

ADENDA DE LA PROGRAMACIÓN DEL MÓDULO DE:

PROTOCOLO Y RELACIONES PÚBLICAS

**CICLO FORMATIVO DE GRADO SUPERIOR:
GUÍA, INFORMACIÓN Y ASISTENCIA TURÍSTICAS**
CURSO: 1º

Real Decreto 1255/2009, del 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
(BOCM 21/12/2017)

Profesora:
Lorena Carabias Muñoz (Turno diurno)

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

A continuación, se exponen los resultados de aprendizaje y criterios de evaluación que se van a dar en este tercer trimestre siguiendo el orden al que llegábamos antes del estado de alarma. Se han eliminado algunos criterios de evaluación puesto que al mismo tiempo, con el fin de dar las unidades pendientes se han eliminado ciertos contenidos de cada unidad y conseguir un visión global de las unidades de trabajo.

3. Aplica los fundamentos y elementos de las relaciones públicas (RR.PP.) en el ámbito turístico seleccionando y aplicando las técnicas asociadas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido los fundamentos y principios de las RR.PP.
- b) Se han identificado y caracterizado los elementos de identidad corporativa en empresas e instituciones turísticas.
- c) Se han identificado los procesos y los canales de comunicación.
- d) Se han aplicado diversas técnicas de expresión verbal y no verbal.
- e) Se han reconocido y valorado los diferentes recursos de las relaciones públicas
- f) Se han seleccionado diferentes medios de comunicación dependiendo del producto a comunicar.

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 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.
- e) Se ha cumplido la normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas turísticas.

6. Demuestra actitudes de correcta atención al cliente analizando la importancia de superar las expectativas de los clientes con relación al trato recibido.

Criterios de evaluación:

- a) Se han analizado las expectativas de los diferentes tipos de cliente.
- b) Se ha conseguido una actitud de empatía.
- c) Se ha valorado la importancia de una actitud de simpatía.
- d) Se ha valorado en todo momento una actitud de respeto hacia los clientes, superiores y compañeros.
- e) Se ha conseguido alcanzar una actitud profesional.
- f) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa.

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

Se verán modificadas algunas de las unidades de trabajo contempladas para el tercer trimestre por el propio ritmo que se ha llevado durante el curso (hemos ido un poco más lento de lo esperado) a su vez también se verán modificados elementos curriculares como la temporalización, la evaluación y principalmente la metodología. Se han eliminado algunos contenidos dentro del tema 5 y 7 para poder llegar a dar el máximo de contenidos posibles.

5	LAS RELACIONES PÚBLICAS
6	LA COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES

7	MODALIDADES Y ACTITUD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE
8	GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

UT 5: LAS RELACIONES PÚBLICAS

- 5.1. Concepto de relaciones públicas.
- 5.2. Origen y antecedentes históricos.
- 5.3. El profesional de las relaciones públicas.
- 5.4. Recursos de las relaciones públicas.
- 5.5. La imagen del turismo español.

UT 6: LA COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES

- 6.1. Proceso de la comunicación.
- 6.2. Comunicación verbal.
- 6.3. Comunicación no verbal.
- 6.4. Comunicación telefónica y nuevas tecnologías.

UT 7: MODALIDADES Y ACTITUD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- 7.1. Contacto directo.
- 7.2. Contacto no directo.
- 7.3. Actitud de servicio al cliente.

UT 8: GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

- 8.1. Principales motivos de quejas del cliente de las empresas de hostelería y turismo.
- 8.2. Fases en la gestión de quejas y reclamaciones.
- 8.3. 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 en base a los power point enviados por la profesora. La metodología comenzó con solo actividades, luego se pasó a colgar videos en el aula virtual donde se explicaban los temas en el aula virtual y finalmente se han establecido clases online los lunes de 17 a 18 horas y los viernes de 17 a 19 horas.

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, aula virtual 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.

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.

Por ello, se calificarán todas las actividades, pero para poder superar este tercer trimestre se tendrá que haber presentado al menos el 60% de las actividades requeridas durante todo el trimestre y que la media de todas ellas de una nota mínima de 5.

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.

Para aquellos alumnos que tengan pendientes la 1ª y 2ª evaluación se plantearán actividades de recuperación y evaluación. Teniendo que tener una nota media de 5 en cada tipo de actividad.

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.

7.1 Primera convocatoria extraordinaria

7.1.1.: Si el módulo es de primer curso: Cada profesor cumplimentará el Informe Individualizado para cada alumno suspenso en el módulo y especificará los resultados de aprendizaje no alcanzados por el alumno, así como la opinión del docente sobre la posible renuncia a la convocatoria. El profesor titular del módulo en el curso es quien se ha de responsabilizar del seguimiento, la convocatoria y realización de las actividades de recuperación para la superación del módulo.

7.2.2 Si el módulo es de segundo o tercer curso: En este caso, tal y como establece la norma (Orden 2694/2009), entre ambas sesiones, siempre que la organización de las enseñanzas lo permita, se llevarán a cabo actividades de recuperación. El profesor titular del módulo en el curso es quien se ha de responsabilizar del seguimiento, la convocatoria y realización de las actividades de recuperación para la superación del módulo en cualquiera de las convocatorias.

8. BIBLIOGRAFÍA, MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

- Power point aportados por la profesora
- Mail de grupo, google drive, aula virtual y formularios google.

9. ANEXOS

Se realizarán las consultas que se necesiten a través del correo institucional carabiasml@ieshotelescuela.es y en las clases establecidas por videoconferencia.

CICLO FORMATIVO: TÉCNICO GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS**GRUPO: 1º****MÓDULO: PROTOCOLO Y RRPP. MARZO 2020****UT 5: LAS RELACIONES PÚBLICAS**

- 5.1. Concepto de relaciones públicas.
- 5.2. Origen y antecedentes históricos.
- 5.3. El profesional de las relaciones públicas.
- 5.4. Recursos de las relaciones públicas.
- 5.5. La imagen del turismo español.

ACTIVIDADES EDUCATIVAS Y FECHAS	MEDIO DE ENTREGA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y DE CALIFICACIÓN
<p>Se trabajará con el power point enviado por la profesora. Cada semana se irán solicitando actividades y el periodo de entrega será a la semana siguiente</p> <p>SEMANA DEL 16 AL 20 *Entrega de la unidad y resumen</p> <p>SEMANA DEL 23 AL 27 *Cuestionario de la imagen del turismo de Turespaña Corrección de actividades</p> <p>SEMANA DEL 30 AL 2 Corrección de actividades Cuestionario de repaso unidad 5</p>	<p>Email</p> <p>Aula virtual</p> <p>Google forms</p>	<p>Se evaluará la entrega en tiempo y forma. Calificación del 1 al 10</p> <p>Calificación del 1 al 10 Se evaluará la entrega en tiempo y forma.</p> <p>Calificación del 1 al 10</p>

CICLO FORMATIVO: TÉCNICO GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS**GRUPO: 1º****MÓDULO: PROTOCOLO Y RRPP. ABRIL 2020****UT 6: LA COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES****6.1. Proceso de la comunicación.****6.2. Comunicación verbal.****6.3. Comunicación no verbal.****6.4. Comunicación telefónica y nuevas tecnologías.**

ACTIVIDADES EDUCATIVAS Y FECHAS	MEDIO DE ENTREGA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y DE CALIFICACIÓN
<p>Se trabajará con el power point enviado por la profesora. Se trabajará con los videos colgados por la profesora en el aula virtual. A mediados de abril comienzo de clases online Cada semana se irán solicitando actividades y el periodo de entrega será a la semana siguiente</p> <p>SEMANA DEL 14 AL 17 Comienzo unidad 6 Escucha de los videos correspondiente a los dos últimos apartados de la unidad 6. Corrección del cuestionario Aclaración de dudas *Actividad de grabarse diciendo unas palabras de un texto elegido por ellos.</p> <p>SEMANA DEL 20 AL 24 Clases online lunes y viernes Corrección de actividades *Elaboración de una carta formal</p> <p>SEMANA DEL 27 AL 30 Clases online lunes y viernes</p>	<p>Aula virtual</p> <p>Aula virtual</p>	<p>Se evaluará la entrega en tiempo, forma, entonación, vocalización y velocidad. Calificación del 1 al 10</p> <p>Se evaluará la entrega en tiempo y forma. Calificación del 1 al 10</p>

Corrección de actividades *Cuestionario de repaso unidad 6	Google forms	Calificación del 1 al 10
---	--------------	--------------------------

CICLO FORMATIVO: TÉCNICO GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS**GRUPO: 1º****MÓDULO: PROTOCOLO Y RRPP. MAYO 2020*****UT 7: MODALIDADES Y ACTITUD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE***

7.1. Contacto directo.

7.2. Contacto no directo.

7.3. Actitud de servicio al cliente.

UT 8: GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

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

8.2. Fases en la gestión de quejas y reclamaciones.

8.3. 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 trabajará con el power point enviado por la profesora.</p> <p>Cada semana se irán solicitando actividades y el periodo de entrega será a la semana siguiente.</p> <p>Clases online lunes y viernes</p> <p>SEMANA DEL 4 AL 8</p> <p>*Ejercicios de identificación tipos de clientes</p> <p>Aclaración de dudas</p> <p>Corrección de ejercicios</p> <p>Clase online lunes y viernes</p> <p>SEMANA DEL 11 AL 15</p> <p>Aclaración de dudas</p> <p>Corrección de ejercicios</p> <p>Clase online lunes y viernes</p>	Aula virtual	Se evaluará la entrega en tiempo y forma. Calificación del 1 al 10

<p>*Actividad: caso práctico atención al cliente</p> <p>SEMANA DEL 18 AL 22 Comienzo unidad 8 Aclaración de dudas Corrección de ejercicios Clase online lunes y viernes *Cuestionario de repaso unidad 7</p> <p>SEMANA DEL 25 AL 29 Aclaración de dudas Corrección de ejercicios Clase online lunes y viernes *Actividad: elaborar una carta formal en respuesta a una reclamación del cliente</p>	<p>Aula virtual</p> <p>Google forms</p> <p>Aula virtual</p>	<p>Se evaluará la entrega en tiempo y forma. Calificación del 1 al 10</p> <p>Calificación del 1 al 10</p> <p>Se evaluará la entrega en tiempo y forma. Calificación del 1 al 10</p>
--	---	---

