

ADENDA DE LA PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO DE PROTOCOLO Y RELACIONES PUBLICAS

CICLO FORMATIVO DE GRADO SUPERIOR EN GESTION
DE ALOJAMIENTOS TURISTICOS

CURSO: 1º
VESPERTINO

Real Decreto 1686/2007 de 14 de diciembre

Decreto 50/2009 de 7 de mayo, modificado por Decreto 156/2017 de 19 de diciembre.

Departamento/Profesores: Hostelería y Turismo
Francisco Vindel Sanchez

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.

- **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.**

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.

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

No se verán modificadas ninguna de las unidades de trabajo contempladas para el tercer trimestre, pero si los elementos curriculares como la temporalización, la evaluación y principalmente la metodología.

9	LAS RELACIONES PUBLICAS Y LA COMUNICACION
10	APLICACIÓN DE LAS RELACIONES PUBLICAS: INSTRUMENTOS INFORMATIVOS
11	APLICACIÓN DE LOS RECURSOS: INSTRUMENTOS DEMOSTRATIVOS Y VALORATIVOS

U.T.

9.LAS RELACIONES PUBLICAS Y LA COMUNICACIÓN.

- Procedo de comunicación
- Comunicación verbal
- Comuni3n no verbal
- Habilidades sociales
- Atenci3n al cliente
- Actitudes de atenci3n al cliente

U.T.10. APLICACI3N DE LAS RELACIONES PUBLICAS I: INSTRUMENTOS INFORMATIVOS

- Aplicaci3n de los recursos
- Instrumentos orales
- Instrumento escrito o impreso
- Instrumentos fotogr3ficos o de im3genes
- M3s media

U.T.11. APLICACI3N DE LOS RECURSOS I I : INSTRUMENTOS DEMOSTRATIVOS Y VALORATIVOS

- Instrumentos online
- Inauguraciones
- Exposiciones y ferias
- Visitas
- Jornadas de puertas abiertas
- Sugerencias y quejas
- Encuestas
- Cuestionarios

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, 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.

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.

Al ser alumnado de primer curso y haber cursado dos terceras partes del curso, existe 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.

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 online realizados con los mismos criterios que a lo largo del curso. 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

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

Si el módulo es de primer curso: la convocatoria extraordinaria 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.

8. BIBLIOGRAFÍA, MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

- Protocolo y relaciones publicas. Ed. Paranifo
- Mail del grupo y herramientas google.

9. ANEXOS

Se realizarán las consultas que se necesiten a través del correo institucional vindelsf@ieshotelescuela.es y otros medios que sean necesarios

CICLO FORMATIVO: TÉCNICO SUPERIOR EN GESTION DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS**GRUPO: 1º****MÓDULO: PROTOCOLO Y RELACIONES PUBLICAS MARZO 2020****RELACIÓN CON LOS CONTENIDOS DE LA PROGRAMACIÓN:**

- 1 U.T. 9. Las RRPP y la comunicación**
 - Proceso de comunicación
 -Comunicación verbal
 - Comunicación no verbal

ACTIVIDADES EDUCATIVAS Y FECHAS	MEDIO DE ENTREGA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y DE CALIFICACIÓN
REALIZACIÓN DE TEST Y CUESTIONARIOS. TRABAJOS Y ACTIVIDADES BASADAS EN LOS CONTENIDOS. ACLARACIÓN DE DUDAS DE FORMA INDIVIDUALIZADA SOBRE LOS CONTENIDOS	Mail y consulta individualizada telematica	<ul style="list-style-type: none"> - Se ha caracterizado la comunicación verbal - Se ha analizado la comunicación no verbal - Se ha asimilado el proceso de comunicacion <p>Nota numérica del 1 al 10 dependiendo del grado adecuación a la actividad solicitada.</p>

CICLO FORMATIVO GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS**GRUPO: 1****MÓDULO PROTOCOLO Y RELACIONES PUBLICAS . ABRIL 2020****RELACIÓN CON LOS CONTENIDOS DE LA PROGRAMACIÓN: U.T. 9 LAS RELACIONES PUBLICAS Y LA COMUNICACIÓN**

- ATENCIÓN AL CLIENTE
 - MODALIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE
 - ACTITUDES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

ACTIVIDADES EDUCATIVAS Y FECHAS	MEDIO DE ENTREGA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y DE CALIFICACIÓN
Abril 2020 TEST Y CUESTIONARIOS SOBRE LOS CONTENIDOS TRABAJOS Y ACTIVIDADES ESPECÍFICOS Y DE CONSOLIDACIÓN ACLARACIÓN INDIVIDUALIZADA DE DUDAS	Mail y aclaración de dudas de forma telemática	<ul style="list-style-type: none"> - Se han descrito las características de la atención al cliente - Se ha valorado la importancia de las actitudes de atención al cliente <p>Puntuación de 1 a 10 en base s la adecuación a lo</p>

CICLO FORMATIVO GESTION DE ALOJAMIENTOS
GRUPO: 1º
MÓDULO: PROTOCOLO Y RELACIONES PUBLICAS MAYO 2020

RELACIÓN CON LOS CONTENIDOS DE LA PROGRAMACIÓN: UT 10 APLICACIÓN DE LAS RRPP. INSTRUMENTOS INFORMATIVOS
- Instrumentos orales

ENTREGA SEMAMAL		solicitado
------------------------	--	------------

<p>- Instrumentos escrito o impreso - Instrumentos fotográficos - Mass media</p>		
<p>CICLO FORMATIVO: GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS</p>		
<p>GRUPO: 1º</p>		
<p>MÓDULO: PROTOCOLO Y RELACIONES PUBLICAS . JUNIO 2020</p>		
<p>Cuestionarios teóricos y prácticos Trabajos y actividades de consolidación Entrega final de cada semana Aclaración individualizada de dudas</p> <p>RELACIÓN CON LOS CONTENIDOS DE LA PROGRAMACIÓN:</p> <p>DEMOSTRATIVOS Y VALORATIVOS</p> <p>- Instrumentos DEMOSTRATIVOS - Instrumentos VALORATIVOS</p>	<p>U.T.11 APLICACIÓN DE LOS RECURSOS</p> <p>Mail y aclaración de dudas de forma telemática</p>	<p>INSTRUMENTOS</p> <p>- Se ha clasificado los diferentes instrumentos informativos - Se han descrito los instrumentos orales - Se han caracterizado los instrumentos escritos -</p>
<p>ACTIVIDADES EDUCATIVAS Y FECHAS</p>	<p>MEDIO DE ENTREGA</p>	<p>CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y DE CALIFICACIÓN</p> <p>Nota numérica del 1 al 10</p>

<p>Junio 2020 Test y cuestionarios sobre los contenidos Actividades y trabajos de ampliación consolidación Entrega a final de cada semana</p>	<p>Mail y consulta individualizada telematica</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se han clasificado los instrumentos DEMOSTRATIVOS - Se han identificado los instrumentos VALORATIVOS <p>Nota numérica del 1 al 10</p>
--	---	--