitir mensualmente á titora do centro educativo (serán preferiblemente online)

Esta AVALIACIÓN da empresa, que non é vinculante (recae no profesorado do ciclo a decisión final sobre a cualificación deste período de formación na empresa, ao respecto do seu módulo), en relación a este módulo, SUPORÁ un 20% da CUALIFICACIÓN FINAL DO MÓDULO.

No caso de alumnado que por faltas de asistencia reiteradas non poda ser avaliado de xeito continuo, plantexarase unha PE que inclúa todos os CA mínimos exixibles e que puntuará sobre o 100% da nota

No caso de alumnado con todas as avaliacións parciais superadas, a 3ª e final deben ser coincidentes seguindo o artigo 34 da Orde do 12 de xullo de 2011.

No caso do alumnado que teña non superada algunha das avaliacións parciais, a puntuación máxima que poderá asignarse na 3ª avaliación parcial será de 4 puntos. Programarase actividades de recuperación ao remate do proceso de formación na empresa.

A NOTA FINAL do MÓDULO (avaliación final) será a media aritmética das cualificacións numéricas obtidas nas avaliacións 1ª e 2ª, aplicando a ponderación asignada á avaliación polo Centro Educativo (80%) e sumando a avaliación ponderada que corresponda á formación no Centro de Traballo (20%).

É REQUISITO IMPRESCINDIBLE ter APROBADAS todas as AVALIACIÓNS PARCIAIS (tanto asociadas á formación no centro educativo como de formación na empresa) para considerar o módulo aprobado.

Segundo o artigo 14 da Orde do 14 de xuño de 2018, para poder continuar no proxecto de formación profesional dual o alumnado seleccionado deberá superar a totalidade dos módulos profesionais do ciclo formativo correspondente, previstos para cada curso académico segundo o plan de formación que se establece no anexo III desta orde. Non obstante, poderase continuar sen cumprir o anterior requisito por razóns debidamente motivadas e con autorización da Dirección Xeral de Formación Profesional. Así mesmo, o alumnado será excluído do proxecto de formación dual nos seguintes casos: i) Durante o período de formación no centro educativo, de acordo coas normas de organización, funcionamento e convivencia aprobadas polo centro docente, por faltas repetidas de asistencia e/ou puntualidade non xustificadas que poidan derivar nunha falta de aproveitamento das ensinanzas tanto no centro educativo como posteriormente na empresa. ii) Durante o período de formación na empresa: Por faltas repetidas de asistencia e/ou puntualidade non xustificadas. Por actitude incorrecta, atendendo ao código disciplinario da empresa, ou por falta de aproveitamento. Para o alumnado con contrato para a formación en alternancia, pola extinción do contrato por calquera das causas que se establecen no artigo 49 do Estatuto dos traballadores, aprobado polo Real decreto 2/2015, do 23 de outubro. Outras circunstancias que figuren no convenio suscrito entre a Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades e a entidade colaboradora correspondente

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

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

O alumnado que non consiga superar a 1ª e/ou 2ª avaliación parcial do módulo, salvo circunstancias recollidas nos Convenios que rexen para este curso, poderán acceder igualmente á formación na empresa no período estipulado.

Nestes casos, realizarase un INFORME INDIVIDUALIZADO segundo os modelos establecidos polo sistema de calidade dos CIPP.

Na formación DUAL, DURANTE o período ordinario de FORMACIÓN no CENTRO EDUCATIVO e na EMPRESA, así como AO REMATE de ámbalas dúas formacións, poderanse programar probas, actividades e/ou traballos escritos ou orais dirixidos, que permitan ao alumnado ADQUIRIR aquelas CAPACIDADES NON ACADADAS e SUPERAR DE XEITO POSITIVO (nota mínima de 5 puntos) os CA establecidos como MÍNIMOS exixibles para este módulo. Estas actividades de recuperación servirán para avaliar a aprendizaxe tanto de conceptos, habilidades, como de procesos e procedementos. Realizáranse de xeito personalizado segundo as necesidades do alumnado.

Poderán ser:

- cuestionarios tipo test, de preguntas a desenvolver ou cuestións curtas, exercicios prácticos no programa de xestión hoteleira, ou ben traballos

ou proxectos a presentar de xeito oral ou escrito.

- traballos e exercicios prácticos propostos

Aplicaranse os mesmos IA e criterios de cualificación detallados no punto 5 da programación, segundo as necesidades de recuperación de cada alumnado e a natureza dos CA non superados. As actividades valoraránse de 0 a 10 puntos, sendo 5 puntos a puntuación mínima para o aprobado. A nota obtida en cada unha das actividades será a utilizada para o cálculo das medias ponderadas das avaliacións parciais.

Previo a avaliación final o alumno que non teña superados todos os CA terá probas no mes de setembro. Será na SESIÓN DE AVALIACIÓN FINAL cando a cualificación definitiva do módulo farase efectiva. De ter superado este módulo, xunto cos outros do ciclo, poderá acceder ao 2º curso. No caso do alumnado que NON SUPERE O MÓDULO, sendo esta unha formación rexida por un Convenio que establece un período de inicio e fin de validez, quedará fora do programa de DUAL, non podendo acceder ao 2º curso nin volver a matricularse nesta modalidade de formación.

Asemade, indicar que existen causas de exclusión do proxecto DUAL como son faltas de asistencia e puntualidade reiteradas, actitude incorrecta e irrespectuosa...). que poden dar lugar a EXCLUSIÓN do alumno do programa dual como se indica no parágrafo anterior

#### **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 ou da previa a FCT .

A tal efecto terá que realizar na data publicada con anterioridade suficiente unha proba que versará sobre todos os CA avaliados no tempo que houbo actividade lectiva no centro educativo

Non procede definir a proba para o alumnado de dual xa que non se contempla a posibilidade da perda do dereito :ORDE do 14 de xuño de 2018 pola que se autorizan proxectos experimentais de formación profesional dual de ciclos formativos de formación profesional en centros educativos, en colaboración con diversas entidades. e RESOLUCIÓN do 6 de xullo de 2023, da Dirección Xeral de Formación Profesional, pola que se ditan instrucións para o desenvolvemento das ensinanzas de formación profesional do sistema educativo no curso 2023/24.

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

Coa axuda desta aplicación e na versión de traballo se recollerán as posibles desviacións que se vaian producindo sobre a programación inicial, así como valorarase o resultado das actividades realizadas en relación coa temporalización e os obxectivos acadados, para introducir variacións no futuro que poidan mellorar a programación inicial e a práctica docente.

Mensualmente, farase unha posta en común na reunión de departamento para analizar e reflexionar sobre os resultados obtidos nas respectivas experiencias docentes dos integrantes do mesmo.

Ó final de curso pasarase unha enquisa ao alumnado para que valoren o desenvolvemento das clases, a práctica docente, a adecuación da esixencia áo currículo do módulo, clima de clase, etc. Así mesmo, poderán facer suxestións e á vista das súas respostas reflexionarase sobre o xeito de dar clase, aspectos a conservar e aspectos a mellorar no futuro.



## 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.

Tal e como se establece na lexislación vixente, Orde do 12 de Xullo de 2011, no seu artigo 28: " Ao comezo das actividades do curso académico, o equipo docente realizará unha sesión de avaliación inicial do alumnado, que terá por obxecto coñecer as características e a formación previa de cada alumno e de cada alumna, así como as súas capacidades. Así mesmo, deberá servir para orientar e situar o alumnado en relación co perfil profesional correspondente".

Para este módulo , realizarase nos primeiros 15 días unha proba de avaliación inicial ( sobre coñecementos previos, intereses e motivacións do noso alumnado) que se complementará cos datos proporcionados polo titor/a e datos de información de matrícula.

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

No caso de que o alumno/a non acade globalmente os obxectivos programados teranse en conta as razóns para deseñar algún tipo de medida que lle axude a acadalos, en cumprimento da normativa vixente neste eido ORDE do 8 de setembro de 2021 pola que se desenvolve o Decreto 229/2011, do 7 de decembro, polo que se regula a atención á diversidade do alumnado dos centros docentes da Comunidade Autónoma de Galicia en que se imparten as ensinanzas establecidas na Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación (EDUCONVIVES)

.Pode consistir simplemente nunha ampliación do prazo de entrega do traballo ou tarefa cando non responde aos criterios de avaliación establecidos previamente pola profesora, pero enténdese que cunha ampliación do prazo poderá mellorar o traballo e corrixir os erros que se detecten.Cando o problema está na non superación dunha proba escrita ou cuestionario, se unha vez escoitadas as razóns dadas polo/a alumno/a, a profesora considera que o único problema foi de non adicarlle suficiente tempo á preparación da mesma, fixará unha nova data para repetir a proba escrita. Nos casos en que se trate dun alumno/a con necesidades especiais, será preciso ter en conta a valoración que se faga dende orientación e as medidas que consideren nese departamento que se deban adoitar.

## 9. Aspectos transversais

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

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

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

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

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

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

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

Valorar os produtos de consumo con obxetividade e saber adquirilos e consumilos de forma racional e equilibrada.

Apreciar o desenvolvemento sostible mediante a reciclaxe de materiais, o deseño e consumo racional de obxectos...

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

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

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

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

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

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

## 10.Outros apartados

### 10.1) Difusión

Esta programación dasea coñecer ó alumnado nos primeiros días de clase, e estará a súa disposición en canto sexa supervisada

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

Código	Centro	Concello	Ano académico
15025682	Fraga do Eume	Pontedeume	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 de adultos

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

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0177	Recursos humanos no aloxamento	2023/2024	3	87	87

(\*) 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: Pendente de supervisión inspector

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

O módulo MP0177 "Recursos Humanos no Aloxamento" 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. Esta programación pertence ao réxime de ensinanza DUAL.

O obxectivo principal deste módulo é proporcionar aqueles coñecementos relativos á xestión dos recursos humanos dos establecementos de aloxamento turístico. Este módulo profesional contén a formación necesaria para desempeñar as funcións de xestión do persoal dependente, basicamente desde a perspectiva da xefatura de equipo ou de departamento.

A función de xestión de persoal abrangue aspectos como:

- Planificación de cadros e previsión de persoal.
- Definición de funcións.
- Asignación de tarefas e rangos.
- Planificación de quendas, horarios, días libres e vacacións.
- Acollemento do persoal de nova incorporación e a súa integración na organización empresarial.
- Políticas de liderado e motivación.
- Comunicación entre a persoa directiva e os membros do equipo.

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	Formación en empresa.	Formación curricular que se adquirirá na empresa.	27	31
2	A PLANIFICACIÓN DO PERSOAL NAS EMPRESAS TURÍSTICAS	Concepto de planificación, as súas fases e elementos que influirán no cálculo do número necesario de persoas que necesitarán as empresas	15	17
3	RECLUTAMENTO E SELECCIÓN DE PERSOAL NAS EMPRESAS TURÍSTICAS	Conceptos de reclutamiento e selección, fases e técnicas a utilizar	18	21
4	INTEGRACIÓN DO PERSOAL NAS EMPRESAS TURÍSTICAS	Concepto de manual de acollida e métodos de formación máis utilizados nas empresas do sector, concepto de desenvolvemento de carreira profesional e avaliación do desempeño	12	14
5	DIRECCIÓN E XESTIÓN DOS EQUIPOS HUMANOS	Figura directiva, técnicas de dirección e resolución de conflitos	15	17

#### 4. Por cada unidade didáctica

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

N.º	Título da UD	Duración
1	Formación en empresa.	27

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Planifica os recursos humanos, para o que analiza e aplica os sistemas de organización do persoal dependente.	NO
RA2 - Colabora na proposta de selección de persoal da área e caracteriza os perfís profesionais.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.4 Avaliáronse os tempos de traballo das actividades profesionais máis significativas.
CA1.5 Deseñáronse os criterios de asignación de rangos para o persoal dependente.
CA1.6 Definíronse as quendas necesarias para o correcto funcionamento do establecemento.
CA1.7 Estableceuse o cuadrante de horarios do persoal dependente.
CA1.8 Planificouse o calendario de vacacións segundo os obxectivos, os criterios empresariais e as demandas do persoal.
CA1.9 Operouse con programas informáticos de xestión de persoal.
CA2.1 Identifícanse as etapas da planificación e previsión das necesidades de persoal.
CA2.2 Analizáronse os principais métodos para a definición de postos de traballo correspondentes a persoal con semicualificación e con cualificación.
CA2.9 Avaliáronse os tempos de traballo das actividades profesionais máis significativas.
CA2.10 Valoráronse os principios deontolóxicos característicos no marco do departamento ou da área.

##### 4.1.e) Contidos

Contidos
0Elaboración de cuadrantes de horarios e días libres.  Planificación de calendarios de vacacións.  Aplicacións informáticas para a xestión do persoal.  Motivación. Deseño de políticas de incentivo á produción.  Planificación de cadros de persoal nas empresas de aloxamento turístico.  Deseño de procesos de previsión de persoal.  Uso eficiente das ferramentas de planificación e previsión de cadros de persoal.

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

N.º	Título da UD	Duración
2	A PLANIFICACIÓN DO PERSOAL NAS EMPRESAS TURÍSTICAS	15

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Planifica os recursos humanos, para o que analiza e aplica os sistemas de organización do persoal dependente.	SI
RA2 - Colabora na proposta de selección de persoal da área e caracteriza os perfís profesionais.	NO
RA4 - Dirixe o persoal dependente, para o que recoñece e aplica técnicas de dirección de persoal.	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 Relacionáronse as novas tendencias empresariais das empresas de aloxamento cos diferentes equipos humanos.
CA1.2 Caracterizáronse as funcións que debe desempeñar o persoal dependente.
CA1.3 Establecéronse os sistemas de asignación de funcións e tarefas entre o persoal dependente.
CA1.4 Avaliáronse os tempos de traballo das actividades profesionais máis significativas.
CA1.5 Deseñáronse os criterios de asignación de rangos para o persoal dependente.
CA1.6 Definíronse as quedas necesarias para o correcto funcionamento do establecemento.
CA1.7 Estableceuse o cuadrante de horarios do persoal dependente.
CA1.8 Planificouse o calendario de vacacións segundo os obxectivos, os criterios empresariais e as demandas do persoal.
CA1.9 Operouse con programas informáticos de xestión de persoal.
CA1.10 Considerouse e valorouse a normativa laboral.
CA2.1 Identificáronse as etapas da planificación e previsión das necesidades de persoal.
CA4.1 Recoñeceuse o papel dos recursos humanos como factor clave para o éxito da empresa.

**4.2.e) Contidos**

Contidos
Identificación das técnicas de dirección.
Elaboración de cuadrantes de horarios e días libres.
Planificación de calendarios de vacacións.
Aplicacións informáticas para a xestión do persoal.
Normativa laboral.

**Contidos**

Ferramentas de xestión de persoal.

Técnicas de comunicación.

Funcións máis representativas por departamentos.

Asignación de tarefas e plans de traballo

Valoración das opinións dos membros do equipo de traballo.

Fomento da participación na achega de ideas, opinións e suxestións do persoal dependente.

Métodos de medición de tempos de traballo.

Planificación de cadros de persoal nas empresas de aloxamento turístico.

Deseño de procesos de previsión de persoal.

Definición e obxectivos da organización dos recursos humanos.

Funcións máis representativas por departamentos.

Definición e asignación entre o persoal dependente.

Elaboración de cuadrantes de horarios e días libres.

Planificación de calendarios de vacacións.

Xestión de persoal: definición e funcións.



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

N.º	Título da UD	Duración
3	RECLUTAMENTO E SELECCIÓN DE PERSOAL NAS EMPRESAS TURÍSTICAS	18

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Colabora na proposta de selección de persoal da área e caracteriza os perfís profesionais.	NO

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

Criterios de avaliación
CA2.2 Analizáronse os principais métodos para a definición de postos de traballo correspondentes a persoal con semicualificación e con cualificación.
CA2.3 Identificouse o proceso de selección de persoal e as súas fases.
CA2.4 Preparouse un plan secuenciado de selección de persoal.
CA2.5 Recoñecéronse as técnicas de selección de persoal.
CA2.6 Analizáronse os principais métodos para a selección de persoal con semicualificación e con cualificación.
CA2.7 Valorouse o custo do proceso de selección.
CA2.8 Definíronse os límites de responsabilidade, as funcións e as tarefas de cada posto de traballo.
CA2.9 Avaliáronse os tempos de traballo das actividades profesionais máis significativas.
CA2.10 Valoráronse os principios deontolóxicos característicos no marco do departamento ou da área.

**4.3.e) Contidos**

Contidos
Funcións máis representativas por departamentos.
Asignación de tarefas e plans de traballo
Planificación de cadros de persoal nas empresas de aloxamento turístico.
Establecemento de áreas de responsabilidade, funcións e tarefas do persoal dependente.
Valoración e respecto polas opinións de responsables departamentais.
Principios deontolóxicos no marco de cada departamento ou área do establecemento.
Deseño de procesos de previsión de persoal.
Uso eficiente das ferramentas de planificación e previsión de cadros de persoal.
Métodos de definición de postos de traballo nas empresas de aloxamento turístico.
Deseño e redeseño de postos de traballo.
Técnicas para a elaboración e análise dos postos de traballo: observación, entrevista, etc.

**Contidos**

Fontes internas e externas de selección de persoal.

Técnicas de selección: test, entrevista, técnicas de simulación, etc.

Selección de persoal.

Funcións máis representativas por departamentos.

Definición e asignación entre o persoal dependente.

Elaboración de cuadrantes de horarios e días libres.

Planificación de calendarios de vacacións.

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

N.º	Título da UD	Duración
4	INTEGRACIÓN DO PERSOAL NAS EMPRESAS TURÍSTICAS	12

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Integra o persoal dependente na estrutura organizativa do establecemento turístico, para o que recoñece e aplica as ferramentas de xestión de persoal.	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 Xustificouse a finalidade da función de integración como complementaria da función de organización.
CA3.2 Recoñecéronse os conceptos incluídos nas ferramentas de xestión do persoal.
CA3.3 Elaboráronse manuais de acollemento do persoal de nova incorporación.
CA3.4 Deseñáronse os períodos de adaptación segundo o posto e a función que se desenvolvan.
CA3.5 Identificáronse os métodos de formación.
CA3.6 Identificáronse as operacións e os procesos máis significativos que cada nova persoa empregada deba desenvolver.
CA3.7 Establecéronse os criterios de avaliación do desempeño profesional e os resultados perseguidos.
CA3.8 Identificáronse técnicas de motivación.
CA3.9 Caracterizáronse os elementos determinantes da motivación e da desmotivación do posto de traballo.
CA3.10 Aplicáronse técnicas para a comunicación entre grupos como medida de motivación: delegación de autoridade, iniciativa persoal, creatividade e responsabilidade.
CA3.11 Conceptualizáronse e caracterizáronse os sistemas de incentivos.

**4.4.e) Contidos**

Contidos
Definición e obxectivos da organización dos recursos humanos.
0Carreira profesional nas empresas de aloxamento.
Motivación: concepto, principios e evolución.
Desmotivación: tedio, fatiga e absentismo.
Factores motivadores e desmotivadores.
Técnicas de comunicación e motivación adaptadas á integración do persoal.
Ferramentas da xestión de persoal.
Plan de acollemento: obxectivos.
Manuais de acollemento do persoal de nova incorporación por áreas ou departamentos.

**Contidos**

Deseño de programas de adaptación. Adecuación da persoa ao posto de traballo.

Programas de formación.

Deseño de programas de formación.

Formación no posto de traballo: rotación, aprendizaxe, etc.

Métodos de formación na empresa ou fóra dela.

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

N.º	Título da UD	Duración
5	DIRECCIÓN E XESTIÓN DOS EQUIPOS HUMANOS	15

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Dirixe o persoal dependente, para o que recoñece e aplica técnicas de dirección de persoal.	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 Recoñeceuse o papel dos recursos humanos como factor clave para o éxito da empresa.
CA4.2 Xustificouse a figura da persoa directiva e líder da organización.
CA4.3 Caracterizáronse as normas de dirección de equipos.
CA4.4 Explicouse a secuencia lóxica dos procesos de toma de decisións e as súas implicacións.
CA4.5 Describíronse as técnicas de dirección e de dinamización de equipos e de reunións de traballo aplicables ao departamento ou á área.
CA4.6 Definíronse os procesos de motivación do persoal dependente.
CA4.7 Identificáronse procesos e situacións habituais de negociación, no marco do departamento ou da área nos establecementos de aloxamento turístico.
CA4.8 Identificáronse os sistemas de incentivos.
CA4.9 Deseñáronse políticas de incentivos á produtividade.
CA4.10 Establecéronse métodos de medición do rendemento.

**4.5.e) Contidos**

Contidos
Identificación das técnicas de dirección.
Técnicas de comunicación.
Motivación. Deseño de políticas de incentivo á produción.
Motivación: concepto, principios e evolución.
Desmotivación: tedio, fatiga e absentismo.
Factores motivadores e desmotivadores.
Técnicas de comunicación e motivación adaptadas á integración do persoal.
Ferramentas da xestión de persoal.
Funcións máis representativas por departamentos.
Resolución de conflitos laborais de carácter circunstancial.

**Contidos**

Sistema retributivo: principios básicos; retribución fixa e variable.

Avaliación do rendemento: métodos obxectivos e subxectivos.

Produtividade e rendemento.

Definición e asignación entre o persoal dependente.

Elaboración de cuadrantes de horarios e días libres.

Planificación de calendarios de vacacións.

Figura directiva: funcións e responsabilidades.

Xestión de persoal: definición e funcións.

Técnicas de dirección e de dinamización de equipos.

Estilos de liderado.

Etapas na toma de decisións.

## 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.

Para superar o módulo, establécense como mínimos esixibles os seguintes:

- CA1.1 - Relacionáronse as novas tendencias empresariais das empresas de aloxamento cos diferentes equipos humanos.
- CA1.2 - Caracterizáronse as funcións que debe desempeñar o persoal dependente.
- CA1.3 - Establecéronse os sistemas de asignación de funcións e tarefas entre o persoal dependente.
- CA1.4 - Avaliáronse os tempos de traballo das actividades profesionais máis significativas.
- CA1.5 - Deseñáronse os criterios de asignación de rangos para o persoal dependente.
- CA1.6 - Definíronse as quendas necesarias para o correcto funcionamento do establecemento.
- CA1.7 - Estableceuse o cuadrante de horarios do persoal dependente.
- CA1.8 - Planificouse o calendario de vacacións segundo os obxectivos, os criterios empresariais e as demandas do persoal.
- CA1.10 - Considerouse e valorouse a normativa laboral.
- CA2.1 - Identificáronse as etapas da planificación e previsión das necesidades de persoal.
- CA2.2 - Analizáronse os principais métodos para a definición de postos de traballo correspondentes a persoal con semicualificación e con cualificación.
- CA2.3 - Identificouse o proceso de selección de persoal e as súas fases.
- CA2.4 - Preparouse un plan secuenciado de selección de persoal.
- CA2.5 - Recoñecéronse as técnicas de selección de persoal.
- CA2.6 - Analizáronse os principais métodos para a selección de persoal con semicualificación e con cualificación.
- CA2.8 - Definíronse os límites de responsabilidade, as funcións e as tarefas de cada posto de traballo.
- CA2.9 - Avaliáronse os tempos de traballo das actividades profesionais máis significativas.
- CA2.10 - Valoráronse os principios deontolóxicos característicos no marco do departamento ou da área.
- CA3.1 - Xustificouse a finalidade da función de integración como complementaria da función de organización.
- CA3.2 - Recoñecéronse os conceptos incluídos nas ferramentas de xestión do persoal.
- CA3.3 - Elaboráronse manuais de acollemento do persoal de nova incorporación.
- CA3.5 - Identificáronse os métodos de formación.
- CA3.6 - Identificáronse as operacións e os procesos máis significativos que cada nova persoa empregada deba desenvolver.
- CA3.7 - Establecéronse os criterios de avaliación do desempeño profesional e os resultados perseguidos.
- CA3.8 - Identificáronse técnicas de motivación.
- CA3.9 - Caracterizáronse os elementos determinantes da motivación e da desmotivación do posto de traballo.
- CA3.11 - Conceptualizáronse e caracterizáronse os sistemas de incentivos.
- CA4.1 - Recoñeceuse o papel dos recursos humanos como factor clave para o éxito da empresa.
- CA4.2 - Xustificouse a figura da persoa directiva e líder da organización.
- CA4.5 - Describíronse as técnicas de dirección e de dinamización de equipos e de reunións de traballo aplicables ao departamento ou á área.
- CA4.6 - Definíronse os procesos de motivación do persoal dependente.
- CA4.7 - Identificáronse procesos e situacións habituais de negociación, no marco do departamento ou da área nos establecementos de aloxamento turístico.
- CA4.8 - Identificáronse os sistemas de incentivos.
- CA4.9 - Deseñáronse políticas de incentivos á produtividade.

CA4.10 - Establecéronse métodos de medición do rendemento.

Criterios de cualificación:

Ao longo de todo o módulo levarase a cabo un proceso de avaliación continua e integral do alumno que proporcionará información sobre a marcha da aprendizaxe. Este seguimento farase diariamente nas relacións interpersoais e traballo en grupo segundo os criterios de avaliación contidos nas distintas unidades didácticas, tendo en conta os seguintes criterios:

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, 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 ponderada das notas obtidas a que nos dará a cualificación final. Se o alumno/a non acada o 5 terá que recuperar

Se algunha 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 periodo estipulado.

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

Para aqueles casos nos que non proceda a exclusión pero que si se observe un número elevado de faltas de asistencia, equivalente ao que deriva en situación de PD no alumnado de réxime presencial do centro, establecerase un sistema extraordinario de avaliación na programación de cada módulo, que permita avaliar a ese alumnado que polas faltas reiteradas non poidese ser avaliado cos criterios ordinarios establecidos para o sistema de avaliación continua. Se o alumnado que presenta elevada inasistencia se reincorpora, nun momento dado, con regularidade ás clases, poderá procederse, novamente, a súa avaliación polo sistema ordinario previsto para o resto do alumnado do grupo que non presenta inasistencia continuada, a criterio do docente de cada módulo.

Para o suposto do alumnado cun elevado número de faltas de asistencia, o sistema extraordinario de avaliación consistirá nunha Proba Escrita cos CA mínimos esixibles e que puntuará sobre o 100% da nota, e na cal deberá acadar un mínimo de 5.

## 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 das partes non superadas nas probas extraordinarias.

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

Para aqueles casos nos que non proceda a exclusión pero que sí se observe un número elevado de faltas de asistencia, equivalente ao que deriva en situación de PD no alumnado de réxime presencial do centro, establecerase un sistema extraordinario de avaliación na programación de cada módulo, que permita avaliar a ese alumnado que polas faltas reiteradas non poidese ser avaliado cos criterios ordinarios establecidos para o sistema de avaliación continua. Se o alumnado que presenta elevada inasistencia se reincorpora, nun momento dado, con regularidade ás clases, poderá procederse, novamente, a súa avaliación polo sistema ordinario previsto para o resto do alumnado do grupo que non presenta inasistencia continuada, a criterio do docente de cada módulo.

Para o suposto do alumnado cun elevado número de faltas de asistencia, o sistema extraordinario de avaliación consistirá nunha Proba Escrita cos CA mínimos esixibles e que puntuará sobre o 100% da nota, e na cal deberá acadar un mínimo de 5..

### **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 predispoción 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 e específicas do ámbito do módulo
- 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	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 de adultos

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

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0178	Comercialización de eventos	2023/2024	4	123	123

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

**Profesorado responsable**

Profesorado asignado ao módulo	MARÍA DEL PILAR LORENZO DÍAZ
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

No complexo marco económico e social que nos topamos inmersos, o turismo representa unha das escasas actividades económicas que segue a manter unha cifra de negocio aceptable, constituíndo tanto a nivel estatal coma autonómico oentre 11 e 12% do PIB.

Preséntase pois o sector coma un dos piares nos que terá que sustentarse a nosa economía presente e futura, pero o seu correcto desenvolvemento, entendendo como tal, un desenvolvemento durable, rendible e sustentable ha de pasar pola absoluta profesionalización do sector en aras dunha maior e mellor calidade do servizo. Aquí radica a importancia de seguir formando profesionais e técnicos que a nosa sociedade demanda e previsiblemente demandará en maior número.

Dentro do microsector dos aloxamentos, os eventos está a representar na actualidade ao redor dun 40% dos ingresos totais do mesmos, presentando ademais estes unha estacionalidade invertida, o cal fai dos mesmos unha vía de negocio de grande interese e un nicho de mercado real para o alumnado dste ciclo en concreto

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 poténcianse 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	Formación en empresa.	Formación curricular que se adquirirá na empresa.	37	10
2	A comercialización de eventos	Oferta de servizos que compoñen cada evento. Dossier de empresa. Análise da demanda. Políticas de prezos. Novas tendencias en Eventos.	18	20
3	Organización do departamento de comercialización de eventos	O departamento de eventos, tipos de organización e obxectivos. Dossier de Eventos. Comunicación inter departamental e prestación de evento. Plans de mellora. Calculo de rendementos económicos por cada produto ofrecido. Cronograma de eventos reservados, contratados, así como vendas cruzadas con resto dos departamentos.	17	20
4	A planificación de eventos.	Xestión de solicitudes e dispoñibilidade para cubrir eventos. Planificación do evento. Procedementos de negociación e contratación de servizos externos. Orzamentos, política de anticipos e garantía pagamentos.. Cálculo de aforos	23	25
5	A supervisión de eventos.	Métodos de supervisión e control de servizos. Métodos de autorización e confirmación de servizos extraordinarios e sistemas de control de accesos. Merchandaising e deseño de cuestionarios de satisfacción.	14	15
6	O control e pechamento de eventos.	Interpretación dos cuestionarios e detección de puntos fortes e aspectos de mellora. Documentación contable. Resolución de reclamacións e suxestións. Cotizacións de servizos. Atención posventa. Bases de datos.	14	10

#### 4. Por cada unidade didáctica

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

N.º	Título da UD	Duración
1	Formación en empresa.	37

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Comercializa a oferta de eventos en relación coas características do establecemento e coa demanda.	NO
RA2 - Organiza o departamento de comercialización de eventos e xustifica a súa planificación.	NO
RA3 - Planifica eventos tendo en conta a relación entre os métodos de xestión, a súa tipoloxía e os obxectivos.	SI
RA4 - Supervisa eventos e analiza os estándares de calidade preestablecidos.	SI
RA5 - Controla o pechamento efectivo de eventos e analiza o proceso económico e a calidade do servizo prestado.	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 Identifícanse as variables que conforman a demanda de eventos.
CA1.2 Analízase a oferta do mercado de eventos e defínense os servizos, o persoal, as instalacións, os equipamentos e os provedores de servizos complementarios.
CA1.3 Determináronse os servizos de cada tipo de evento.
CA1.4 Deseñáronse políticas de prezos.
CA1.5 Elaboráronse estratexias de distribución dos produtos ofrecidos.
CA2.2 Defínense as vías de coordinación e as canles de comunicación cos departamentos implicados na organización de eventos.
CA2.3 Elaboráronse proxectos de creación ou mellora dos produtos ofrecidos, sobre a base de peticións da clientela ou do histórico de eventos anteriores.
CA2.4 Calculáronse os niveis de venda e os resultados económicos óptimos do departamento.
CA2.5 Establecéronse criterios de selección de empresas que presten servizos complementarios.
CA2.6 Operouse con aplicacións ofimáticas e con novas tecnoloxías da información e da comunicación.
CA2.7 Integrouse o traballo individual no colectivo.
CA2.8 Deseñouse o cronograma dos eventos reservados e contratados.
CA2.9 Estudáronse as posibilidades de vendas cruzadas co resto de departamentos do establecemento.
CA3.1 Tramitáronse as demandas de futuros eventos.
CA3.2 Analízase a dispoñibilidade do establecemento para cubrir o desenvolvemento do evento que se contrate.
CA3.3 Adaptáronse ás peticións da clientela os servizos base de cada evento.

Criterios de avaliación
CA3.4 Suxeríronse métodos creativos e orixinais de organizar o evento en función do seu obxectivo.
CA3.5 Analizáronse as técnicas e os procedementos de negociación con provedores e clientes.
CA3.6 Identificáronse as necesidades de contratar servizos externos para a celebración do evento.
CA3.7 Calculouse o orzamento total e a súa desagregación por servizos.
CA3.8 Determináronse os métodos de confirmación necesaria para o correcto desenvolvemento do evento por parte da clientela.
CA3.9 Definíronse as condicións e as garantías de pagamento, así como os procedementos de confirmación de servizos para contratar pola clientela.
CA3.10 Seguíronse os protocolos establecidos de xestión documental.
CA4.1 Establecéronse os métodos de supervisión e control do desenvolvemento temporal e espacial do programa establecido do evento, consonte os niveis de calidade establecidos.
CA4.2 Identificáronse os sistemas de montaxe en función do tipo de evento que se organice.
CA4.3 Realizouse a supervisión e a coordinación dos departamentos propios e das empresas externas na organización do servizo.
CA4.4 Planificouse e controlouse o merchandising do establecemento no desenvolvemento do evento.
CA4.5 Arranxáronse con dilixencia os imprevistos xurdidos durante a celebración do evento.
CA4.6 Definíronse os métodos de autorización e confirmación de extras.
CA4.7 Estableceuse métodos de control de acceso ás instalacións das persoas autorizadas.
CA4.8 Deseñáronse os correspondentes cuestionarios de satisfacción.
CA5.1 Rexistráronse e interpretáronse os cuestionarios de satisfacción da clientela.
CA5.2 Establecéronse os métodos de detección de puntos fortes e aspectos de mellora do servizo prestado.
CA5.3 Reuníronse os documentos contables e transmitíronse ao departamento encargado da súa tramitación.
CA5.4 Determináronse os métodos de información á clientela do resultado económico do evento.
CA5.5 Definiuse o proceso de resolución das demandas de rectificacións por parte da clientela.
CA5.6 Estableceuse o sistema de compilación de materiais gráficos (fotografías, gravacións de vídeo, aparición nos medios de comunicación, etc.) dos eventos organizados de especial interese ou prestixio para o establecemento.
CA5.7 Actualizouse a base de datos do departamento.
CA5.8 Definíronse as actuacións de posventa.

#### 4.1.e) Contidos

Contidos
Oferta de servizos que compoñen cada evento e novas tendencias.
Análise da demanda de eventos.



**Contidos**

Políticas de prezos para cada evento.

Distribución da oferta.

Estratexias de comunicación.

Xestión de control por obxectivos, por procesos, etc.

Comunicación interdepartamental na organización e prestación do evento.

Plans de mellora dos produtos ofrecidos.

Xestión por procesos.

Grupos de traballo.

Calculo de rendementos económicos de cada produto ofrecido.

Selección de provedores.

Aplicación ofimática e novas tecnoloxías da información e da comunicación.

Xestión de solicitudes de futuros eventos.

Xestión documental.

Sistemas de montaxe en función do evento que se organice.

Pulcritude e sistemática do traballo realizado.

Planificación de dispoñibilidade para cubrir o desenvolvemento do evento.

Modalidades de organización de eventos.

Orixinalidade e creatividade do evento en relación coa idiosincrasia da cultura galega e en función do seu obxectivo.

Técnicas e procedementos de negociación.

Contratación de servizos externos.

Orzamento xeral do evento e por servizo.

Deseño de metodoloxía para a confirmación de eventos.

Política de anticipos e garantía de pagamento.

Métodos de supervisión e control de servizos: espazos, sistemas de montaxe, instalacións e equipamentos, recursos humanos, servizos externos, merchandising, etc.

Coordinación dos departamentos implicados e das empresas externas.

Merchandising.

Resolución dos imprevistos xurdidos durante o desenvolvemento do evento.

Deseño de métodos de autorización e confirmación de servizos extraordinarios.

Sistemas de control de acceso aos eventos organizados.

Deseño de cuestionarios de satisfacción.

Pechamento do evento realizado.

Tabulación, procesamento e interpretación da información proporcionada polos cuestionarios de satisfacción.

Detección de puntos fortes e aspectos de mellora do servizo prestado.

Contidos
Documentación contable.
Resolución de reclamacións e suxestións.
Atención posvenda.

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

N.º	Título da UD	Duración
2	A comercialización de eventos	18

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Comercializa a oferta de eventos en relación coas características do establecemento e coa demanda.	NO
RA2 - Organiza o departamento de comercialización de eventos e xustifica a súa planificación.	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 Identifícanse as variables que conforman a demanda de eventos.
CA1.2 Analízase a oferta do mercado de eventos e defínense os servizos, o persoal, as instalacións, os equipamentos e os provedores de servizos complementarios.
CA1.3 Determináronse os servizos de cada tipo de evento.
CA1.4 Deseñáronse políticas de prezos.
CA1.5 Elaboráronse estratexias de distribución dos produtos ofrecidos.
CA1.6 Descríbense as estratexias de comunicación e os obxectivos alcanzables en cada fase do seu desenvolvemento.
CA1.7 Establecéronse instrumentos e variables para avaliar o grao de eficacia das accións comerciais programadas.
CA2.4 Calculáronse os niveis de venda e os resultados económicos óptimos do departamento.

**4.2.e) Contidos**

Contidos
Oferta de servizos que compoñen cada evento e novas tendencias.
Análise da demanda de eventos.
Políticas de prezos para cada evento.
Distribución da oferta.
Estratexias de comunicación.
Avaliación das accións comerciais programadas.
Creatividade no deseño da comercialización.
Novas tendencias en eventos.
Documentación contable.

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

N.º	Título da UD	Duración
3	Organización do departamento de comercialización de eventos	17

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Organiza o departamento de comercialización de eventos e xustifica a súa planificación.	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 Identifícanse os obxectivos e a organización do departamento.
CA2.2 Defínense as vías de coordinación e as canles de comunicación cos departamentos implicados na organización de eventos.
CA2.3 Elaboráronse proxectos de creación ou mellora dos produtos ofrecidos, sobre a base de peticións da clientela ou do histórico de eventos anteriores.
CA2.5 Establecéronse criterios de selección de empresas que presten servizos complementarios.
CA2.6 Operouse con aplicacións ofimáticas e con novas tecnoloxías da información e da comunicación.
CA2.7 Integrouse o traballo individual no colectivo.
CA2.8 Deseñouse o cronograma dos eventos reservados e contratados.
CA2.9 Estudáronse as posibilidades de vendas cruzadas co resto de departamentos do establecemento.

**4.3.e) Contidos**

Contidos
Departamento de eventos: tipos de organización.
Integración do traballo individual no colectivo. Grupos de traballo.
Cronograma de eventos reservados e contratados.
Vendas cruzadas co resto dos departamentos.
Xestión de control por obxectivos, por procesos, etc.
Comunicación interdepartamental na organización e prestación do evento.
Plans de mellora dos produtos ofrecidos.
Xestión por procesos.
Grupos de traballo.
Calculo de rendementos económicos de cada produto ofrecido.
Selección de provedores.
Aplicación ofimática e novas tecnoloxías da información e da comunicación.

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

N.º	Título da UD	Duración
4	A planificación de eventos.	23

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Planifica eventos tendo en conta a relación entre os métodos de xestión, a súa tipoloxía e os obxectivos.	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 Tramitáronse as demandas de futuros eventos.
CA3.2 Analizouse a dispoñibilidade do establecemento para cubrir o desenvolvemento do evento que se contrate.
CA3.3 Adaptáronse ás peticións da clientela os servizos base de cada evento.
CA3.4 Suxeríronse métodos creativos e orixinais de organizar o evento en función do seu obxectivo.
CA3.5 Analizáronse as técnicas e os procedementos de negociación con provedores e clientes.
CA3.6 Identificáronse as necesidades de contratar servizos externos para a celebración do evento.
CA3.7 Calculouse o orzamento total e a súa desagregación por servizos.
CA3.8 Determináronse os métodos de confirmación necesaria para o correcto desenvolvemento do evento por parte da clientela.
CA3.10 Seguíronse os protocolos establecidos de xestión documental.

**4.4.e) Contidos**

Contidos
Xestión de solicitudes de futuros eventos.
Xestión documental.
Sistemas de montaxe en función do evento que se organice.
Pulcritude e sistemática do traballo realizado.
Planificación de dispoñibilidade para cubrir o desenvolvemento do evento.
Modalidades de organización de eventos.
Orixinalidade e creatividade do evento en relación coa idiosincrasia da cultura galega e en función do seu obxectivo.
Técnicas e procedementos de negociación.
Contratación de servizos externos.
Orzamento xeral do evento e por servizo.
Deseño de metodoloxía para a confirmación de eventos.

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

N.º	Título da UD	Duración
5	A supervisión de eventos.	14

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Supervisa eventos e analiza os estándares de calidade preestablecidos.	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 Establecéronse os métodos de supervisión e control do desenvolvemento temporal e espacial do programa establecido do evento, consonte os niveis de calidade establecidos.
CA4.2 Identificáronse os sistemas de montaxe en función do tipo de evento que se organice.
CA4.3 Realizouse a supervisión e a coordinación dos departamentos propios e das empresas externas na organización do servizo.
CA4.4 Planificouse e controlouse o merchandising do establecemento no desenvolvemento do evento.
CA4.5 Arranxáronse con dilixencia os imprevistos xurdidos durante a celebración do evento.
CA4.6 Definíronse os métodos de autorización e confirmación de extras.
CA4.7 Estableceuse métodos de control de acceso ás instalacións das persoas autorizadas.
CA4.8 Deseñáronse os correspondentes cuestionarios de satisfacción.

**4.5.e) Contidos**

Contidos
Métodos de supervisión e control de servizos: espazos, sistemas de montaxe, instalacións e equipamentos, recursos humanos, servizos externos, merchandising, etc.
Coordinación dos departamentos implicados e das empresas externas.
Merchandising.
Resolución dos imprevistos xurdidos durante o desenvolvemento do evento.
Deseño de métodos de autorización e confirmación de servizos extraordinarios.
Sistemas de control de acceso aos eventos organizados.
Deseño de cuestionarios de satisfacción.

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

N.º	Título da UD	Duración
6	O control e pechamento de eventos.	14

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Comercializa a oferta de eventos en relación coas características do establecemento e coa demanda.	NO
RA5 - Controla o pechamento efectivo de eventos e analiza o proceso económico e a calidade do servizo prestado.	SI

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

Criterios de avaliación
CA1.8 Deseñáronse bases de datos de clientes e de provedores de servizos externos e de servizos ofrecidos, cumprindo a normativa sobre protección de datos.
CA5.1 Rexistráronse e interpretáronse os cuestionarios de satisfacción da clientela.
CA5.2 Establecéronse os métodos de detección de puntos fortes e aspectos de mellora do servizo prestado.
CA5.3 Reuníronse os documentos contables e transmitíronselle ao departamento encargado da súa tramitación.
CA5.4 Determináronse os métodos de información á clientela do resultado económico do evento.
CA5.5 Definiuse o proceso de resolución das demandas de rectificacións por parte da clientela.
CA5.6 Estableceuse o sistema de compilación de materiais gráficos (fotografías, gravacións de vídeo, aparición nos medios de comunicación, etc.) dos eventos organizados de especial interese ou prestixio para o establecemento.
CA5.7 Actualizouse a base de datos do departamento.
CA5.8 Definíronse as actuacións de posvenda.

**4.6.e) Contidos**

Contidos
Bases de datos de clientes e provedores de servizos externos.
Pechamento do evento realizado.
Tabulación, procesamento e interpretación da información proporcionada polos cuestionarios de satisfacción.
Detección de puntos fortes e aspectos de mellora do servizo prestado.
Resolución de reclamacións e suxestións.
Atención posvenda.

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

Os mínimos para acadar a avaliación positiva no presente módulo darán conta da consecución de todos os Resultados de Aprendizaxe dun xeito equilibrado e cun grado de participación activa nos traballos e actividades a desenvolver.

O conxunto de mínimos esixibles para o módulo están expresados en cada unidade didáctica e no seguinte listado:

- ¿ CA1.1. Identifícaronse as variables que conforman a demanda de eventos.
- ¿ CA1.2. Analizouse a oferta do mercado de eventos e definíronse os servizos, o per-soal, as instalacións, os equipamentos e os provedores de servizos complementarios.
- ¿ CA1.4. Deseñáronse políticas de prezos.
- ¿ CA1.6. Descríbironse as estratexias de comunicación e os obxectivos alcanzables en cada fase do seu desenvolvemento.
- ¿ CA1.7. Establecéronse instrumentos e variables para avaliar o grao de eficacia das accións comerciais programadas.
- ¿ CA1.8. Deseñáronse bases de datos de clientes e de provedores de servizos externos e de servizos ofrecidos, cumprindo a normativa sobre protección de datos.
- ¿ CA2.1. Identifícaronse os obxectivos e a organización do departamento.
- ¿ CA2.2. Definíronse as vías de coordinación e as canles de comunicación cos departamentos implicados na organización de eventos.
- ¿ CA2.3. Elaboráronse proxectos de creación ou mellora dos produtos ofrecidos, sobre a base de peticións da clientela ou do histórico de eventos anteriores.
- ¿ CA2.4. Calculáronse os niveis de venda e os resultados económicos óptimos do departamento.
- ¿ CA2.5. Establecéronse criterios de selección de empresas que presten servizos complementarios.
- ¿ CA2.7. Integrouse o traballo individual no colectivo.
- ¿ CA2.8. Deseñouse o cronograma dos eventos reservados e contratados.
- ¿ CA2.9. Estudáronse as posibilidades de vendas cruzadas co resto de departamentos do establecemento.
- ¿ CA3.1. Tramitáronse as demandas de futuros eventos.
- ¿ CA3.2. Analizouse a dispoñibilidade do establecemento para cubrir o desenvolvemento do evento que se contrate.
- ¿ CA3.3. Adaptáronse ás peticións da clientela os servizos base de cada evento.
- ¿ CA3.4. Suxeríronse métodos creativos e orixinais de organizar o evento en función do seu obxectivo.
- ¿ CA3.5. Analizáronse as técnicas e os procedementos de negociación con provedores e clientes.
- ¿ CA3.7. Calculouse o orzamento total e a súa desagregación por servizos.
- ¿ CA3.8. Determináronse os métodos de confirmación necesaria para o correcto desenvolvemento do evento por parte da clientela.
- ¿ CA3.9. Definíronse as condicións e as garantías de pagamento, así como os procedementos de confirmación de servizos para contratar pola clientela.
- ¿ CA3.10. Seguíronse os protocolos establecidos de xestión documental.
- ¿ CA4.1. Establecéronse os métodos de supervisión e control do desenvolvemento temporal e espacial do programa establecido do evento, consonte os niveis de calidade establecidos.
- ¿ CA4.2. Identifícaronse os sistemas de montaxe en función do tipo de evento que se organice.
- ¿ CA4.3. Realizouse a supervisión e a coordinación dos departamentos propios e das empresas externas na organización do servizo.
- ¿ CA4.4. Planificouse e controlouse o merchandising do establecemento no desenvolvemento do evento.
- ¿ CA4.5. Arranxáronse con dilixencia os imprevistos xurdidos durante a celebración do evento.



- ¿ CA4.6. Definíronse os métodos de autorización e confirmación de extras.
- ¿ CA4.7. Estableceuse métodos de control de acceso ás instalacións das persoas auto-rizadas.
- ¿ CA4.8. Deseñáronse os correspondentes cuestionarios de satisfacción.
- ¿ CA5.2. Establecéronse os métodos de detección de puntos fortes e aspectos de mellora do servizo prestado.
- ¿ CA5.3. Reuníronse os documentos contables e transmitíronse ao departamento encargado da súa tramitación.
- ¿ CA5.4. Determináronse os métodos de información á clientela do resultado económico do evento.
- ¿ CA5.5. Definiuse o proceso de resolución das demandas de rectificacións por parte da clientela.
- ¿ CA5.6. Estableceuse o sistema de compilación de materiais gráficos (fotografías, gravacións de vídeo, aparición nos medios de comunicación, etc.) dos eventos organizados de especial interese ou prestixio para o establecemento.
- ¿ CA5.8. Definíronse as actuacións de posventa.

A Resolución do 7 de xullo de 2023, da Dirección Xeral de Formación Profesional, pola que se ditan instrucións para o desenvolvemento das ensinanzas de formación profesional do sistema educativo no curso 2023 2024, establece que "A avaliación do alumnado será responsabilidade do profesorado dos módulos profesionais do centro educativo, tendo en conta as achegas dos titores ou as titoras da empresa e o resultado das actividades desenvolvidas nesta." En función a isto establécense os seguintes criterios de cualificación.

#### CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN

A cualificación de cada Resultado de Aprendizaxe adquirido no Centro Educativo virá dada polas puntuacións obtidas empregando para elo os instrumentos de avaliación correspondentes que se sinalan en cada criterio de avaliación: probas escritas e actividades didácticas e realización das tarefas propostas e avaliadas empregando neste caso unha lista de cotexo deseñada e/ou rúbrica en función do tipo de actividade ou tarefa.

A cualificación de cada unha das unidades didácticas, impartidas no Centro Educativo, determinarase en función do instrumento de avaliación asinado a cada un dos CA¿s que a compoñen e obterase en función do peso asinado a cada un quedando do seguinte xeito:

UD 1: 100% Avaliable na empresa

UD 2: Proba escrita: 60%, actividades didácticas e tarefas: 40%.

UD 3: Proba escrita: 35%, actividades didácticas e tarefas: 65%.

UD 4: Proba escrita: 50%, actividades didácticas e tarefas: 50%.

UD 5: Proba escrita: 60%, actividades didácticas e tarefas: 40%

UD 6: Proba escrita: 40%, actividades didácticas e tarefas: 55%

A cualificación trimestral do módulo obterase en función das unidades didácticas impartidas y avaliadas no momento da avaliación correspondente. Para determinar a nota final da avaliación trimestral farase a media ponderada das distintas tarefas e probas de avaliación.

A NOTA FINAL será a media ponderada entre a acadada no Centro Educativo e a da empresa.

O alumnado para superar o módulo terá que acadar unha nota igual ou superior a 5 puntos.

As probas corríranse na aula e entregáranse cualificadas ao alumnado, máis quedarán arquivadas en poder do profesor.

Todas as actividades didácticas e tarefas obxecto de cualificación quedan en poder do profesorado, xa que forman parte da cualificación do alumnado.

Aquel alumnado que non superase algunha das unidades didácticas correspondentes a cada trimestre poderá facelo na data asinada a tal efecto.

Non se farán probas de recuperación para subir nota.

Durante a realización das probas escritas teórico-prácticas(PE) estará prohibido o uso do móbil e de material multimedia con conexión a Internet, agás nos casos que o desenvolvemento da proba o requira. Así mesmo, se durante o desenvolvemento da mesma algún alumno incurrixe en calquera tipo de práctica fraudulenta, seralle retirada a proba nese momento tendo que recuperala con posterioridade.

A nota por actividades didácticas e tarefas propostas e avaliadas realizados durante o trimestre será a media aritmética. Serán orixinais, no caso de plaxio serán avaliados con 0 puntos e terán que recuperalo. Só se cualificarán os entregados en tempo e forma. As actividades didácticas que requiran de presentación na aula, deberán realizarse o día sinalado, salvo causa xustificada.

A Resolución do 7 de xullo de 2023, da Dirección Xeral de Formación Profesional, pola que se ditan instrucións para o desenvolvemento das ensinanzas de formación profesional do sistema educativo no curso 2023-2024, establece que : "o alumnado será excluído do proxecto de formación dual....." nos supostos recollidos no apartado 6b da presente programación. Porén, naqueles casos nos que non proceda a exclusión pero que sí se observe un número elevado de faltas de asistencia, equivalente ao que deriva en situación de PD no alumnado de réxime presencial do centro, establecerase un sistema extraordinario de avaliación ao non poder ser avaliado cos criterios ordinarios establecidos para o sistema de avaliación continua establecidos anteriormente neste punto da programación. Neste caso, o/a alumno/a deberá realizar unha proba escrita (PE) que inclúa todos os CA¿S do módulo, avaliados no Centro Educativo. Para superar esta proba o alumnado deberá obter unha puntuación igual ou superior a 5 puntos.

Se un/unha alumno/a presentando unha elevada inasistencia reincorpórase con regularidade ás clases, a súa avaliación realizarase polo sistema ordinario establecido neste apartado.

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

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

Aquel alumnado que non superase algunha das unidades didácticas avaliadas no Centro Educativo correspondentes a cada trimestre poderá facelo na data asinada a tal efecto antes de incorporarse á empresa. Non se farán probas de recuperación para subir nota.

O alumnado que non consiga superar as unidades didácticas impartidas no Centro Educativo, salvo circunstancias recollidas nos Convenios firmados, poderán acceder a formación na empresa durante o tempo estipulado. Porén, durante esta formación e atendendo ao informe individualizado poderán programarse actividades, traballos, tarefas, supostos..... que lle permitan adquirir os coñecementos necesario para poder superar o módulo de maneira positiva.

No mes de setembro, na proba final, o alumnado de DUAL poderá recuperar os Criterios de Avaliación non superados.

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

A Resolución do 7 de xullo de 2023, da Dirección Xeral de Formación Profesional, pola que se ditan instrucións para o desenvolvemento das ensinanzas de formación profesional do sistema educativo no curso 2023-2024, establece: "o alumnado será excluído do proxecto de formación dual nos seguintes

casos:

i) Durante o período de formación no centro educativo, de acordo coas normas de organización, funcionamento e convivencia aprobadas polo centro docente, por faltas repetidas

de asistencia e/ou puntualidade non xustificadas que poidan derivar nunha falta de aproveitamento das ensinanzas tanto no centro educativo como posteriormente na empresa.

ii) Durante o período de formación na empresa:

- Por faltas repetidas de asistencia e/ou puntualidade non xustificadas.

- Por actitude incorrecta, atendendo ao código disciplinario da empresa, ou por falta de aproveitamento.

- Para o alumnado con contrato para a formación en alternancia, pola extinción do contrato por calquera das causas que se establecen no artigo 49 do Estatuto dos Traballadores

aprobado polo Real decreto 2/2015, do 23 de outubro.

- Outras circunstancias que figuren no convenio suscrito entre a Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades, e a entidade colaboradora correspondente."

Naqueles casos nos que non proceda a exclusión pero que sí se observe un número elevado de faltas de asistencia, equivalente ao que deriva en situación de PD no alumnado de réxime presencial do centro, establecerase un sistema extraordinario de avaliación ao non poder ser avaliado cos criterios ordinarios establecidos para o sistema de avaliación continua establecidos na presente programación. Neste caso, o/a alumno/a deberá realizar unha proba escrita (PE) que inclúa todos os CA¿S do módulo, avaliados no Centro Educativo. Para superar esta proba o alumnado deberá obter unha puntuación igual ou superior a 5 puntos.

O alumnado que presentando unha elevada inasistencia se reincorpórase, con regularidade ás clases, a súa avaliación realizarase polo sistema ordinario previsto no punto 5 desta programación.

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

orde de avaliación no seu artigo 23.5 sinala que cada departamento de familia profesional realizará cunha frecuencia mínima mensual o seguimento das programacións de cada módulo, indicando grado de cumprimento e xustificación razoada no caso de desviacións, ademais a programación será revisada ao inicio de curso e se entregará unha memoria final de curso.

O seguimento mensual da programación realizarase a través da aplicación específica de seguimento das programacións facilitada pola Consellería de Educación e se entregará copia á xefatura de departamento para que conste nas actas correspondentes..

Para a memoria final utilizaremos o modelo proporcionado pola xefatura de estudos ao final de curso.

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 cuestionarios periódicos pasados aos alumnos nos que se solicitará valoración sobre a metodoloxía e aspectos relativos á docencia, a forma de traballo na aula e 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 dos alumnos e das alumnas, 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

carácter continuo da avaliación debe permitir, a detección precoz das posibles dificultades na adquisición dos contidos por parte do alumnado e, en consecuencia, promover a identificación dos aspectos do proceso que provocan estas dificultades e a adopción das medidas oportunas. Cando a análise da marcha dun estudante determine dificultades para o seguimento, darase un apoio educativo personalizado determinando aqueles contidos nos que ten máis dificultades proponendo traballos e actividades de reforzo que lle permitan acadar as capacidades terminais asociados aos contidos mínimos propostos nesta programación didáctica.

No caso en que non sexa posible que garantir a consecución efectiva os resultados da aprendizaxe, o equipo docente poderá propoñer a través do departamento de Orientación, a solicitude de flexibilidade horaria, tal e como establece a Orde do 12 de xullo de 2011 no seu artigo 15. De acordó con artigo 61 do Decreto 114/2010, do 1 de xullo, o alumnado con necesidades educativas especiais, consonte o establecido no artigo 73 da Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, poderá ser autorizado, cando as necesidades de apoio específico así o xustifiquen, para cursar os ciclos formativos en réxime ordinario de xeito fragmentado por módulos, cunha temporalización distinta á establecida con carácter xeral.

Aplicaranse os protocolos establecidos no Plan de Convivencia do Centro Educativo e Educonvives.

## 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 respecto aos compañeiros, profesores, aulas e material de traballo traballaranse a través de diferentes actividades:

- Educación do consumidor.

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

Valorar os produtos de consumo co obxectividade 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 non sexista.

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

- Educación moral e cívica.

Manifestar actitudes propias sobre o sector da hostalería, visión crítica e actitude aberta a novas ideas, na resolución de problemas, interpretar o coñecemento do turismo técnico como unha ferramenta de traballo ao servizo da sociedade, e apreciar o noso patrimonio artístico e respectar as instalacións dos aloxamentos turísticos.

- Educación para a paz.

Apreciar a linguaxe da actividade da Hostalería e Turismo 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.

- Educación para a igualdade de xénero "Orientar as actividades de ensino aprendizaxe dende unha perspectiva integral e de xénero, que contribúa a previr todo tipo de situacións de violencia, e en particular a de xénero."

## 9.b) Actividades complementarias e extraescolares

### COMPLEMENTARIAS

Realizarase un acercamento aos profesionais relacionados co sector dos eventos mediante charlas-coloquios ou conferencias durante o curso académico (organizadas polo propio alumnado como parte do logro dos CAs).

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.

Contéplase a organización dunha viaxe de estudos como parte práctica de exemplo de organización dun evento.

Contéplase a organización de eventos científicos e sociais como exemplo de organización deste tipo de eventos

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

Realizaranse actividades dentro do centro educativo, tentando adaptar os recursos dispoñibles ás actividades reais de eventos que se poidan realizar en establecementos hoteleiros ou OPCs. Os resultados da participación nestes eventos, a creatividade, innovación, traballo en equipo e iniciativa valorarase dentro do contidos procedimentais.

### EXTRAESCOLARES

Contéplase a visita a un establecemento de aloxamento, para coñecer de primeira man as actuacións de eventos 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 pola Dirección do centro.

## 10. Outros apartados

### 10.1) Programación

Comentarase de forma verbal ao alumnado presente na aula o contido da programación, facendo fincapé nos seguintes puntos:

- Obxectivos, competencias e criterios de avaliación.
  - Criterios de cualificación.
  - A versión do alumnado, desta programación, está á súa disposición na aula virtual e no lugar disposto polo centro.
- Os alumnos asinarán un documento conforme foron informados de todos os puntos desta programación así como, onde poden consultar a versión do alumnado da mesma.

## 10.2) Recursos e TIC

Recursos:

- Apuntamentos proporcionados pola docente.
- Pantalla proxección e canón.
- Aula virtual do Centro
- PC e conexión a internet

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

Código	Centro	Concello	Ano académico
15025682	Fraga do Eume	Pontedeume	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 de adultos

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

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0179	Inglés	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	LAURA IRENE ÁLVAREZ VÁZQUEZ
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

A importancia do sector turístico dentro do tecido produtivo 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 laboráis producidas por cambios tecnolóxicos e organizativos do tecido produtivo, 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	Formación en empresa	empresa	0	0
2	An introduction to travel and tourism	Categories and aspects of tourism	10	6
3	Accommodation	Types of accommodation, catering and leisure. Services.	15	8
4	Handling phone calls	Telephone language. Dealing with enquiries. Improve a service	13	10
5	Customer care	Booking a room, checking-in/out.	17	13
6	Hotel facilities	Facilities, the hotel room, housekeeping. Meeting standards	15	10
7	Things to do	Describing attractions, geographical features, monuments. Speaking to a group. Planning activities.	25	15
8	Eating out	Types of catering, establishments. Marketing and reviews	20	10
9	Complaints and cancellations	Dealing with complaints. Formal written language	20	15
10	Applying for a job	Job search. writing a CV. job interview	25	13

#### 4. Por cada unidade didáctica

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

N.º	Título da UD	Duración
1	Formación en empresa	0

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

N.º	Título da UD	Duración
2	An introduction to travel and tourism	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 Extraese 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 Exprésase 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 Utilízase correctamente a terminoloxía da profesión.
CA3.6 Exprésanse 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.

**4.2.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 Relacións temporais: anterioridade, posterioridade, simultaneidade.

**Contidos**

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.

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

N.º	Título da UD	Duración
3	Accommodation	15

**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.
CA1.3 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.

**4.3.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

**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.

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

N.º	Título da UD	Duración
4	Handling phone calls	13

**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.
CA1.2 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.

**4.4.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.



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

N.º	Título da UD	Duración
5	Customer care	17

**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.
CA1.6 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 Descríronse os protocolos e as normas de relación social propios do país.
CA5.6 Recoñecéronse os marcadores lingüísticos da procedencia rexional.

**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	Hotel facilities	15

**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.
CA1.7 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.

#### 4.6.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>

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

N.º	Título da UD	Duración
7	Things to do	25

**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.
CA1.5 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.

**4.7.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	Eating out	20

**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.
CA1.7 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.

**4.8.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.



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

N.º	Título da UD	Duración
9	Complaints and cancellations	20

**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.
CA1.4 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 utilizáronse 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.

#### 4.9.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>

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

N.º	Título da UD	Duración
10	Applying for a job	25

**4.10.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

**4.10.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 Extraese 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.

#### 4.10.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.

- o Seleccionáronse os materiais de consulta e os dicionarios técnicos.
- o Léronse comprensivamente textos claros en lingua estándar.
- o Interpretouse o contido global da mensaxe.
- o Relacionouse o texto co ámbito do sector a que se refira.
- o Identificouse a terminoloxía utilizada.
- o Realizáronse traducións de textos en lingua estándar utilizando material de apoio, en caso necesario.
- o 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.

- o Identificáronse os rexistros utilizados para a emisión da mensaxe.
- o Comunicouse utilizando fórmulas, nexos e estratexias de interacción.
- o Utilizáronse normas de protocolo en presentacións.
- o Describíronse feitos breves e imprevistos relacionados coa profesión.
- o Utilizouse correctamente a terminoloxía da profesión.
- o Expresáronse sentimentos, ideas ou opinións.
- o Enumeráronse as actividades da tarefa profesional.
- o Describiuse e secuenciouse un proceso de traballo da competencia propia.
- o Xustificouse a aceptación ou o rexeitamento de propostas realizadas.
- o Argumentouse a elección dunha determinada opción ou dun procedemento de traballo.
- o 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.

- o Redactáronse textos breves relacionados con aspectos cotiáns e profesionais.
- o Organizouse a información coherentemente e con cohesión.
- o Realizáronse resumos de textos relacionados co propio contorno profesional.
- o Formalizouse documentación específica do campo profesional propio.
- o Aplicáronse as fórmulas establecidas e o vocabulario específico na formalización de documentos.
- o Resumíronse as ideas principais de informacións dadas, utilizando os seus propios recursos lingüísticos.
- o 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 (50%)

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 a lo menos 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.

c) Probas orais (50%)

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 a lo menos 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.

Aquel alumnado que tema unha serie de faltas moi numerosas e, polo tanto, non fío capaz de seguir o ritmo da clase durante o curso, terá que realizar un examen escrito que suporá o 75% da nota (incluíndo reading, writing e listening) o outro oral (interacción co profesor ou unha presentación sobre un dos temas tratados no curso) dun 25% de peso.

## 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 dun 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. O alumnado que non superase o módulo na avaliación final ordinaria, deberá realizar unha proba escrita e unha proba oral no 2º trimestre antes da avaliación previa á FCT.

A proba escrita suporá un 60% da nota final, e a proba oral un 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)

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

O alumnado que teña perda do dereito á avaliación continua 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 50%

Proba oral 50%

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, funcións, reading e writing 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)

Segundo o artigo 14 da Orde do 14 de xuño de 2018, para poder continuar no proxecto de formación profesional dual o alumnado seleccionado deberá superar a totalidade dos módulos profesionais do ciclo formativo correspondente, previstos para cada curso académico segundo o plan de formación que se establece no anexo III desta orde.

Non obstante, poderase continuar sen cumprir o anterior requisito por razóns debidamente motivadas e con autorización da Dirección Xeral de Formación Profesional.

Así mesmo, o alumnado será excluído do proxecto de formación dual nos seguintes casos:

i) Durante o período de formación no centro educativo, de acordo coas normas de organización, funcionamento e convivencia aprobadas polo centro docente, por faltas repetidas de asistencia e/ou puntualidade non xustificadas que poidan derivar nunha falta de aproveitamento das ensinanzas tanto no centro educativo como posteriormente na empresa.

ii) Durante o período de formación na empresa:

¿ Por faltas repetidas de asistencia e/ou puntualidade non xustificadas.

¿ Por actitude incorrecta, atendendo ao código disciplinario da empresa, ou por falta de aproveitamento.

¿ Para o alumnado con contrato para a formación en alternancia, pola extinción do contrato por calquera das causas que se establecen no artigo 49 do Estatuto dos traballadores, aprobado polo Real decreto 2/2015, do 23 de outubro.

¿ Outras circunstancias que figuren no convenio subscrito entre a Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional e Universidades e a entidade colaboradora correspondente.

Para aqueles casos nos que non proceda a exclusión pero que sí se observe un número elevado de faltas de asistencia, equivalente ao que deriva en situación de PD no alumnado de réxime presencial do centro, establecerase un sistema extraordinario de avaliación na programación de cada módulo, que permita avaliar a ese alumnado que polas faltas reiteradas non poidese ser avaliado cos criterios ordinarios establecidos para o sistema de avaliación continua. Se o alumnado que presenta elevada inasistencia se reincorpora, nun momento dado, con regularidade ás clases, poderá procederse, novamente, a súa avaliación polo sistema ordinario previsto para o resto do alumnado do grupo que non presenta inasistencia continuada, a criterio do docente de cada módulo.

## **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**

Realizarase 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, para desenvolver a competencia en lingua estranxeira.

Posibilidade de charlas específicas en inglés da man de antigos alumn@s ou profesionais do sector.

Posibilidade de programar visitas a hoteis e/ou restaurantes para analizar os procesos en lingua inglesa.





## 10. Outros apartados

### 10.1) Auxiliar de conversa

Este curso temos asignada unha auxiliar de conversa de nacionalidade británica, 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. Incluiremos temas transversales para debate na aula, co obxecto de comparar diferentes aspectos culturais e como influen na nosa visión do mundo.

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

Código	Centro	Concello	Ano académico
15025682	Fraga do Eume	Pontedeume	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 de adultos

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

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0180	2ª Lingua estranxeira-Francés	2023/2024	7	157	157

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

**Profesorado responsable**

Profesorado asignado ao módulo	MARÍA JESÚS LEGIDO OUTÓN
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

Esta programación realízase para o módulo 2ª Lingua estranxeira: Francés, pertencente ao Ciclo Superior de Xestión de aloxamentos turísticos. Tomamos como referencia o Decreto 88/2011 polo que se establece o título de Técnico Superior en Xestión de aloxamentos turísticos introducindo as adaptacións necesarias para adecuar a docencia ás características do alumnado e ás características do contorno sociocultural do centro.

Na actualidade hai un importante número de empresas dedicadas ao sector de aloxamentos turísticos na nosa comunidade, o que repercute nun grande volume de persoas traballando nesta especialidade, e cun notable incremento en época de verán. Trátase dun dos sectores máis salientables na economía de Galicia.

Grazas á grande diversificación de actividades empresariais no sector do turismo, faise indispensable a aparición de profesionais cualificados para dirixiren e supervisaren a grande cantidade de empresas adicadas a este sector. Deben ser profesionais que saiban adecuarse e responder ás novas estruturas organizativas, produtivas e de servizos, por iso o noso obxectivo é que os alumnos se comuniquen en francés cun nivel de usuario competente.

Este coñecemento do francés pode ser imprescindible se se decide ir traballar ou completar a formación ao estranxeiro, pois é unha lingua cunha presenza destacada no mundo do turismo, podemos dicir que historicamente é unha referencia mundial .

Este módulo está dividido en 7 unidades didácticas, que seguen unha progresión lineal centrada na práctica laboral dun profesional do turismo, desde que recibe a un cliente ata que se despide del, pasando polos saúdos, a animación , a proposta de actividades, a venda dun produto turístico, o traballo como guía turístico, a información e a resolución de incidencias ou reclamacións e a busca de traballo.

Nesta programación, tanto os contidos como a temporalización poden estar suxeitos a cambios, xa que o ritmo de aprendizaxe varía duns grupos a outros.

Con isto pretendemos ofrecer ao noso alumnado uns coñecementos o máis prácticos posible, centrados na realidade laboral, que permitan formar profesionais capacitados para desenvolverse en calquera situación que requira o coñecemento e manexo desta lingua e consecuentemente para que teñan maiores oportunidades no seu futuro profesional, a información e a resolución de incidencias ou reclamacións e a busca de traballo.

Nesta programación, tanto os contidos como a temporalización poden estar suxeitos a cambios, xa que o ritmo de aprendizaxe varía duns grupos a outros.

Con isto pretendemos ofrecer ao noso alumnado uns coñecementos o máis prácticos posible, centrados na realidade laboral, que permitan formar profesionais capacitados para desenvolverse en calquera situación que requira o coñecemento e manexo desta lingua e consecuentemente para que teñan maiores oportunidades no seu futuro profesional.

### 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	Formación en empresa.	Formación curricular que se adquirirá na empresa.	0	0
2	Présentation du module	Presentación do módulo e realización de probas de avaliación inicial para determinar o nivel dos alumnos. Tratarase de familiarizar ao alumnado que non ten estudos previos en francés co idioma, dándolle os rudimentos gramaticais básicos, para que poidan afrontar o curso con éxito. Para o resto de estudantes será o momento de revisar os seus coñecementos gramaticais e por en práctica as súas habilidades na comprensión e na fala	10	10
3	Premiers contacts.	Primeira toma de contacto coa lingua francesa aplicada ao sector da turismo. Presentacións, persoais e dunha empresa, responder ao teléfono, tomar unha mensaxe e comprender e redactar un C.V.	25	15
4	Accueil	Lectura dun plano da cidade e indicación da dirección, acollemento e servizo aos pasaxeiros a bordo dun avión, lectura de horarios e indicacións, explicación dun billete de tren, así como a realización de reservas.	25	15
5	Animation	Concepción, redacción e presentación dun programa, proposta de animacións, informacións sobre días de festa... e avaliación dunha prestación turística.	24	15
6	Promotion d'une destination	Información sobre actividades propostas nunha vila, redacción dunha carta (comercial, de venda) e a comprensión da demanda dun visitante.	24	15
7	Vente d'un produit touristique	Coñecemento das características técnicas dos produtos turísticos, familiarización cos folletos e anulación de reservas así como a proposta de solucións.	25	15
8	Guide	Uso de guías e cartografía, preparación dunha visita guiada e descrición dun monumento	24	15

#### 4. Por cada unidade didáctica

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

N.º	Título da UD	Duración
1	Formación en empresa.	0

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

N.º	Título da UD	Duración
2	Présentation du module	10

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Recoñece información cotiá e profesional específica contida en discursos orais claros e sinxelos emitidos en lingua estándar, e identifica o contido global da mensaxe.	NO
RA2 - Interpreta información profesional escrita contida en textos sinxelos e analiza comprensivamente os seus contidos.	NO
RA3 - Emite mensaxes orais sinxelas, claras e ben estruturadas, e relaciona o propósito da mensaxe coas estruturas lingüísticas adquiridas.	NO
RA4 - Elabora textos sinxelos e relaciona as regras gramaticais co seu propósito.	NO
RA5 - Aplica actitudes e comportamentos profesionais en situacións de comunicación e describe as relacións típicas características dos países dos países da lingua estranxeira.	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 Situouse a mensaxe no seu contexto profesional.
CA1.6 Identificouse o fío argumental dunha situación comunicativa presenciada.
CA2.1 Fíxose unha lectura comprensiva de textos específicos do seu ámbito profesional.
CA3.1 Comunicouse utilizando fórmulas sinxelas, nexos e estratexias de interacción.
CA4.1 Formalizouse información básica requirida en distintos tipos de documentos.
CA5.1 Definíronse os trazos máis significativos dos costumes e dos usos da comunidade onde se fale a lingua estranxeira.

**4.2.e) Contidos**

Contidos
Recoñecemento de mensaxes profesionais do sector e cotiás.
Diferenciación entre fonemas vocálicos orais e nasais.
Características específicas de documentos profesionais recibidos por medios telemáticos.
Linguaxe non verbal (código xestual).
Expresión fónica, entoación e ritmo.
Coherencia textual

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

N.º	Título da UD	Duración
3	Premiers contacts.	25

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Recoñece información cotiá e profesional específica contida en discursos orais claros e sinxelos emitidos en lingua estándar, e identifica o contido global da mensaxe.	NO
RA2 - Interpreta información profesional escrita contida en textos sinxelos e analiza comprensivamente os seus contidos.	NO
RA3 - Emite mensaxes orais sinxelas, claras e ben estruturadas, e relaciona o propósito da mensaxe coas estruturas lingüísticas adquiridas.	NO
RA4 - Elabora textos sinxelos e relaciona as regras gramaticais co seu propósito.	NO
RA5 - Aplica actitudes e comportamentos profesionais en situacións de comunicación e describe as relacións típicas características dos países dos países da lingua estranxeira.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.2 Captouse a idea principal da mensaxe.
CA1.6 Identificouse o fío argumental dunha situación comunicativa presenciada.
CA2.2 Identificouse con precisión a terminoloxía utilizada.
CA3.2 Utilizouse correctamente a terminoloxía da profesión.
CA4.5 Elaborouse un pequeno informe cun propósito comunicativo específico.
CA5.2 Descríbóronse os protocolos e as normas de relación social propios dos países da lingua estranxeira.

#### 4.3.e) Contidos

Contidos
Mensaxes directas, telefónicas, radiofónicas e gravadas. Distinción entre datos e opinións e identificación da intención da persoa falante.
Comprensión de mensaxes, textos e artigos profesionais do sector e cotiáns.
Terminoloxía específica do sector.
Rexistros utilizados na emisión de mensaxes orais. Preferencias polo rexistro formal no ámbito socioprofesional.
Resposta afirmativa ou negativa atenuada a unha petición.
Linguaxe específica de internet na lingua estranxeira.
Uso dos recursos formais e funcionais en situacións que requiran un comportamento socioprofesional, co fin de proxectar unha boa imaxe da empresa.
Uso de rexistros axeitados segundo o contexto da comunicación e a intención das persoas interlocutoras.

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

N.º	Título da UD	Duración
4	Accueil	25

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Recoñece información cotiá e profesional específica contida en discursos orais claros e sinxelos emitidos en lingua estándar, e identifica o contido global da mensaxe.	NO
RA2 - Interpreta información profesional escrita contida en textos sinxelos e analiza comprensivamente os seus contidos.	NO
RA3 - Emite mensaxes orais sinxelas, claras e ben estruturadas, e relaciona o propósito da mensaxe coas estruturas lingüísticas adquiridas.	NO
RA4 - Elabora textos sinxelos e relaciona as regras gramaticais co seu propósito.	NO
RA5 - Aplica actitudes e comportamentos profesionais en situacións de comunicación e describe as relacións típicas características dos países dos países da lingua estranxeira.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.5 Extraéronse as ideas principais dunha mensaxe emitida por un medio de comunicación.
CA1.6 Identificouse o fío argumental dunha situación comunicativa presenciada.
CA2.3 Extraeuse a información máis salientable dun texto relativo á súa profesión.
CA3.6 Realizáronse con claridade presentacións breves e preparadas sobre un tema dentro da especialidade.
CA4.4 Formalizouse un texto dado con apoios visuais e claves lingüísticas achegadas.
CA5.3 Identificáronse os valores e as crenzas da comunidade onde se fale a lingua estranxeira.

**4.4.e) Contidos**

Contidos
Recursos lingüísticos: estruturas e funcións. Terminoloxía específica do sector. Entoación como recurso de cohesión do texto oral: uso dos patróns de entoación. Conectores lingüísticos. Marcadores lingüísticos de relacións sociais, normas de cortesía e diferenzas de rexistro. Benvinda e recepción da clientela. Despedida. Nexos. Valoración das normas socioculturais e protocolarias nas relacións internacionais. Uso de rexistros axeitados segundo o contexto da comunicación e a intención das persoas interlocutoras. <span style="color: green;">Uso de rexistros axeitados segundo o contexto da comunicación e a intención das persoas interlocutoras, na UD 3 atendendo a unha reserva telefónica e na UD 4 atendendo a un cliente directamente no bar..</span>



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

N.º	Título da UD	Duración
5	Animation	24

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Recoñece información cotiá e profesional específica contida en discursos orais claros e sinxelos emitidos en lingua estándar, e identifica o contido global da mensaxe.	NO
RA2 - Interpreta información profesional escrita contida en textos sinxelos e analiza comprensivamente os seus contidos.	NO
RA3 - Emite mensaxes orais sinxelas, claras e ben estruturadas, e relaciona o propósito da mensaxe coas estruturas lingüísticas adquiridas.	NO
RA4 - Elabora textos sinxelos e relaciona as regras gramaticais co seu propósito.	NO
RA5 - Aplica actitudes e comportamentos profesionais en situacións de comunicación e describe as relacións típicas características dos países dos países da lingua estranxeira.	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 Identifícase a información específica contida na mensaxe.
CA1.6 Identifícase o fío argumental dunha situación comunicativa presenciada.
CA2.5 Interpretouse a mensaxe recibida a través de soportes telemáticos (correo electrónico, fax, etc.).
CA3.4 Descríbese con relativa fluidez o seu contorno profesional máis próximo.
CA3.7 Utilizáronse normas de protocolo en presentacións adaptadas ao seu nivel.
CA4.1 Formalizouse información básica requirida en distintos tipos de documentos.
CA4.7 Realizáronse resumos breves de textos sinxelos relacionados co seu contorno profesional.
CA5.4 Identifícanse en calquera tipo de texto os aspectos socioprofesionais propios do sector.

**4.5.e) Contidos**

Contidos
Terminoloxía específica do sector.
Ideas principais e ideas secundarias.
Interpretación dun documento profesional na lingua estranxeira: ofertas e demandas de emprego, currículos, modelos de cartas, cuestionarios, facturas, manuais, etc.
Resolución de problemas coa clientela. Interrogación.
Apoio, demostración de entendemento e petición de aclaración.
Particularidades da conversa telefónica.
Expresión e formalización de documentos e textos profesionais do sector e cotiáns.
Uso da descrición como recurso lingüístico.

**Contidos**

Recoñecemento da lingua estranxeira para afondar en coñecementos que resulten de interese ao longo da vida persoal e profesional.

Uso de rexistros axeitados segundo o contexto da comunicación e a intención das persoas interlocutoras.

Uso de rexistros axeitados segundo o contexto da comunicación e a intención das persoas interlocutoras, na UD 3 atendendo a unha reserva telefónica e na UD 4 atendendo a un cliente directamente no bar..

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

N.º	Título da UD	Duración
6	Promotion d'une destination	24

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Recoñece información cotiá e profesional específica contida en discursos orais claros e sinxelos emitidos en lingua estándar, e identifica o contido global da mensaxe.	NO
RA2 - Interpreta información profesional escrita contida en textos sinxelos e analiza comprensivamente os seus contidos.	NO
RA3 - Emite mensaxes orais sinxelas, claras e ben estruturadas, e relaciona o propósito da mensaxe coas estruturas lingüísticas adquiridas.	NO
RA4 - Elabora textos sinxelos e relaciona as regras gramaticais co seu propósito.	NO
RA5 - Aplica actitudes e comportamentos profesionais en situacións de comunicación e describe as relacións típicas características dos países dos países da lingua estranxeira.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.4 Identifícase a actitude e a intención da persoa interlocutora.
CA1.6 Identifícase o fío argumental dunha situación comunicativa presenciada.
CA2.6 Relacionouse o texto co ámbito do sector a que se refira.
CA3.5 Estableceuse a secuencia das actividades propias dun proceso produtivo do sector profesional.
CA3.8 Respondeuse a preguntas breves complementarias relativas á profesión.
CA4.2 Elaborouse unha solicitude de emprego a partir dunha oferta de traballo dada.
CA4.3 Redactouse un breve currículo.
CA5.5 Aplicáronse os protocolos e as normas de relación social dos países da lingua estranxeira.

**4.6.e) Contidos**

Contidos
Discriminación das principais oposicións fonolóxicas.
Recursos gramaticais.
Relacións temporais: anterioridade, posterioridade e simultaneidade.
Características específicas de documentos profesionais recibidos por medios telemáticos.
Uso do discurso indirecto. Transmisión dun aviso.
Relacións temporais: anterioridade, posterioridade e simultaneidade.
Formalización dun documento profesional na lingua estranxeira: ofertas e demandas de emprego, currículos, modelos de cartas, cuestionarios, facturas, manuais, etc.
Uso de rexistros axeitados segundo o contexto da comunicación e a intención das persoas interlocutoras.

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

N.º	Título da UD	Duración
7	Vente d'un produit touristique	25

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Recoñece información cotiá e profesional específica contida en discursos orais claros e sinxelos emitidos en lingua estándar, e identifica o contido global da mensaxe.	NO
RA2 - Interpreta información profesional escrita contida en textos sinxelos e analiza comprensivamente os seus contidos.	NO
RA3 - Emite mensaxes orais sinxelas, claras e ben estruturadas, e relaciona o propósito da mensaxe coas estruturas lingüísticas adquiridas.	NO
RA4 - Elabora textos sinxelos e relaciona as regras gramaticais co seu propósito.	NO
RA5 - Aplica actitudes e comportamentos profesionais en situacións de comunicación e describe as relacións típicas características dos países dos países da lingua estranxeira.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.6 Identificouse o fío argumental dunha situación comunicativa presenciada.
CA1.7 Determináronse os papeis que aparecen nunha secuencia presenciada.
CA2.4 Realizáronse traducións directas e inversas de textos específicos sinxelos, e utilizáronse materiais de consulta e dicionarios técnicos.
CA2.7 Léronse con certo grao de independencia textos de diversos tipos, adaptando o estilo e a velocidade de lectura, aínda que poida presentar algunha dificultade, con modismos pouco frecuentes.
CA3.3 Manifestáronse preferencias laborais no sector profesional.
CA3.9 Intercambiouse información específica con fluidez, utilizando frases de estrutura sinxela.
CA4.6 Redactouse unha carta comercial a partir de instrucións detalladas e modelos dados.
CA5.6 Recoñecéronse os marcadores lingüísticos da procedencia rexional.

**4.7.e) Contidos**

Contidos
Ideas principais e secundarias.
Relacións lóxicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidade e resultado.
Características específicas de documentos profesionais recibidos por medios telemáticos.
Mantemento e seguimento do discurso oral.
Toma, mantemento e cesión da quenda de palabra.
Proposta de actividades e informacións varias.
Relacións lóxicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidade e resultado.
Uso de rexistros axeitados segundo o contexto da comunicación e a intención das persoas interlocutoras.

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

N.º	Título da UD	Duración
8	Guide	24

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Recoñece información cotiá e profesional específica contida en discursos orais claros e sinxelos emitidos en lingua estándar, e identifica o contido global da mensaxe.	NO
RA2 - Interpreta información profesional escrita contida en textos sinxelos e analiza comprensivamente os seus contidos.	NO
RA3 - Emite mensaxes orais sinxelas, claras e ben estruturadas, e relaciona o propósito da mensaxe coas estruturas lingüísticas adquiridas.	NO
RA4 - Elabora textos sinxelos e relaciona as regras gramaticais co seu propósito.	NO
RA5 - Aplica actitudes e comportamentos profesionais en situacións de comunicación e describe as relacións típicas características dos países dos países da lingua estranxeira.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.2 Captouse a idea principal da mensaxe.
CA1.4 Identificouse a actitude e a intención da persoa interlocutora.
CA1.6 Identificouse o fío argumental dunha situación comunicativa presenciada.
CA2.1 Fíxose unha lectura comprensiva de textos específicos do seu ámbito profesional.
CA2.6 Relacionouse o texto co ámbito do sector a que se refira.
CA3.2 Utilizouse correctamente a terminoloxía da profesión.
CA3.6 Realizáronse con claridade presentacións breves e preparadas sobre un tema dentro da especialidade.
CA4.1 Formalizouse información básica requirida en distintos tipos de documentos.
CA4.5 Elaborouse un pequeno informe cun propósito comunicativo específico.
CA5.4 Identificáronse en calquera tipo de texto os aspectos socioprofesionais propios do sector.

**4.8.e) Contidos**

Contidos
Mensaxes directas, telefónicas, radiofónicas e gravadas. Distinción entre datos e opinións e identificación da intención da persoa falante.
Recursos lingüísticos: estruturas e funcións.
Comprensión de mensaxes, textos e artigos profesionais do sector e cotiáns.
Relacións lóxicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidade e resultado.
Terminoloxía específica do sector.
Entoación como recurso de cohesión do texto oral: uso dos patróns de entoación.

**Contidos**

Proposta de actividades e informacións varias.

Uso da descrición como recurso lingüístico.

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

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

O alumnado aprenderá a :

Obter información global e específica de textos escritos e orais sobre diferentes profesións no mundo do aloxamento turístico, o comportamento axeitado, diferentes nacionalidades e comportamentos, chamadas telefónicas, deixar e coller mensaxes no teléfono.

Obter información global e específica de textos escritos e orais lugares destacados para visitar, actividades a realizar en diferentes partes do mundo, información publicitaria de lugares turísticos, correspondencia con clientes, o trato correcto cos clientes das axencias de viaxes, facer e confirmar reservas, a utilización do diñeiro, distintas formas de pago, moeda estranxeira.

Obter información global e específica de textos orais e escritos sobre o transporte público, aluguer de vehículos, desplazamentos a distintos lugares, reclamacións, queixas e disculpas, atraccións turísticas e festividades locais.

Participar en conversacións guiadas sobre restaurantes, comidas e bebidas típicas, reservas de aloxamentos e actividades, contestar a preguntas sobre servizos do aloxamento, distintas maneiras de pago, o cambio de moeda estranxeira e a comprensión de facturas.

Redactar textos sobre as profesións, as cualidades dun bo profesional, as normas de como usar o teléfono, mensaxes en forma de anotación.

Redactar un texto, unha carta pedindo disculpas, unha carta formulando unha queixa.

Saudar a alguén que non coñece ( presentacións), saudar a alguén que xa coñece, atender a un cliente nun hotel, cara a cara ou ao teléfono.

Invitar, aceptar e declinar ofrecementos.

Interactuar falando da empresa na que traballa, comentar cales son as súas responsabilidades, a quen lle rende contas e a súa categoría dentro da empresa. Comentar hábitos e rutinas.

Simular conversas telefónicas sobre algún aspecto da actividade do propio traballo. Dar a información solicitada por medio de fórmulas e léxico necesario. Cumprimentar fichas con mensaxes telefónicas. Deletrear nomes e direccións e coller á escoita nomes e direccións.

Elaborar cartas e correos electrónicos solicitando, ofrecendo ou queixándose de algo, empregando as fórmulas de tratamento persoal con estrutura e cohesión sintáctica.

Redactar unha carta de presentación e un CV para solicitar un posto de traballo entre varios ofertados en anuncios. Simular unha entrevista de traballo.

Comentar vacacións/ servizos e comparar calidades.

Pedir opinión sobre algo, dar opinión sobre algo, dar consello.

Todas as actividades programadas e realizadas na aula conducen a acadar estes obxectivos que se axustan ao currículo oficial e completan a formación dun Técnico Superior en xestión de aloxamentos turísticos.

Criterios de cualificación:

RA 1 Recoñece información cotiá e profesional específica contida en discursos orais claros e sinxelos emitidos en lingua estándar, e identifica o contido global da mensaxe.

CA 1.1 Situouse a mensaxe no seu contexto profesional.

CA 1.2 Captouse a idea principal da mensaxe.

CA 1.3 Identificouse a información específica contida na mensaxe.

CA 1.4 Identificouse a actitude e a intención da persoa interlocutora.

CA 1.5 Extraéronse as ideas principais dunha mensaxe emitida por un medio de comunicación

CA 1.6 Identificouse o fío argumental dunha situación comunicativa presenciada.

CA 1.7 Determináronse os papeis que aparecen nunha secuencia presenciada.

CUALIFICACIÓN:

Porcentaxe do total: 20%

RA 2 Interpreta información profesional escrita contida en textos sinxelos e analiza comprensivamente os seus contidos.

CA 2.1 Fíxose unha lectura comprensiva de textos específicos do seu ámbito profesional.

CA 2.2 Identificouse con precisión a terminoloxía utilizada.

CA 2.3 Extraeuse a información máis salientable dun texto relativo á súa profesión.

CA 2.4 Realizáronse traducións directas e inversas de textos específicos sinxelos, e utilizáronse materiais de consulta e dicionarios técnicos.

CA 2.5 Interpretouse a mensaxe recibida a través de soportes telemáticos (correo electrónico, fax, etc.).

CA 2.6 Relacionouse o texto co ámbito do sector a que se refira.

CA 2.7 Léronse con certo grao de independencia textos de diversos tipos, adaptando o estilo e a velocidade de lectura, aínda que poida presentar algunha dificultade, con modismos pouco frecuentes.

CUALIFICACIÓN:

Porcentaxe do total: 20%

RA 3 Emite mensaxes orais sinxelas, claras e ben estruturadas, e relaciona o propósito da mensaxe coas estruturas lingüísticas adquiridas.

CA 3.1 Comunicouse utilizando fórmulas sinxelas, nexos e estratexias de interacción.

CA 3.2 Utilizouse correctamente a terminoloxía da profesión.

CA 3.3 Manifestáronse preferencias laborais no sector profesional.

CA 3.4 Describiuse con relativa fluidez o seu contorno profesional máis próximo.

CA 3.5 Estableceuse a secuencia das actividades propias dun proceso produtivo do sector profesional.

CA 3.6 Realizáronse con claridade presentacións breves e preparadas sobre un tema dentro da especialidade.

CA 3.7 Utilizáronse normas de protocolo en presentacións adaptadas ao seu nivel.

CA 3.8 Respondeuse a preguntas breves complementarias relativas á profesión.

CA 3.9 Intercambiouse información específica con fluidez, utilizando frases de estrutura sinxela.

CUALIFICACIÓN:

Porcentaxe do total: 25%

RA 4 Elabora textos sinxelos e relaciona as regras gramaticais co seu propósito.

CA 4.1 Formalizouse información básica requirida en distintos tipos de documentos.

CA 4.2 Elaborouse unha solicitude de emprego a partir dunha oferta de traballo dada.

CA 4.3 Redactouse un breve currículo.

CA 4.4 Formalizouse un texto dado con apoios visuais e claves lingüísticas achegadas.

CA 4.5 Elaborouse un pequeno informe cun propósito comunicativo específico.

CA 4.6 Redactouse unha carta comercial a partir de instrucións detalladas e modelos dados.

CA 4.7 Realizáronse resumos breves de textos sinxelos relacionados co seu contorno profesional.

CUALIFICACIÓN:

Porcentaxe do total: 25%

RA 5 Aplica actitudes e comportamentos profesionais en situacións de comunicación e describe as relacións típicas características dos países dos países da lingua estranxeira.

CA 5.1 Definíronse os trazos máis significativos dos costumes e dos usos da comunidade onde se fale a lingua estranxeira.

CA 5.2 Describíronse os protocolos e as normas de relación social propios dos países da lingua estranxeira.

CA 5.3 Identificáronse os valores e as crenzas da comunidade onde se fale a lingua estranxeira.

CA 5.4 Identificáronse en calquera tipo de texto os aspectos socioprofesionais propios do sector.

CA 5.5 Aplicáronse os protocolos e as normas de relación social dos países da lingua estranxeira.

CA 5.6 Recoñecéronse os marcadores lingüísticos da procedencia rexional.

CUALIFICACIÓN:

Porcentaxe do total: 10%

CÁLCULO DA NOTA FINAL:



Para a superación do módulo o alumnado deberá acadar unha cualificación mínima de 5 puntos.

A nota final será a suma da nota dos apartados arriba especificados. O valor máximo dos mesmos é o seguinte:

RA 1 (comprensión oral): 2 puntos

RA2 (comprensión escrita): 2 puntos

RA3 (expresión oral): 2'5 puntos

RA4 (expresión escrita): 2'5 puntos

RA5 (civilización): 1 punto

A avaliación do módulo será continua polo que non se contemplan probas de recuperación parciais ao longo do curso. Unha avaliación non superada considerarase recuperada se se avalía positivamente a seguinte avaliación.

ADDENDA ÁS NOF. Para aqueles casos nos que non proceda a exclusión, pero si se observe un número elevado de faltas de asistencia equivalente ao que deriva en situación de PD, establecerase un sistema extraordinario de avaliación. Neste suposto se lle plantexará unha PE que inclúa todos os CA e que puntuará sobre o 100% da nota.

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

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

Durante o transcurso do curso académico para a recuperación de aqueles alumnos que non acaden unha cualificación positiva programaranse actividades deseñadas para que o alumno poida adquirir as capacidades necesarias para a superación do módulo de xeito que un alumno cunha cualificación menor que 5 no 1º trimestre e unha cualificación positiva no segundo considerarase que superou a materia .

Para o alumnado que non consiga superar o módulo no período ordinario, terá que presentarse a unha proba extraordinaria que avaliará tódalas destrezas e coñecementos incluídas nos contidos mínimos expresados na programación didáctica do módulo. Esta proba superarase cando a nota sexa igual ou superior a 5.

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

O alumnado con perda do dereito á avaliación continua realizará unha proba que incluírá todos os criterios de avaliación do módulo. Esta proba constará de cinco partes. Audición gravada sobre calquera dos aspectos da xestión de aloxamentos turísticos vistos durante o curso cun valor do 20%. Lectura dun texto con preguntas de comprensión do mesmo sobre calquera dos aspectos vistos durante o curso cun valor do 20%. Exercicio de interacción simulando calquera das situacións profesionais vistas durante o curso, por exemplo, unha chamada telefónica, un diálogo, etc. cun valor do 20%. Elaboración dun texto escrito propio dunha situación profesional relacionada coa xestión de aloxamentos, por exemplo carta de queixa ou a xestión dunha queixa, carta de presentación, etc, cun valor do 20%. Exercicios de gramática e vocabulario vistos durante o curso, cun valor do 20%.

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

No seguimento da programación teranse en conta os resultados académicos acadados polos alumnos e o logro dos obxectivos programados sempre tendo en conta os resultados obtidos na avaliación inicial.

Farase un seguimento da programación a intervalos dun mes. Neste seguimento indicárase o grao de cumprimento da programación e, se fora o,

caso argumentarase os motivos polos que non se cumpre o desenvolvemento previsto de dita programación e proporanse medidas a adoptar para adecuarse o progreso adecuado da mesma.

A avaliación da práctica docente terá en conta os seguintes parámetros:

- grao de cumprimento da temporalización
- consecución dos obxectivos programados
- resultados académicos acadados polo alumnado

## 8. Medidas de atención á diversidade

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

Pasarallese ao alumnado un sinxelo cuestionario inicial que permita valorar a súa motivación e actitude cara ao módulo. Do mesmo xeito este cuestionario permitirá valorar os coñecementos de partida que ten con referencia ao módulo. Estes coñecementos soen ser moi baixos pois hai alumnado que estudou algún ano de francés pero outros non.

Así, con esta proba poderemos establecer as estratexias pedagóxicas para a integración de todo o alumnado. Ditas probas consistirán na realización de exercicios de comprensión oral e escrita e de expresión oral e escrita.

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

O alumnado que cursa este módulo ten diferente preparación e idades ás veces tamén dispares polo que na ensinanza dunha lingua estranxeira como é o caso do francés, este feito tradúcese a miúdo nunha grande diferenza de niveis de coñecemento, de intereses e de actitudes fronte á lingua. Para algúns supón a primeira toma de contacto coa lingua estranxeira e para a maioría o reencontro cunha lingua da que só posúen uns coñecementos moi básicos, así que nun primeiro momento, e coincidindo coa primeira unidade do módulo tentarase que o alumnado con menor ou ningún coñecemento se vaia poñendo ao día o antes posible para poder nivelarse co alumnado con máis coñecementos.

Tentarase facer a ensinanza o máis personalizada que se poida, atendendo sempre ás dúbidas do alumnado, ás súas suxestións e proporcionándolle a axuda que precise para progresar na súa aprendizaxe.

Asemade tentarase motivar ao alumnado e conseguir o seu compromiso e implicación no proceso da súa propia aprendizaxe, facéndolle apreciar a utilidade da lingua estranxeira no seu futuro persoal e profesional.

En todo caso, terase sempre en conta as características particulares de cada alumno, os seus intereses e expectativas, o seu grao de integración na aula, o seu ritmo de aprendizaxe, etc.

Para o alumnado a quen se lle detecte necesidades de reforzo educativo, adaptaranse aqueles aspectos do proceso de ensinanza aprendizaxe susceptibles de modificación ( tarefas, recursos, tempos..) que permitan ao alumnado a adquisición de aprendizaxe do módulo, requisito imprescindible para a superación do mesmo.

Realizaranse exercicios adicionais a partires de materiais diferentes aos usados na aula.

Finalmente se houberse necesidade, realizaríanse adaptacións curriculares para alumnado con especial dificultade na aprendizaxe co fin de conseguir o mellor desenvolvemento posible das súas capacidades, contando sempre co informe do titor e do orientador do centro e en colaboración cos mesmos.

## 9. Aspectos transversais

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

As propostas desta programación para a educación en valores son:

Educación para a convivencia:

Fórmulas de cortesía, respecto aos demais, pluralidade de culturas nun país, diálogo, tolerancia, cooperación.

Educación para a saúde:

Recursos para eliminar tensións, saídas ao ar libre, papel da alimentación, normas e hixiene de vida.

Educación para a paz:

Importancia de coñecer a historia e celebrar datas importantes, entender que a diversidade cultural e social é unha fonte de riqueza.

Educación non sexista:

Prestaremos especial atención á formación para a igualdade entre homes e mulleres, tema de extraordinaria importancia neste sector profesional.

Educación para Europa:

Organismos europeos, festas e calendario, cultura xeral, curiosidades europeas e sobre todo francófonas.

Educación multicultural:

Pluralidade de culturas produtos do mundo, celebracións mundiais, , estadias lingüísticas; prensa, sucesos, textos literarios e obras artísticas, ampliación de temas a través de Internet.

### 9.b) Actividades complementarias e extraescolares

O alumnado coñecerá a cultura francesa a través de diversas actividades como: festas tradicionais francesas (La chandeleur), Noël, Le poisson d' avril,...

Participar na semana da francophonie.

Tamén acudirán á representación dunha peza teatral en francés.

Visita guiada pola cidade de Santiago de Compostela en francés.

Visita a algunha empresa relacionada co mundo do turismo, axencia de viaxe, hotel...

## 10.Outros apartados

### 10.1) a

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

Código	Centro	Concello	Ano académico
15025682	Fraga do Eume	Pontedeume	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 de adultos

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

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0182	Formación e orientación laboral	2023/2024	3	107	107
MP0182_12	Prevenición de riscos laborais	2023/2024	3	45	45
MP0182_22	Equipos de traballo, dereito do traballo e da seguridade social, e procura de emprego	2023/2024	3	62	62

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

**Profesorado responsable**

Profesorado asignado ao módulo	XOÁN GARCÍA RODRÍGUEZ
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

O curriculum dun técnico superior de xestión de aloxamentos turísticos está regulado no Decreto 55/2010 da Xunta de Galicia.

Nos últimos anos produciuse unha importante perda de emprego practicamente en todos os sectores produtivos agás no sector servizos, incluíndo a hostelería que experimentou un repunte. Por outra banda, Galicia ven de converterse nun importante destino turístico, sendo a cuarta comunidade con maior oferta de establecementos de aloxamento e restauración. Tamén é destacable que o Camiño de Santiago acadou unha gran transcendencia internacional que fai que aumenten ano a ano os visitantes na nosa comunidade, salientando que a vila de Pontedeume forma parte do Camiño Inglés e conta cunha importante infraestrutura hosteleira. Tendo en conta que o sector turístico galego é o que máis contribúe ao PIB da nosa Comunidade así como á creación de emprego, é evidente a necesidade de seguir formando profesionais de calidade que ocupen os postos que seguirá a demandar o mercado. Por iso, as ensinanzas do módulo centranse maiormente en:

- a) Comprender a organización e as características do sector produtivo correspondente, así como os mecanismos de inserción profesional; coñecer a lexislación laboral e os dereitos e obrigas que se derivan das relacións laborais.
- b) Aprender por sí mesmos e traballar en equipo, así como formarse na prevención de conflitos e na resolución pacífica dos mesmos en todo os ámbitos da vida persoal, familiar e social.
- c) Fomentar a igualdade efectiva de oportunidades entre homes e mulleres para acceder a unha formación que permita todo tipo de opcións profesionais e o exercicio das mesmas.
- d) Aprender a traballar en condicións de seguridade e saúde, así como previr os posibles riscos derivados do traballo.
- e) Afianzar o espírito emprendedor para o desempeño de actividades e iniciativas profesionais.

**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	Formación en empresa.	Formación curricular que se adquirirá na empresa.		
2	A prevención de riscos laborais	Relación entre traballo e saúde. Concepto básicos e dereitos e deberes de traballadores e empresarios en materia de prevención.	9	8
3	A avaliación de riscos profesionais.	Análise dos factores de risco e danos derivados do traballo. Avaliación dos riscos laborais.	12	12
4	O plan de prevención.	Organización da prevención na empresa. Organismos estatais e autonómicos en materia preventiva.	11	10
5	Medidas de prevención e protección.	Medidas de prevención e protección. Actuación ante emerxencias e primeiros auxilios.	13	12
6	Formación en empresa.	Formación curricular que se adquirirá na empresa.		
7	O traballo en equipo.	O traballo en equipo, dinámicas de grupo, conflitos e técnicas de resolución dos mesmos.	5	5
8	A relación laboral e o contrato de traballo.	A relación laboral individual; dereitos e deberes derivados da mesma. Modalidades de contratación.	10	9
9	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.	15	14
10	Modificación, suspensión e extinción do contrato de traballo.	Causas e efectos da modificación, suspensión e extinción do contrato de traballo.	10	9
11	A representación dos traballadores e a negociación colectiva.	Órganos de representación dos traballadores na empresa e convenios colectivos.	6	6
12	Conflitos colectivos e procedementos de solución.	Análise dos conflitos colectivos e dos procedementos de solución.	4	4
13	A Seguridade Social.	A Seguridade Social e as súas prestacións.	7	6
14	A procura de emprego.	Itinerarios formativos e busca de emprego.	5	5



#### 4. Por cada unidade didáctica

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

N.º	Título da UD	Duración
1	Formación en empresa.	

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

N.º	Título da UD	Duración
2	A prevención de riscos laborais	9

**4.2.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

**4.2.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 Comprenderónse 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.

**4.2.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.



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

N.º	Título da UD	Duración
3	A avaliación de riscos profesionais.	12

**4.3.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

**4.3.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.

**4.3.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.

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

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

**4.4.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

**4.4.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.

**4.4.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.

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

N.º	Título da UD	Duración
5	Medidas de prevención e protección.	13

**4.5.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

**4.5.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.

**4.5.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.



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

N.º	Título da UD	Duración
6	Formación en empresa.	

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

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

**4.7.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

**4.7.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.

**4.7.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.

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

N.º	Título da UD	Duración
8	A relación laboral e o contrato de traballo.	10

**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
CA2.1 Identifícanse o ámbito de aplicación, as fontes e os principios de aplicación do dereito do traballo.
CA2.2 Distingúronse 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.

**4.8.e) Contidos**

Contidos
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.
Modalidades de contrato de traballo e medidas de fomento da contratación.

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

N.º	Título da UD	Duración
9	O tempo de traballo e a súa retribución.	15

**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
CA2.5 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.

**4.9.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.

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

N.º	Título da UD	Duración
10	Modificación, suspensión e extinción do contrato de traballo.	10

**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
CA2.9 Identifícaronse as causas e os efectos da modificación, a suspensión e a extinción da relación laboral.
CA2.9.1 Identifícaronse as causas e os efectos da modificación da relación laboral.
CA2.9.2 Identifícaronse as causas e os efectos da suspensión da relación laboral.
CA2.9.3 Identifícaronse as causas e os efectos da extinción da relación laboral.
CA2.9.4 Analizáronse os elementos do finiquito para o seu cálculo.

**4.10.e) Contidos**

Contidos
Modificación, suspensión e extinción do contrato de traballo.  Modificación do contrato de traballo.  Suspensión do contrato de traballo.  Extinción do contrato de traballo.  O finiquito



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

N.º	Título da UD	Duración
11	A representación dos traballadores e a negociación colectiva.	6

**4.11.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

**4.11.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.
CA2.10 Identificáronse os órganos de representación das persoas traballadoras na empresa.

**4.11.e) Contidos**

Contidos
ORepresentación 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.

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

N.º	Título da UD	Duración
12	Conflitos colectivos e procedementos de solución.	4

**4.12.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

**4.12.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.

**4.12.e) Contidos**

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

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

N.º	Título da UD	Duración
13	A Seguridade Social.	7

**4.13.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

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

Criterios de avaliación
CA3.1 Valorouse 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.

**4.13.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.

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

N.º	Título da UD	Duración
14	A procura de emprego.	5

**4.14.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
RA4 - Planifica o seu itinerario profesional seleccionando alternativas de formación e oportunidades de emprego ao longo da vida.	SI

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

Criterios de avaliación
CA2.12 Identificáronse as características definitorias dos novos contornos de organización do traballo.
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.

**4.14.e) Contidos**

Contidos
Novos contornos de organización do traballo.
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 MÍNIMOS ESIXIBLES para acadar a avaliación positiva do módulo serán os seguintes (organizados por resultados de aprendizaxe):

Unidade formativa 1: prevención de riscos laborais

RA1. Recoñece os dereitos e as obrigas das persoas traballadoras e empresarias relacionados coa seguridade e a saúde laboral.

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.

CA1.4. Comprendéronse as actuacións axeitadas ante situacións de emerxencia e risco laboral grave e inminente.

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.

CA2.3. Clasifícanse 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. Identifícanse as situacións de risco máis habituais nos contornos de traballo das persoas coa titulación de técnico superior en aloxamentos turísticos.

RA3. Participa na elaboración dun plan de prevención de riscos e identifica as responsabilidades de todos os axentes implicados.

CA3.2. Clasifícanse os xeitos de organización da prevención na empresa en función dos criterios establecidos na normativa sobre 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.

CA3.7. 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 unha pequena ou mediana empresa do sector de actividade do título.

RA4. Determina as medidas de prevención e protección no contorno laboral da titulación de técnico superior en aloxamentos turísticos.

CA4.1. Defíníronse 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.

CA4.4. Analizáronse os protocolos de actuación en caso de emerxencia.

CA4.6. Identifícanse 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.

Unidade formativa 2: equipos de traballo, dereito do traballo e da seguridade social, e procura de emprego

RA1. Participa responsablemente en equipos de traballo eficientes que contribúan á consecución dos obxectivos da organización.

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.

RA2. Identifica os dereitos e as obrigas que se derivan das relacións laborais, e recoñéceos en diferentes situacións de traballo

CA2.1. Identificáronse o ámbito de aplicación, as fontes e os principios de aplicación do dereito do traballo.

CA2.3. Identificáronse os elementos esenciais dun contrato de traballo.

CA2.4. Analizáronse as principais modalidades de contratación e identificáronse as medidas de fomento da contratación para determinados colectivos.

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.

CA2.8. Analizouse o recibo de salarios e identificáronse os principais elementos que o integran.

CA2.9. Identificáronse as causas e os efectos da modificación, a suspensión e a extinción da relación laboral.

CA2.9.3 - Identificáronse as causas e os efectos da extinción da relación laboral.

CA2.9.4 - Analizáronse os elementos do finiquito para o seu cálculo.

CA2.11. Analizáronse os conflitos colectivos na empresa e os procedementos de solución.

RA3. Determina a acción protectora do sistema da seguridade social ante as continxencias cubertas, e identifica as clases de prestacións.

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.

RA4. Planifica o seu itinerario profesional seleccionando alternativas de formación e oportunidades de emprego ao longo da vida.

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.

Os CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN serán os seguintes:

-Probas escritas, que poderán incluír tests, preguntas a desenvolver, supostos prácticos e resolución de exercicios, que suporán a porcentaxe indicada en cada unha das UD's para este tipo de instrumento de avaliación (90% da cualificación final).

-Táboas de Observación, que se aplicarán sobre determinados procedementos realizados polo alumno e que suporán a porcentaxe indicada en cada unha das UD's para este tipo de instrumento de avaliación (10% da cualificación final)

## PROCEDEMENTOS XERAIS

-Nas probas escritas ao lado do enunciado da pregunta farase constar ao valor numérico da mesma.

-Os exames deberán ser corrixidos no prazo máximo de 2 semanas.

-As probas cualificaranse sempre sobre valores numéricos totais de 10 (e os seus múltiplos).

-O redondeo da nota da avaliación quedaría como segue: se a cifra decimal é igual ou superior a 5 redondéase á nota inmediatamente superior (se a nota é un 4,6, a nota redondeada será un 5).

-Para o alumnado que falte de xeito continuado e non sexa excluído do proxecto de dual realizará unha proba escrita que inclúa todos os mínimos esixibles e que será o 100% da cualificación final.

## 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 o profesor poderá propoñerlle aos alumnos que non superaron certos contidos que realicen exercicios de reforzo de forma autónoma que redunden sobre o xa explicado e que incidan naqueles aspectos que non se "superaron" convenientemente. Fixarase un prazo de entrega para estes exercicios, que oscilará entre unha semana e quince días (segundo a súa dificultade), e o profesor comunicará ao alumno valoración dos mesmos.

Recuperación de setembro:

No mes de setembro terán lugar as probas de recuperación para aqueles alumnos que non superaron o módulo. A tal fin, haberá unha serie exames fixados polo profesor 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 abrangan a totalidade dos contidos mínimos. Para superar cada proba esíxese que se resolvan correctamente a metade das preguntas ou problemas formulados.

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

Ao ser un ciclo formativo dual non procede a perda de dereito á avaliación continua pero para o alumnado que falte de xeito continuado e non sexa excluído do proxecto de dual realizará unha proba escrita que inclúa todos os mínimos esixibles e que será o 100% da cualificación final.

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

O seguimento da programación será realizado segundo o modelo da aplicación informática de programación facilitada pola Consellería de Educación. Así mesmo, nas reunións do departamento da especialidade analizarase o nivel de cumprimento do programado, así como a valoración dos resultados académicos obtidos. No caso de modificacións na programación, xustificaranse debidamente facendoo constar na acta da reunión do departamento.

Para realizar a avaliación da práctica docente seguirase o que establezan os protocolos de calidade do centro. No seu defecto, realizaríamos unha



enquisa de satisfacción do labor docente ao finalizar o primeiro trimestre da que se derivarían accións correctoras cando non se acaden valores aceptables nos resultados.

Ao final de curso cada docente realizará a Memoria final do módulo segundo o modelo establecido na que se incluírán todas as propostas de mellora feitas durante o curso e que servirán como base para a elaboración das programacións do vindeiro curso.

## 8. Medidas de atención á diversidade

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

Esta programación didáctica está aberta aos diferentes tipos de modificacións que poidan xurdir en función das necesidades específicas de apoio educativo que presenten os alumnos. Deste xeito, previa avaliación psicopedagóxica por parte do Departamento de Orientación, poderanse realizar as adaptacións correspondentes que esixan as necesidades que presenten os nosos alumnos. Ao comezo do curso (outubro) se lle fará unha avaliación inicial ao alumnado para coñecer o seu nivel previo de competencias básicas que lle permitirán cursar o módulo e o ciclo; facendo tamén fincapé na súa motivación, traxectoria, etc. Tamén se terán en conta os datos expostos polo titor na reunión do equipo docente de avaliación inicial.

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

No proceso de ensino-aprendizaxe poden xurdir dificultades e para as corrixir poderemos tomar as seguintes medidas:

A avaliación inicial, a través da cal coñeceremos o nivel de coñecementos dos nosos alumnos.

O diálogo profesor-alumno debe ser continuo a fin de posibilitar a adaptación de determinadas actividades ao nivel de coñecementos previos de cada alumno.

Deseñaranse actividades de ensino-aprendizaxe variadas e con diferente nivel de dificultade.

Fomentase o traballo en grupo e a axuda recíproca entre compañeiros. Dentro da formación de grupos procurárase que estes sexan heteroxéneos para facilitar a axuda mutua.

Consideraranse diferentes tempos para a realización das actividades en función dos diferentes ritmos de aprendizaxe.

Utilizaranse recursos e materiais variados (gráficos, audiovisuais, Internet) para unha mellor comprensión por parte dos alumnos e alumnas.

Incluíranse actividades de reforzo para aqueles alumnos que no seguen o ritmo de aprendizaxe do grupo, reforzando así os seus coñecementos e axudando a superar as súas dificultades.

Incluíranse actividades de recuperación para aqueles alumnos que ao final da secuencia no acaden as capacidades previstas. Do mesmo xeito, proporáanse actividades de ampliación, de investigación ou afondamento para o alumnado con maior capacidade de aprendizaxe.

## 9. Aspectos transversais

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

Alén dos contidos puramente científicos, hai outro tipo de contidos educativos imprescindibles na formación do alumno como cidadán: a educación para a paz e a convivencia, para a saúde, para a igualdade entre homes e mulleres, a educación ambiental, a educación para o consumo responsable, todos eles de carácter transversal. O seu tratamento metodolóxico estará condicionado pola súa inclusión nas respectivas unidades didácticas. Os temas transversais están presentes nos contidos que se tratan en cada unidade didáctica, ben sexa mediante as actividades propostas ou abordándoos directamente porque constitúen coñecementos específicos do noso módulo; tal é o caso da educación para a igualdade, que para nós se traduce na igualdade de oportunidades no traballo, na igualdade no acceso ao emprego, na formación e na promoción profesional, nas condicións de traballo, na protección fronte ó acoso sexual, nas políticas de emprego e en cantas outras medidas establecen en materia laboral a L.O. 3 /2007 para a igualdade efectiva de mulleres e homes e a Lei 2 /2007 do traballo en igualdade das mulleres

de Galicia. A educación para a saúde e a educación ambiental trátanse na unidade formativa relativa á saúde laboral; e para rematar, a ensinanza do Dereito en xeral é sempre educación para a convivencia e a paz.

### 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 ao longo do curso poderíamos citar:

- O emprego de metodoloxía de xogos ou dinámicas de grupos.
- Simulacións ou realizacións de role-playing, como por exemplo para realizar entrevistas de traballo.
- Visualización de vídeos ou películas relacionados cos dereitos dos traballadores, a igualdade, a saúde, a selección de persoal...
- Realización de debates sobre temas relacionados coa materia obxecto de estudio..

Dentro das ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES incluíríamos:

- As visitas escolares realizadas fóra do centro educativo a organismos e empresas do sector profesional específico, verificando deste xeito o alumnado a realidade dos contidos tratados na aula.
- Visitas a organismos oficiais, algunhas programadas para que os alumnos/as reciban algunha charla orientativa como por exemplo : Xulgados do Social, Edificio dos Sindicatos, Escola Galega de Prevención de Riscos Laborais, á Inspección de Traballo,...
- 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.

## 10.Outros apartados

### 10.1) Libro de texto

O libro de texto será "Formación e Orientación Laboral" da editorial TulibrodeFP.

### 10.2) Comunicación da programación ao alumnado

O profesor do módulo informará ao alumnado matriculado durante a segunda quincena de setembro do curso escolar dos seguintes aspectos 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. Funcionamento da aula virtual do módulo.

Se lle comunicará ao alumnado que esta programación (versión alumnado) queda ao seu dispor polas vías oficiais establecidas pola dirección do centro (aula virtual).

Esta comunicación realizarase verbalmente co apoio dunha presentación, expoñéndoa na aula con todo o grupo.

### 10.3) COVID-19

No suposto dun confinamento temporal ou permanente por covid-19 (individual ou colectivo) que impida a realización presencial das probas de avaliación haberá unha serie de tarefas (realización de traballos de esquematización e resolución de casos prácticos) cuxa entrega será obrigatoria para superar o módulo. As tarefas serán propostas e entregadas a través da aula virtual do centro.

### 10.4) Ciclo plurilingüe en portugués

No presente curso o CS de xestión de aloxamentos turísticos estréase como ciclo plurilingüe en portugués impartíndose, en parte, o módulo de FOL nesa lingua.

Metodoloxía de traballo:

Partindo da idea de que a lingua galega e a portuguesa non son linguas isoladas senón que forman parte do Romance Ibérico Occidental e que polo tanto son dúas variedades da mesma lingua, durante o primeiro curso do ciclo e no módulo de FOL imos ir introducindo o portugués nos textos escritos para que o alumnado se vaia familiarizando coa ortografía lusa (principal diferenza entre as dúas linguas) e o vocabulario. Para iso será moi importante a colaboración dun profesor nativo ou experto en lingua portuguesa que sexa quen de ir traducindo os contidos do libro de texto do módulo de FOL ao portugués. Durante este primeiro curso, tamén se lles vai ir introducindo na fonética portuguesa. A lingua vehicular na aula neste primeiro ano será principalmente o galego introducíndose o portugués falado e escrito paulatinamente.

A idea é ir avanzando na aprendizaxe da lingua estranxeira sempre e cando esta non sexa un atranco para a aprendizaxe dos contidos curriculares do módulo de FOL, que polo seu nivel de abstracción son máis complexos para o alumnado que outras materias máis técnicas do CS de xestión de aloxamentos turísticos.

Durante este primeiro curso vaise avaliar ao alumnado dos seguintes aspectos:

- Interese que suscita a lingua portuguesa no alumnado.
- A capacidade de comprensión da documentación técnica específica.
- O nivel de intercomunicación entre o alumnado e o profesor.

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

Código	Centro	Concello	Ano académico
15025682	Fraga do Eume	Pontedeume	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 de adultos

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

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0183	Empresa e iniciativa emprendedora	2023/2024	3	53	53

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

**Profesorado responsable**

Profesorado asignado ao módulo	UXÍA MIGUÉLEZ RODRÍGUEZ
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

O curriculum dun técnico superior de xestión de aloxamentos turísticos está regulado no Decreto 55/2010 da Xunta de Galicia.

Nos últimos anos produciuse unha importante perda de emprego practicamente en todos os sectores produtivos agás no sector servizos, incluíndo a hostelería que experimentou un repunte. Por outra banda, Galicia ven de converterse nun importante destino turístico, sendo a cuarta comunidade con maior oferta de establecementos de aloxamento e restauración. Tamén é destacable que o Camiño de Santiago acadou unha gran transcendencia internacional que fai que aumenten ano a ano os visitantes na nosa comunidade, salientando que a vila de Pontedeume forma parte do Camiño Inglés e conta cunha importante infraestrutura hosteleira. Tendo en conta que o sector turístico galego é o que máis contribúe ao PIB da nosa Comunidade así como á creación de emprego, é evidente a necesidade de seguir formando profesionais de calidade que ocupen os postos que seguirá a demandar o mercado. As ensinanzas do módulo centraranse en espertar o espírito emprendedor do noso alumnado, pensando nunha boa idea de negocio e explicando as ferramentas necesarias para a pór en marcha, os trámites, as axudas das que dispón, así como os riscos aos que se enfrentan e as vantaxes do autoemprego.

**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	Formación en empresa.	No caso do módulo de empresa non haberá formación curricular na empresa, o módulo impartirase integramente no centro.	0	0
2	Iniciativa emprendedora.	Analizaremos a figura do emprendedor e a idea de negocio.	9	14
3	A empresa e o seu contorno.	Analizaremos os factores que rodean a creación dunha empresa e que poden ser claves no seu éxito ou fracaso.	11	27
4	Estudio de mercado e necesidades da empresa	Analizaremos o mercado e a política comercial dunha empresa.	12	31
5	Financiamento, contabilidade e viabilidade da empresa	Analizaremos a viabilidade económica e financeira da empresa mediante ferramentas de análise contable así como os principais impostos que afectan a unha empresa e a documentación administrativa básica.	8	9
6	Forma xurídica e trámites de constitución	Analizaremos as diferentes formas xurídicas que pode adoptar unha empresa e os seus trámites de constitución.	8	9
7	Nervios fora	Poremos fin a realización do plan empresarial ca exposición do proxecto	5	10

#### 4. Por cada unidade didáctica

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

N.º	Título da UD	Duración
1	Formación en empresa.	0

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

N.º	Título da UD	Duración
2	Iniciativa emprendedora.	9

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Desenvolve o seu espírito emprendedor identificando as capacidades asociadas a el e definindo ideas emprendedoras caracterizadas pola innovación e a creatividade.	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 o concepto de innovación e a súa relación co progreso da sociedade e o aumento no benestar dos individuos.
CA1.2 Analízase o concepto de cultura emprendedora e a súa importancia como dinamizador do mercado laboral e fonte de benestar social.
CA1.4 Analizáronse as características das actividades emprendedoras no sector aloxamentos turísticos.
CA1.5 Valorouse o concepto de risco como elemento inevitable de toda actividade emprendedora.
CA1.6 Valoráronse ideas emprendedoras caracterizadas pola innovación, pola creatividade e pola súa factibilidade.
CA1.7 Decidiuse a partir das ideas emprendedoras unha determinada idea de negocio do ámbito dos aloxamentos turísticos, que ha servir de punto de partida para a elaboración do proxecto empresarial.
CA1.8 Analízase a estrutura dun proxecto empresarial e valorouse a súa importancia como paso previo á creación dunha pequena empresa.

**4.2.e) Contidos**

Contidos
Innovación e desenvolvemento económico. Principais características da innovación na actividade de aloxamentos turísticos (materiais, tecnoloxía, organización da produción, etc.).
A cultura emprendedora na Unión Europea, en España e en Galicia.
A actuación das persoas emprendedoras no sector de aloxamentos turísticos.
O risco como factor inherente á actividade emprendedora.
Valoración do traballo por conta propia como fonte de realización persoal e social.
Ideas emprendedoras: fontes de ideas, maduración e avaliación destas.
Proxecto empresarial: importancia e utilidade, estrutura e aplicación no ámbito de aloxamentos turísticos.



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

N.º	Título da UD	Duración
3	A empresa e o seu contorno.	11

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Decide a oportunidade de creación dunha pequena empresa para o desenvolvemento da idea emprendedora, tras a análise da relación entre a empresa e o contorno, do proceso produtivo, da organización dos recursos humanos e dos valores culturais e éticos.	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 Valorouse a importancia das pequenas e medianas empresas no tecido empresarial galego.
CA2.2 Analizouse o impacto ambiental da actividade empresarial e a necesidade de introducir criterios de sustentabilidade nos principios de actuación das empresas.
CA2.3 Identificáronse os principais compoñentes do contorno xeral que rodea a empresa e, en especial, nos aspectos tecnolóxico, económico, social, ambiental, demográfico e cultural.
CA2.5 Determináronse os elementos do contorno xeral e específico dunha pequena ou mediana empresa de aloxamentos turísticos en función da súa posible localización.
CA2.8 Identificáronse, en empresas de aloxamentos turísticos, prácticas que incorporen valores éticos e sociais.
CA2.9 Definíronse os obxectivos empresariais incorporando valores éticos e sociais.
CA2.10 Analizáronse os conceptos de cultura empresarial, e de comunicación e imaxe corporativas, así como a súa relación cos obxectivos empresariais.
CA2.11 Describíronse as actividades e os procesos básicos que se realizan nunha empresa de aloxamentos turísticos, e delimitáronse as relacións de coordinación e dependencia dentro do sistema empresarial.

**4.3.e) Contidos**

Contidos
A empresa como sistema: concepto, funcións e clasificacións.
Análise do contorno xeral dunha pequena ou mediana empresa de aloxamentos turísticos: aspectos tecnolóxico, económico, social, ambiental, demográfico e cultural.
Análise do contorno específico dunha pequena ou mediana empresa de aloxamentos turísticos: clientes, provedores, administracións públicas, entidades financeiras e competencia.
A persoa empresarial. Requisitos para o exercicio da actividade empresarial.
Responsabilidade social da empresa e compromiso co desenvolvemento sustentable.
Cultura empresarial, e comunicación e imaxe corporativas.

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

N.º	Título da UD	Duración
4	Estudio de mercado e necesidades da empresa	12

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Decide a oportunidade de creación dunha pequena empresa para o desenvolvemento da idea emprendedora, tras a análise da relación entre a empresa e o contorno, do proceso produtivo, da organización dos recursos humanos e dos valores culturais e éticos.	NO

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

Criterios de avaliación
CA2.6 Analizouse o fenómeno da responsabilidade social das empresas e a súa importancia como un elemento da estratexia empresarial.
CA2.7 Valorouse a importancia do balance social dunha empresa relacionada cos aloxamentos turísticos e describíronse os principais custos sociais en que incorren estas empresas, así como os beneficios sociais que producen.
CA2.12 Elaborouse un plan de empresa que inclúa a idea de negocio, a localización, a organización do proceso produtivo e dos recursos necesarios, a responsabilidade social e o plan de márketing.
CA2.12.1 Elaborouse un plan de empresa que inclúa a idea de negocio, a responsabilidade social e o plan de márketing.
CA2.12.2 Elaborouse un plan de empresa que inclúa a idea de negocio, a localización, a organización do proceso produtivo e dos recursos necesarios.

**4.4.e) Contidos**

Contidos
Localización da empresa.
Actividades e procesos básicos na empresa. Organización dos recursos dispoñibles. Externalización de actividades da empresa.
Descrición dos elementos e estratexias do plan de produción e do plan de márketing.

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

N.º	Título da UD	Duración
5	Financiamento, contabilidade e viabilidade da empresa	8

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Realiza actividades de xestión administrativa e financeira básica dunha pequena ou mediana empresa, identifica as principais obrigas contables e fiscais, e formaliza a documentación.	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 Analizáronse os conceptos básicos de contabilidade, así como as técnicas de rexistro da información contable: activo, pasivo, patrimonio neto, ingresos, gastos e contas anuais.
CA4.2 Describíronse as técnicas básicas de análise da información contable, en especial no referente ao equilibrio da estrutura financeira e á solvencia, á liquidez e á rendibilidade da empresa.
CA4.3 Definíronse as obrigas fiscais (declaración censual, IAE, liquidacións trimestrais, resúmenes anuais, etc.) dunha pequena e dunha mediana empresa relacionada cos aloxamentos turísticos, e diferenciáronse os tipos de impostos no calendario fiscal (liquidación)
CA4.4 Formalizouse con corrección, mediante procesos informáticos, a documentación básica de carácter comercial e contable (notas de pedido, albarás, facturas, recibos, cheques, obrigas de pagamento e letras de cambio) para unha pequena e unha mediana empresa d
CA4.5 Elaborouse o plan financeiro e analizouse a viabilidade económica e financeira do proxecto empresarial.

**4.5.e) Contidos**

Contidos
Análise das necesidades de investimento e das fontes de financiamento dunha pequena e dunha mediana empresa no sector de aloxamentos turísticos.
Concepto e nocións básicas de contabilidade: activo, pasivo, patrimonio neto, ingresos, gastos e contas anuais.
Análise da información contable: equilibrio da estrutura financeira e ratios financeiras de solvencia, liquidez e rendibilidade da empresa.
Plan financeiro: estudo da viabilidade económica e financeira.
Obrigas fiscais dunha pequena e dunha mediana empresa.
Ciclo de xestión administrativa nunha empresa de aloxamentos turísticos: documentos administrativos e documentos de pagamento.
Coidado na elaboración da documentación administrativo-financeira.

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

N.º	Título da UD	Duración
6	Forma xurídica e trámites de constitución	8

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Selecciona a forma xurídica tendo en conta as implicacións legais asociadas e o proceso para a súa constitución e posta en marcha.	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 Analízase o concepto de persoa empresaria, así como os requisitos que cómpren para desenvolver a actividade empresarial.
CA3.2 Analizáronse as formas xurídicas da empresa e determinándose as vantaxes e as desvantaxes de cada unha en relación coa súa idea de negocio.
CA3.3 Valorouse a importancia das empresas de economía social no sector de aloxamentos turísticos.
CA3.4 Especificouse o grao de responsabilidade legal das persoas propietarias da empresa en función da forma xurídica elixida.
CA3.5 Diferenciouse o tratamento fiscal establecido para cada forma xurídica de empresa.
CA3.6 Identificáronse os trámites esixidos pola lexislación para a constitución dunha pequena ou mediana empresa en función da súa forma xurídica.
CA3.7 Identificáronse as vías de asesoramento e xestión administrativa externas á hora de pór en marcha unha pequena ou mediana empresa.
CA3.8 Analizáronse as axudas e subvencións para a creación e posta en marcha de empresas de aloxamentos turísticos tendo en conta a súa localización.
CA3.9 Incluíuse no plan de empresa información relativa á elección da forma xurídica, os trámites administrativos, as axudas e as subvencións.

**4.6.e) Contidos**

Contidos
Formas xurídicas das empresas.
Responsabilidade legal do empresario.
A fiscalidade da empresa como variable para a elección da forma xurídica.
Proceso administrativo de constitución e posta en marcha dunha empresa.
Vías de asesoramento para a elaboración dun proxecto empresarial e para a posta en marcha da empresa.
Axudas e subvencións para a creación dunha empresa de aloxamentos turísticos.
Plan de empresa: elección da forma xurídica, trámites administrativos, e xestión de axudas e subvencións.

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

N.º	Título da UD	Duración
7	Nervios fora	5

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Desenvolve o seu espírito emprendedor identificando as capacidades asociadas a el e definindo ideas emprendedoras caracterizadas pola innovación e a creatividade.	NO
RA2 - Decide a oportunidade de creación dunha pequena empresa para o desenvolvemento da idea emprendedora, tras a análise da relación entre a empresa e o contorno, do proceso produtivo, da organización dos recursos humanos e dos valores culturais e éticos.	NO

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

Criterios de avaliación
CA1.3 Valorouse a importancia da iniciativa individual, a creatividade, a formación, a responsabilidade e a colaboración como requisitos indispensables para ter éxito na actividade emprendedora.
CA2.4 Apreciouse a influencia na actividade empresarial das relacións coa clientela, con provedores, coas administracións públicas, coas entidades financeiras e coa competencia como principais integrantes do contorno específico.
CA2.13 Expuxose o proxecto empresarial explicando as partes básicas do plan e defendendo a idea emprendedora.

**4.7.e) Contidos**

Contidos
Factores clave das persoas emprendedoras: iniciativa, creatividade, formación, responsabilidade e colaboración.

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

Para aprobar o módulo o alumno/a deberá obter a avaliación positiva dos seguintes mínimos esixibles.

MÍNIMOS ESIXIBLES:

- ¿ CA1.1 Identificouse o concepto de innovación e a súa relación co progreso da sociedade e o aumento no benestar dos individuos.
- ¿ CA1.3. Valorouse a importancia da iniciativa individual, a creatividade, a formación, a responsabilidade e a colaboración como requisitos indispensables para ter éxito na actividade emprendedora.
- ¿ CA1.4 Analizáronse as características das actividades emprendedoras no sector da animación sociodeportiva e da animación turística.
- ¿ CA1.7 Decidiuse a partir das ideas emprendedoras unha determinada idea de negocio do ámbito dos servizos de animación sociodeportiva e de animación turística, que ha servir de punto de partida para a elaboración do proxecto empresarial.
- ¿ CA2.3 Identifícanse os principais compoñentes do contorno xeral que rodea a empresa e, en especial, nos aspectos tecnolóxico, económico, social, ambiental, demográfico e cultura.
- ¿ CA2.4. Apreciouse a influencia na actividade empresarial das relacións coa clientela, con provedores, coas administracións públicas, coas entidades financeiras e coa competencia como principais integrantes do contorno específico.
- ¿ CA2.5 Determináronse os elementos do contorno xeral e específico dunha pequena ou mediana empresa de servizos de animación sociodeportiva e de animación turística en función da súa posible localización
  
- ¿ CA2.8 Identifícanse, en empresas de servizos de animación sociodeportiva e de animación turística, prácticas que incorporen valores éticos e sociais
- ¿ CA2.9. Definíronse os obxectivos empresariais incorporando valores éticos e sociais.
- ¿ CA2.10. Analizáronse os conceptos de cultura empresarial, e de comunicación e imaxe corporativas, así como a súa relación cos obxectivos empresariais.
- ¿ CA2.11. Descríronse as actividades e os procesos básicos que se realizan nunha empresa de axencias de viaxes, e delimitáronse as relacións de coordinación e dependencia dentro do sistema empresarial.
- ¿ CA2.12.1. Elaborouse un plan de empresa que inclúa a idea de negocio, a localización, a organización do proceso produtivo e dos recursos necesarios.
- ¿ CA2.12.2. Elaborouse un plan de empresa que inclúa a idea de negocio, a responsabilidade social e o plan de márketing.
- ¿ CA2.13. Expuxose o proxecto empresarial explicando as partes básicas do plan e defendendo a idea emprendedora.
- ¿ CA3.1. Analizouse o concepto de persoa empresaria, así como os requisitos que cómpren para desenvolver a actividade empresarial.
- ¿ CA3.6. Identifícanse os trámites esixidos pola lexislación para a constitución dunha pequena ou mediana empresa en función da súa forma xurídica.
- ¿ CA3.9. Incluíuse no plan de empresa información relativa á elección da forma xurídica, os trámites administrativos, as axudas e as subvencións.
- ¿ CA4.1. Analizáronse os conceptos básicos de contabilidade, así como as técnicas de rexistro da información contable: activo, pasivo, patrimonio neto, ingresos, gastos e contas anuais.
- ¿ CA4.2. Descríronse as técnicas básicas de análise da información contable, en especial no referente ao equilibrio da estrutura financeira e á solvencia, á liquidez e á rendibilidade da empresa.
- ¿ CA4.5. Elaborouse o plan financeiro e analizouse a viabilidade económica e financeira do proxecto empresarial.

Para a avaliación dos coñecementos acadados por cada alumno/a no módulo utilizaranse a seguinte ponderación:

Un 50% para as probas escritas que conterán preguntas sobre os contidos impartidos na aula e cuxa participación nas mesmas será obrigatoria para superar o módulo.

Un 50% para o plan de empresa que se irá elaborando o longo de todo o curso. É importante destacar que cada un dos diferentes puntos do proxecto están asociados a un mínimo esixible, polo que para, aprobar o módulo será necesario unha entrega completa e correcta de tódolos puntos do plan empresarial. Este 50% quedará dividido na derradeira avaliación separando un 40% para o proxecto e un 10% para exposición do mesmo.

Para aqueles casos nos que non proceda a exclusión pero que sí se observe un número elevado de faltas de asistencia, equivalente ao que deriva en situación de PD no alumnado de réxime presencial do centro, establecerase un sistema extraordinario de avaliación, que permitirá avaliar a ese alumnado, que polas faltas reiteradas non poidese ser avaliado cos criterios ordinarios establecidos para o sistema de avaliación continua. Este sistema de avaliación consistirá igualmente na entrega do plan de empresa cun peso do 50% no final da nota e unha única proba escrita final sobre os contidos do módulo cun peso tamén do 50%.

Se o alumnado que presenta elevada inasistencia se reincorpora, nun momento dado, con regularidade ás clases, poderá procederse, novamente, a súa avaliación polo sistema ordinario previsto para o resto do alumnado do grupo que non presenta inasistencia continuada.

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

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

Durante o curso o docente propondrá aos alumnos que non superaron certos contidos que realicen as tarefas necesarias para a recuperación do mesmo. Se se trata do plan de empresa, como é unha tarefa transversal a todo o curso o alumnado poderá facer todas as modificacións necesarias no mesmo ata lograr a valoración positiva.

No mes de xuño terán lugar unhas probas de recuperación para aqueles alumnos que non superaron o módulo. As alumnas e os alumnos terán que volver sobre o explicado durante o curso para chegar aos mínimos esixibles. Nese tempo, o profesor estará á disposición das alumnas e alumnos para aquelas consultas para as que sexa necesaria a explicación.

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

Como se indica no final do punto 5 da programación, Criterios de cualificación, para aqueles casos nos que non proceda a exclusión pero que sí se observe un número elevado de faltas de asistencia, equivalente ao que deriva en situación de PD no alumnado de réxime presencial do centro, establecerase un sistema extraordinario de avaliación, que permitirá avaliar a ese alumnado, que polas faltas reiteradas non poidese ser avaliado cos criterios ordinarios establecidos para o sistema de avaliación continua. Este sistema de avaliación consistirá igualmente na entrega do plan de empresa cun peso do 50% no final da nota e unha única proba escrita final sobre os contidos do módulo cun peso tamén do 50%.

Se o alumnado que presenta elevada inasistencia se reincorpora, nun momento dado, con regularidade ás clases, poderá procederse, novamente, a súa avaliación polo sistema ordinario previsto para o resto do alumnado do grupo que non presenta inasistencia continuada.

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

O seguimento da programación será realizado segundo o modelo da aplicación informática de programación facilitada pola Consellería de

Educación. Así mesmo, nas reunións do departamento da especialidade analizarase o nivel de cumprimento do programado, así como a valoración dos resultados académicos obtidos. No caso de modificacións na programación, xustificárase debidamente facendoo constar na acta da reunión do departamento.

Para realizar a avaliación da práctica docente seguirase o que establezan os protocolos de calidade do centro.

## 8. Medidas de atención á diversidade

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

A avaliación inicial incidirá nos coñecementos previos do alumnado, así como nas súas actitudes iniciais.

Para realizar esta avaliación inicial utilizaremos un cuestionario con preguntas tipo test de resposta múltiple e/ou para completar e desenvolver, relacionadas cos contidos do módulo.

A información proporcionada pola avaliación inicial non implica cualificación para o alumnado. Esta información obterémolo na primeira semana do curso e a información obtida será proporcionada ao Titor/a responsable do ciclo.

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

Para o alumnado que despois da avaliación inicial se detecten necesidades educativas especiais adaptaranse na medida do posible as actividades de tal forma que permitan a adquisición dos resultados de aprendizaxe do módulo, imprescindibles para a superación do mesmo. Algunhas das accións que se poderán levar a cabo serán:

- ¿ Establecer secuencias de contidos que aseguren aprendizaxes básicas para todos e coñecementos de maior complexidade para algúns.
  - ¿ Diseñar actividades de ensino-aprendizaxe variadas e con diferente nivel de dificultade.
  - ¿ Fomentar o traballo en grupo e a axuda recíproca entre compañeiros. Dentro da formación de grupos procurarase que estes sexan heteroxéneos para facilitar a axuda mutua.
  - ¿ Considerar diferentes tempos para la realización das actividades en función dos diferentes ritmos de aprendizaxe.
  - ¿ Utilizar recursos e materiais variados (gráficos, audiovisuais, Internet) para unha mellor comprensión por parte dos alumnos e alumnas
- Incluíranse actividades de reforzo para aqueles alumnos que non seguen o ritmo de aprendizaxe do grupo, reforzando así os seus coñecementos e axudando a superar as súas dificultades.
- ¿ Incluir actividades de recuperación para aqueles alumnos que non acaden as capacidades previstas. Do mesmo xeito, proporáanse actividades de ampliación, de investigación ou afondamento para o alumnado con maior capacidade de aprendizaxe.

## 9. Aspectos transversais

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

Como complemento da programación do módulo de EIE, ao longo do curso trataranse algúns dos seguintes temas, moitos deles xa transversais o longo dos contidos do módulo. Xa sexa a modo de debate, coloquio ou como tema obxecto de traballo:

-O medio ambiente como patrimonio común.

-Respecto pola seguridade e a saúde tanto persoal como colectiva.

-A Responsabilidade Social Corporativa das empresas nas súas múltiples dimensións.

-A ética profesional do emprendedor que se reflicte na utilidade social da súa empresa e non no rápido beneficio.

-A economía de mercado como baluarte das sociedades abertas nas que a liberdade e a igualdade (de oportunidades, ante a lei,...) son os valores esenciais.



- Educación do consumidor.
- Educación para a saúde, para a paz e para a igualdade entre os sexos.
- Novas tecnoloxías .

### 9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Os alumnos poderán participar nos diferentes cursos, talleres ou actividades que organicen os profesores algunhas delas poderán ser en colaboración co departamento de Orientación ou de Emprendemento. Estas actividades iranse programando o longo do curso en función da dispoñibilidade das diferentes institucións e colaboradores.

Como idea inicial algunhas das actividades complementarias que se poderán desenvolver ao longo do curso citanse:

- O emprego de metodoloxía de xogos ou dinámicas de grupos.
- Visualización de vídeos ou películas relacionados co emprendemento, as ideas de negocio,...
- Realización de debates sobre temas relacionados coa materia obxecto de estudio..

Dentro das actividades extraescolares poderanse incluír:

- As visitas escolares realizadas fóra do centro educativo, a organismos e empresas do sector profesional específico, verificando deste xeito o alumnado a realidade dos contidos tratados na aula. Neste sentido programamos unha visita a un viveiro de empresas, entre outras posibilidades.
- Visitas a organismos oficiais, algunhas programadas para que os alumnos/as reciban algunha charla orientativa como por exemplo : Xulgados do Social, Edificio dos Sindicatos, Escola Galega de Prevención de Riscos Laborais, á Inspección de Traballo,...
- 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.

## 10.Outros apartados

### 10.1) Comunicación da programación ao alumnado

Nas primeiras sesións o docente informará ao alumnado matriculado dos seguintes aspectos da programación didáctica:

1. Distribución de las Unidades didácticas y temporalización aproximada.
2. Criterios xerais de cualificación e normas básicas.
3. Proceso de recuperación, de selo caso.
4. Funcionamento da aula virtual do módulo.

Esta programación quedará a disposición do alumnado na aula virtual. A súa explicación realizarase verbalmente co apoio dunha presentación, expoñéndoa na aula con todo o grupo.

### 10.2) Avaliación inicial

Nas primeiras sesións pasarase unha proba avaliativa inicial para determinar o punto de partida do grupo respecto a materia así como se hai algunha necesidade de apoio educativo.

### 10.3) Aula Virtual

De modo xeralizado a profesora empregará para o desenvolvemento do curso a Aula Virtual na que compartirá toda a información relativa a materia que sexa de interese para o alumnado.