

ADENDA DE LA PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO DE PROTOCOLO Y RELACIONES PÚBLICAS

**CICLO FORMATIVO DE GRADO SUPERIOR DUAL
AGENCIAS DE VIAJES Y GESTION DE EVENTOS
GUÍA, INFORMACIÓN Y ASISTENCIAS TURÍSTICAS**

CURSO: 1º

Real Decreto 1254/2009, de 24 de julio (BOE 05/09/2009). Decreto 8/2010, de 18 de marzo (BOCM 14/04/2010) modificado por el *Decreto 158/2017, de 19 de diciembre*.

Real Decreto 1255/2009, de 24 de julio (BOE 05/09/2009). Decreto 9/2010, de 18 de marzo (BOCM 15/04/2010) modificado por el *Decreto 157/2017, de 19 de diciembre*.

Departamento/Profesores: Hostelería y Turismo
Beatriz Díaz Fernández

Curso 2019/ 2020
IES HOTEL ESCUELA



1. NOTA ACLARATORIA

La adenda de esta programación se realiza según la “RESOLUCIÓN DE LA VICECONSEJERÍA DE POLÍTICA EDUCATIVA POR LA QUE SE DICTAN INSTRUCCIONES PARA EL DESARROLLO DEL TERCER TRIMESTRE Y FINAL DEL CURSO 2019- 2020 EN LA COMUNIDAD DE MADRID COMO CONSECUENCIA DEL ESTADO DE ALARMA PROVOCADO POR CORONAVIRUS (COVID-19)”

Se fomentará la adecuación del proceso de enseñanza y aprendizaje a las características de cada alumno, de su contexto y de su realidad. Esta adecuación favorecerá el seguimiento del alumnado y especialmente del que presenta necesidades específicas de apoyo educativo.

En su esencia se priorizará la preservación de la salud de todos los agentes que intervienen en el sistema educativo.

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los resultados de aprendizaje y sus correspondientes criterios de calificación planteados para el tercer trimestre se mantienen, a excepción del RA 6 “Demuestra actitudes de correcta atención al cliente analizando la importancia de superar las expectativas de los clientes con relación al trato recibido”, que se verá en la empresa.

4. Establece comunicación con el cliente relacionando las técnicas empleadas con el tipo de usuario.

Criterios de evaluación:

- a) Se han analizado los objetivos de una correcta atención al cliente.
- b) Se han caracterizado las técnicas de atención al cliente.
- c) Se han diferenciado las modalidades de atención al cliente.
- d) Se han aplicado las acciones del contacto directo y no directo.
- e) Se han utilizado las técnicas de comunicación con el cliente.
- f) Se han caracterizado los diferentes tipos de clientes.
- g) Se han demostrado las actitudes y aptitudes en los procesos de atención al cliente.
- h) Se han definido las técnicas de dinamización e interacción grupal.

5. Gestiona las quejas, reclamaciones y sugerencias, describiendo las fases establecidas de resolución asociadas, para conseguir una correcta satisfacción del cliente.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido y analizado los conceptos formales y no formales de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- b) Se han reconocido los principales motivos de quejas de los clientes en las empresas de hostelería y turismo.
- c) Se han identificado los diferentes canales de comunicación de las quejas, reclamaciones o sugerencias y su jerarquización dentro de la organización.
- d) Se ha valorado la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.
- e) Se han establecido las fases a seguir en la gestión de quejas y reclamaciones para conseguir la satisfacción del cliente dentro de su ámbito de competencia.
- f) Se ha cumplido la normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas turísticas.

- g) Se han diseñado los puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención al cliente y gestión de quejas y reclamaciones.

3. RELACIÓN SECUENCIADA DE LAS UNIDADES DE TRABAJO Y ELEMENTOS CURRICULARES DE CADA UNIDAD DE TRABAJO QUE SE VEN ADAPTADAS

No se impartirá contenido relativo a la unidad de trabajo 6, contemplada para el tercer trimestre. Los elementos curriculares como la temporalización, la evaluación y principalmente la metodología, se verán modificados. Cierto es, que, en el caso de la formación profesional dual, parte de los contenidos se ven en la empresa, por ello, en el caso de que alguno de los contenidos de este tercer trimestre, finalmente no se pudiera abordar, cuando el alumnado vaya a la empresa, se incluirían en su programa formativo de empresa.

5	La comunicación con los clientes
6	Actitud en la atención al cliente
7	Gestión de quejas y reclamaciones

UT 5: LA COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES

- 5.1. Proceso de la comunicación.
- 5.2. Comunicación verbal.
- 5.3. Comunicación no verbal.
- 5.4. Comunicación telefónica y nuevas tecnologías.

UT 7: GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS:

- 7.1 Quejas, reclamaciones y sugerencias.
- 7.2 Principales motivos de quejas del cliente de las empresas de hostelería y turismo.
- 7.3 Elementos de recogida de quejas, reclamaciones o sugerencias.
- 7.4 Fases de la gestión de quejas y reclamaciones.
- 7.5 Normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas turísticas.

4. METODOLOGÍA Y ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS

Además de los contenidos planificados para el tercer trimestre, una parte fundamental del trimestre estará centrado en el repaso, profundización y afianzamiento de los contenidos y las competencias abordadas desde el comienzo del presente curso.

En relación con la metodología, se priorizan tareas propuestas semanalmente, evitándose las tareas mecánicas y repetitivas en favor de tareas significativas y motivadoras.

Para la tercera evaluación se ajustan los criterios de evaluación para adaptarlos a las limitaciones formativas y personales de cada alumno. Las tareas realizadas durante el confinamiento deben suponer un valor añadido en la evaluación, por ello el peso en la calificación final del curso será menor que el que en un principio se había contemplado.

Se seguirá una enseñanza en modalidad online, asegurando que la totalidad del alumnado tiene acceso a ello y en el caso de que no sea posible, se plantearán adaptaciones en función de cada caso concreto.

El uso de las TIC, en este caso, el mail de grupo, google drive, google classroom y formularios google, serán las herramientas que permitan la enseñanza a distancia.

Se programarán y desarrollarán actividades de recuperación con sus criterios de evaluación y calificación, para aquellos alumnos que tuvieran alguna evaluación no superada, enviando éstas a cada alumno individualmente.

En caso de reanudación de la actividad educativa presencial, se deberá priorizar, en la medida en que sea posible, los contenidos y las competencias que no pudieron abordarse a distancia por requerir la utilización de material específico o la realización de actividades prácticas, así como programar las actividades de evaluación presenciales.

5. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD Y ADAPTACIONES CURRICULARES

Se tendrá en cuenta la de aquellos alumnos que, por diversas circunstancias, tengan una mayor dificultad en avanzar en esos contenidos. Se priorizarán aquellos aprendizajes relacionados con objetivos o desarrollo de competencias que se consideren esenciales para permitir el progreso académico en el curso siguiente o la obtención del título o certificado correspondiente.

Se realizará la modificación, adaptación y seguimiento de las adaptaciones significativas o de los planes de apoyo y refuerzo, según corresponda, que se consideren necesarios.

6. SISTEMA DE EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

En el proceso de evaluación se tomará en consideración y se valorará la evolución de los alumnos desde el principio de curso, su progreso académico y su madurez educativa. Una parte fundamental del proceso de evaluación se centrará en los contenidos y las competencias abordadas en los dos primeros trimestres.

La evaluación de los aprendizajes es continua y al ser alumnado de primer curso y haber cursado prácticamente dos terceras partes del curso, dispongo de información de las unidades formativas para evaluarlas, y los resultados de las unidades de la tercera que no se hayan podido lograr se deberán tener en cuenta en la planificación de los contenidos en la empresa, en su periodo de prácticas.

La evaluación final de los aprendizajes del alumnado durante el curso 2019-2020 considerará en conjunto las evaluaciones de todo el curso, valorando especialmente el grado de desarrollo de los aprendizajes y de las competencias imprescindibles.

La evaluación de las actividades desarrolladas durante el periodo no presencial se realizará tomando en consideración las dificultades que pudiera haber tenido cada alumno y, en todo caso, no podrá suponer por sí misma la no superación de un módulo, con el consiguiente aprobado del mismo. Por ello, se calificarán todas las actividades y exámenes online realizados con los mismos criterios que a lo largo del curso, modificando únicamente el criterio de 4,5 para hacer media, por lo que se tendrán en cuenta todas las notas y si

algún alumno presenta alguna dificultad en la entrega de alguna actividad, no calificará de manera negativa.

Se establece que el criterio de calificación para la nota final de ciclo, supondrá un peso en la calificación final de 40% la primera y segunda evaluación y un 20% la tercera evaluación. Aquellos alumnos que hayan presentado actividades en este tercer trimestre y tenga aprobado los dos primeros trimestres, tendrá una nota mínima de 5.

Para aquellos alumnos que tengan pendientes la 1ª y 2ª evaluación se plantearán actividades de recuperación no presenciales.

7. ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN

7.1 Primera convocatoria ordinaria.

7.1.1 Primera convocatoria ordinaria curso actual:

La convocatoria ordinaria de este módulo será en el curso 2021-22. Se cumplimentará el Informe Individualizado para cada alumno suspenso en el módulo y se especificará los resultados de aprendizaje no alcanzados por el alumno, así como la opinión del docente sobre la posible renuncia a la convocatoria.

7.1.2 Primera convocatoria ordinaria curso 2017-2018. En el anexo del punto 9, se incluyen las actividades de recuperación y sus criterios de calificación.

7.2. Primera convocatoria extraordinaria:

Curso 2017-2018. En caso de que continúe la situación de no poder asistir al centro, se adaptarán en función de lo establecido en los puntos anteriores.

8. BIBLIOGRAFÍA, MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

- Mail de grupo, google drive, google classroom y formularios google.
- Material bibliográfico impartido en 1er curso.

9. ANEXOS

Se realizarán las consultas que se necesiten a través del correo institucional diazfb@ieshotelescuela.es o en su caso videoconferencia cuando sea necesario por el volumen de cuestiones planteadas.

CICLO FORMATIVO: AGE-GIA DUAL

GRUPO:

MÓDULO: PROTOCOLO. Marzo 2020

RELACIÓN CON LOS CONTENIDOS DE LA PROGRAMACIÓN: UT 5: LA COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES

- 5.1. Proceso de la comunicación.
- 5.2. Comunicación verbal.
- 5.3. Comunicación no verbal.
- 5.4. Comunicación telefónica y nuevas tecnologías.

ACTIVIDADES EDUCATIVAS Y FECHAS	MEDIO DE ENTREGA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y DE CALIFICACIÓN
SE ENVÍA EL TEMA 5 AL MAIL. REALIZAR LA ACTIVIDAD 4	ACTV. 4 ENVIAR A MI MAIL EL 23/03 FECHA LÍMITE	<ul style="list-style-type: none">- Se han utilizado las técnicas de comunicación con el cliente.- Se han demostrado las actitudes y aptitudes en los procesos de atención al cliente. <p>Es una actividad de búsqueda de información, por ello se calificará su entrega.</p>

CICLO FORMATIVO: AGE-GIA DUAL

GRUPO: 1º

MÓDULO: PROTOCOLO. ABRIL 2020

RELACIÓN CON LOS CONTENIDOS DE LA PROGRAMACIÓN: UT 7: GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS:

7.1 Quejas, reclamaciones y sugerencias.

7.2 Principales motivos de quejas del cliente de las empresas de hostelería y turismo.

7.3 Elementos de recogida de quejas, reclamaciones o sugerencias.

7.4 Fases de la gestión de quejas y reclamaciones.

7.5 Normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas turísticas.

ACTIVIDADES EDUCATIVAS Y FECHAS	MEDIO DE ENTREGA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y DE CALIFICACIÓN
<p>SE ENVÍA EL TEMA 7 AL MAIL.</p> <p>EXAMEN ONLINE TEMAS 5 Y 7 EL 16 DE ABRIL. SE LES CONCRETA HORA, AL MAIL GRUPAL, UN PAR DE DÍAS ANTES.</p> <p>SE LES SOLICITA CONFIRMACIÓN DE RECEPCIÓN DE CUALQUIER MAIL INFORMATIVO PARA SABER SI ALGUNO/A PRESENTA ALGUNA DIFICULTAD EN LA MODALIDAD ONLINE</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Se han definido y analizado los conceptos formales y no formales de quejas, reclamaciones y sugerencias. - Se han reconocido los principales motivos de quejas de los clientes en las empresas de hostelería y turismo.. - Se ha valorado la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua. - Se han establecido las fases a seguir en la gestión de quejas y reclamaciones para conseguir la satisfacción del cliente dentro de su ámbito de competencia. - Se ha cumplido la normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas turísticas. <p>EXAMEN TIPO TEST CON FORMULARIOS GOOGLE. AUTOCORRECCIÓN Y NOTA AL FINALIZAR</p>

CICLO FORMATIVO: AGE-GIA DUAL

GRUPO: 3º

MÓDULO: 1ª ORDINARIA. CURSO 2018-2019

ACTIVIDADES EDUCATIVAS Y FECHAS	MEDIO DE ENTREGA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y DE CALIFICACIÓN
<p>3 ACTIVIDADES EN FORMATO DIGITAL. CONTENIDOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Protocolo en la mesa - Real Decreto protocolo - Colocación invitados 	<p>POR MAIL</p>	<p>Nota numérica del 1 al 10 según la corrección en las respuestas, no existe nota mínima para hacer media. Se tendrá todas en cuenta con el mismo porcentaje.</p>