

		10/01/2019		
	MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL	MD850202		
		Revisión 1	Pág. 1/18	

PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA	
MÓDULO: PROTOCOLO Y RELACIONES PÚBLICAS BILINGÜE	
1º C.F.G.S. GUÍA, INFORMACIÓN Y ASISTENCIAS TURÍSTICAS	
Código: 0172	Duración: 128 horas
PERIODO DE VIGENCIA (4 AÑOS): Desde el curso 2021/2022 hasta el curso 2025/2026	
FECHA DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN: Octubre 2021	

ABREVIATURAS: CF: ciclo formativo, RA: resultados de aprendizaje, CE: criterios de evaluación, UT: unidades de trabajo

1. REGULACIÓN DEL TÍTULO

2. ~~OBJETIVOS GENERALES~~ **OBJETIVOS GENERALES**

- ORDEN de 13 de octubre de 2010, por la que se desarrolla el currículo correspondiente

La formación del módulo contribuye a alcanzar los **objetivos generales** de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

j) Relacionar la calidad del servicio prestado con los estándares establecidos aplicando las técnicas de atención al cliente para supervisar dicha atención.

l) Reconocer las estrategias de motivación del personal a su cargo determinando

3. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de este título que se relacionan a continuación:

g) Supervisar la correcta atención al cliente, el servicio postventa y la gestión de quejas y reclamaciones, para conseguir su satisfacción.

h) Proponer la implantación de sistemas de gestión innovadores, adecuando y empleando las tecnologías de la información y la comunicación.

j) Motivar al personal a su cargo, delegar funciones y tareas, promoviendo la participación

		10/01/2019		
		MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL		
	MD850202		Revisión 1	

4. PROSPECTIVA EN EL SECTOR

Las Administraciones educativas tendrán en cuenta, al desarrollar el currículo correspondiente, las siguientes consideraciones:

a) Los establecimientos de alojamiento turístico, que en un principio daban respuesta a un tipo de clientela vacacional tradicional, han ido evolucionando, añadiendo una gama más amplia de oferta al producto base. Este hecho ha ido ligado a la incorporación de sistemas de gestión más modernos, así como a la introducción nuevos modelos de alojamiento. Los consumidores, por su parte, han ido adquiriendo una cultura de viaje, tanto por ocio como de trabajo, que ha producido el incremento de la frecuencia de los desplazamientos, destinos y tipos de alojamiento. La facilidad para comparar los productos de alojamiento existentes en cada momento en el sector hace que el consumidor sea cada vez más exigente y busque servicios más novedosos y personalizados. Las empresas españolas han evolucionado con rapidez, anticipándose incluso a cambios en el sector, por lo que resulta imprescindible contar, cada vez más, con profesionales mejor preparados que sean capaces de adaptarse, prever y anticiparse a la evolución cambiante del mercado de la gestión de los distintos establecimientos turísticos y afines.

Diferentes informes oficiales (procedentes de la Organización Internacional del Trabajo, Organización Mundial del Turismo, entre otros), apuntan a una doble tendencia en el turismo y concretamente en el sector del alojamiento: la introducción en la gestión de las nuevas tecnologías, así como la internacionalización de la industria hotelera. La consolidación y expansión del euro como moneda de intercambio, la liberación del sector del transporte aéreo, con la aparición de compañías de bajo coste, así como la creciente integración de los sectores turísticos, comercio y ocio, se han mostrado como factores de influencia decisivos en los cambios que se mencionan.

Otro punto crucial es la dificultad que tiene el sector para atraer y conservar a trabajadores cualificados y la mejora de la formación profesional continua de éstos. Todo ello es necesario para estabilizar la fuerza del trabajo en el sector y, al tiempo, incrementar la productividad de las empresas y la calidad de los servicios.

b) Lo anterior está íntimamente ligado a la implantación de nuevas formas de gestión del alojamiento, desarrolladas en paralelo a las nuevas tecnologías. La tendencia general de éstas se mueve hacia un aumento de la responsabilidad del trabajador, la formación polivalente, el trabajo en equipo y la coordinación entre los miembros del mismo.

		10/01/2019		
		MD850202		
		Revisión 1	Pág. 3/18	
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL				

5. TABLA GENERAL DE UNIDADES DE TRABAJO, RA Y TEMPORALIZACIÓN

OG	CPPS	RA (resultados de aprendizaje)	UT (unidades de trabajo)	TRI MES TRE	Nº HOR AS	% NOTA
d), e), f),	d), f), i)	RA 1: Aplica el protocolo institucional analizando los diferentes sistemas de organización y utilizando la normativa de protocolo y precedencias oficiales.	UT 1: Protocolo Institucional, eclesiástico, militar, deportivo, real y social.	1	42	25%
d) e) i)	d), i)	RA 3: Aplica los fundamentos y elementos de las relaciones públicas (RR.PP.) en el ámbito turístico seleccionando y aplicando las técnicas asociadas.	UT 2: Las Relaciones Públicas.	2	18	20%
d), e), h) , i)	d), e), h), i)	RA 2: Aplica el protocolo empresarial describiendo los diferentes elementos de diseño y organización según la naturaleza, el tipo de acto, así como al público al que va dirigido.	UT 3: Protocolo empresarial	2	20	20%
d), e), h), i)	d), e), h), i)	RA 4: Establece comunicación con el cliente relacionando las técnicas empleadas con el tipo de usuario.	UT 4: La comunicación en las organizaciones. Tipología de usuarios	3	16	10%
d), e), h), i)	d), e), i)	RA 5: Gestiona las quejas, reclamaciones y sugerencias describiendo las fases establecidas de resolución asociadas, para conseguir una correcta satisfacción del cliente.	UT 5: Quejas y reclamaciones	3	16	15%
d), e), h), i)	d), e), h), i)	RA 6: Demuestra actitudes de correcta atención al cliente analizando la importancia de superar las expectativas de los clientes con relación al trato recibido.	UT 6: Atención al cliente.	3	16	10%
TOTAL					128	100 %

- **OG=Objetivos generales. CPPS=Competencias profesionales, personales y sociales.**
- En las columnas **OG, CPPS y RA**, el número o letra se corresponde con la Orden.
- **El profesorado identificará los OG y CPPS que estén directamente relacionados con el RA.** Pueden ser todos los que en la Orden se relacionan con el módulo o alguno/os de ellos (ver puntos 2 y 3 de esta programación).
- **Insertar** tantas filas como sean necesarias para completar los RA.
- La **determinación de las UT** debe realizarse tras un análisis previo del módulo profesional.
- **La asociación de UT con RA**, en función de las características del RA y tras valorar su peso formativo, puede ser:
 - **Una UT por cada RA.**
 - **Varias UT por cada RA.**
 - **Otros** (Debe ser visado por el Equipo Directivo).
- **Peso de las UT:** las UT pueden tener el mismo peso o valor (la nota trimestral/final será la media aritmética) o no (la nota trimestral/final será la media ponderada)

		10/01/2019		
	MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL	MD850202		
		Revisión 1	Pág. 4/18	

6. DETALLE DE LAS UNIDADES DE TRABAJO

MÓDULO: PROTOCOLO Y RELACIONES PÚBLICAS UNIDAD TRABAJO 1: Protocolo Institucional. Precedencias.	
1.TEMPORALIZACIÓN: 42 horas	
2.RESULTADO DE APRENDIZAJE	
RA 1: Aplica el protocolo institucional analizando los diferentes sistemas de organización y utilizando la normativa de protocolo y precedencias oficiales.	
3.CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
a) Se han definido los elementos que conforman el protocolo institucional.	4. CONTENIDOS <ul style="list-style-type: none"> - Aplicación del protocolo institucional: - Concepto de protocolo. - Origen y evolución del protocolo. - Conceptos elementales de protocolo. - Tipos de protocolo. - Protocolo institucional. Definición y elementos. - Sistemas de organización de invitados. - Tipos de presidencias - Interés por la normativa en materia de protocolo y precedencias oficiales del Estado y de las Comunidades Autónomas. - Proyección de actos protocolarios. - Diseño de invitaciones. - Colocación y ordenación de banderas dentro de los actos protocolarios.
b) Se han determinado los criterios para establecer la presidencia en los actos oficiales.	
c) Se han caracterizado los diferentes sistemas de ordenación de los invitados en función del tipo de acto a organizar.	
d) Se ha reconocido la normativa de protocolo y precedencias oficiales del Estado y otras instituciones.	
e) Se han realizado los programas protocolarios en función del evento a desarrollar.	
f) Se ha caracterizado el diseño y planificación de actos protocolarios.	
g) Se han diseñado diferentes tipos de invitaciones en relación con diferentes tipos de acto.	
h) Se ha determinado la ordenación de banderas dentro de los actos protocolarios.	
5. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN PONDERADOS Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	
Foro online 0% -10% Daily activities (Tasks) 70% - 100% Pruebas escritas 0% - 20%	

		10/01/2019		
	MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL	MD850202		
		Revisión 1	Pág. 5/18	

MÓDULO: PROTOCOLO Y RELACIONES PÚBLICAS UNIDAD TRABAJO 2: Las Relaciones Públicas.	
1. TEMPORALIZACIÓN: 18 horas	
2. RESULTADO DE APRENDIZAJE	
RA 3: Aplica los fundamentos y elementos de las relaciones públicas (RR.PP.) en el ámbito turístico seleccionando y aplicando las técnicas asociadas.	
3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN	4. CONTENIDOS
a) Se han definido los fundamentos y principios de las RR.PP.	Aplicación de los fundamentos y los elementos de las RR.PP. en el ámbito turístico:
b) Se han identificado y caracterizado los elementos de identidad corporativa en empresas e instituciones turísticas.	- Fundamentos y principios de las RR.PP.
c) Se han identificado las principales marcas de entidades públicas y privadas del sector turístico.	- Aplicación y valoración de las RR.PP. en el ámbito turístico empresarial e institucional.
d) Se ha identificado y clasificado el concepto de imagen corporativa y sus componentes.	- Recursos de las relaciones públicas.
e) Se han reconocido distintos tipos de imagen proyectadas por empresas e instituciones turísticas.	- Identidad corporativa. Identificación y caracterización. Principales marcas de entidades del sector turístico.
f) Se han identificado los procesos y los canales de comunicación.	- La imagen corporativa. Concepto, componentes y tipos de imagen.
g) Se han aplicado diversas técnicas de expresión verbal y no verbal.	- La imagen del turismo español.
h) Se han reconocido y valorado los diferentes recursos de las relaciones públicas.	- La imagen del turismo andaluz.
i) Se han seleccionado diferentes medios de comunicación dependiendo del producto a comunicar.	- Procesos y canales de comunicación. Selección de medios de comunicación adecuados.
j) Se ha valorado la importancia de la imagen, la identidad corporativa, la comunicación y las relaciones públicas en las empresas e instituciones turísticas.	- La expresión corporal y la expresión verbal. Técnicas relacionadas. La imagen personal. Habilidades sociales.
k) Se ha identificado y caracterizado la imagen del turismo español y andaluz.	
5. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN PONDERADOS Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	
Foro online 0% -10%	
Daily activities (Tasks) 70% - 100%	
Pruebas escritas 0% - 20%	

		10/01/2019		
	MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL	MD850202		
		Revisión 1	Pág. 6/18	

MÓDULO: PROTOCOLO Y RELACIONES PÚBLICAS UNIDAD TRABAJO 3: Protocolo empresarial	
1. TEMPORALIZACIÓN: 20 horas	
2. RESULTADO DE APRENDIZAJE	
RA 2: Aplica el protocolo empresarial describiendo los diferentes elementos de diseño y organización según la naturaleza, el tipo de acto, así como al público al que va dirigido.	
3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN a) Se han caracterizado la naturaleza y el tipo de acto a organizar. b) Se ha diseñado un manual protocolario y de comunicación. c) Se ha identificado el público al que va dirigido. d) Se han identificado los elementos de organización y diseño de actos protocolarios empresariales (presidencia, invitados, día, hora, lugar, etc.). e) Se ha verificado la correcta aplicación del protocolo durante el desarrollo del acto. f) Se ha enumerado la documentación necesaria según el acto para su correcto desarrollo. g) Se ha elaborado el programa y cronograma del acto a organizar. h) Se ha calculado el presupuesto económico del acto a organizar.	4. CONTENIDOS Aplicación del protocolo empresarial: - Tipos y objetivos de los actos protocolarios empresariales. - Manual protocolario y de comunicación de una empresa. Diseño. - Identificación del público objetivo y adecuación del acto. - Actos protocolarios empresariales. Diseño y aplicación del protocolo durante el acto. - Documentación asociada. - Elaboración del programa y cronograma del acto a organizar.
5. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN PONDERADOS Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Foro online 0% -10% Daily activities (Tasks) 70% - 100% Pruebas escritas 0% - 20%	

		10/01/2019		
	MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL	MD850202		
		Revisión 1	Pág. 7/18	

MÓDULO: PROTOCOLO Y RELACIONES PÚBLICAS	
UNIDAD TRABAJO 4: La comunicación en las organizaciones. Tipologías de usuarios.	
1. TEMPORALIZACIÓN: 16 horas	
2. RESULTADO DE APRENDIZAJE RA 4: Establece comunicación con el cliente relacionando las técnicas empleadas con el tipo de usuario.	
3. 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.	4. CONTENIDOS Comunicación con los clientes: <ul style="list-style-type: none"> - Proceso de la comunicación. - Comunicación no verbal. - Comunicación verbal. - Objetivos y variables de la atención al cliente. - Modalidades de atención al cliente. Contacto directo y no directo. Técnicas. - Puntos clave de una buena atención al cliente según la fase de contacto de este con la empresa. Actitudes y aptitudes. - Técnicas de dinamización e interacción grupal.
5. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN PONDERADOS Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Foro online 0% -10% Daily activities (Tasks) 70% - 100% Pruebas escritas 0% - 20%	

		10/01/2019		
		MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL		
		Revisión 1	Pág. 8/18	

MÓDULO: PROTOCOLO Y RELACIONES PÚBLICAS	
UNIDAD TRABAJO 5: Quejas y reclamaciones	
1. TEMPORALIZACIÓN: 16 horas	
2. RESULTADO DE APRENDIZAJE	
RA 5: Gestiona las quejas, reclamaciones y sugerencias describiendo las fases establecidas de resolución asociadas, para conseguir una correcta satisfacción del cliente.	
3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN	4. CONTENIDOS
a) Se han definido y analizado los conceptos formales y no formales de quejas, reclamaciones y sugerencias.	Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias:
b) Se han reconocido los principales motivos de quejas de los clientes en las empresas de hostelería y turismo.	- Quejas, reclamaciones y sugerencias. Conceptos formales y no formales.
c) Se han identificado los diferentes canales de comunicación de las quejas, reclamaciones o sugerencias y su jerarquización dentro de la organización.	- Valoración de su importancia.
d) Se ha valorado la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.	- Principales motivos de quejas del cliente de las empresas de hostelería y turismo.
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.	- Elementos de recogida de quejas, reclamaciones o sugerencias.
f) Se ha cumplido la normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas turísticas.	- Fases de la gestión de quejas y reclamaciones.
g) Se han diseñado los puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención al cliente y gestión de quejas y reclamaciones.	- Normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas turísticas.
	- Diseño de puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención al cliente y gestión de quejas y reclamaciones.
5. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN PONDERADOS Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN	
Foro online 0% -10%	
Daily activities (Tasks) 70% - 100%	
Pruebas escritas 0% - 20%	

		10/01/2019	
	MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL	MD850202	
		Revisión 1	Pág. 9/18

MÓDULO: PROTOCOLO Y RELACIONES PÚBLICAS UNIDAD TRABAJO 6: Atención al cliente.	
1. TEMPORALIZACIÓN: 16 horas	
2. RESULTADO DE APRENDIZAJE RA6: Demuestra actitudes de correcta atención al cliente analizando la importancia de superar las expectativas de los clientes con relación al trato recibido	
3. 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 seguido una actitud de discreción. g) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa	4. CONTENIDOS Actitudes de atención al cliente: - Actitud de servicio al cliente. - Actitud de empatía y simpatía. - Actitud de respeto hacia clientes, superiores, personal dependiente y compañeros. - Actitud profesional. - El valor de la discreción dentro del ámbito laboral. - El valor de la imagen corporativa.
5. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN PONDERADOS Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Foro online 0% -10% Daily activities (Tasks) 70% - 100% Pruebas escritas 0% - 20%	

		10/01/2019	
	MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL	MD850202	
		Revisión 1	Pág. 10/18

7. CONTENIDOS TRANSVERSALES

8. ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS Y LÍNEAS DE ACTUACIÓN EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE. Además de los contenidos propios del módulo, deberán incluirse contenidos y actividades para la atención a la cultura andaluza, según se establece en la Ley 17/2007 de Educación en Andalucía (art.39 y 40):

8.1. ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS Derechos humanos, valores de una sociedad libre y democrática.

- Educación para la igualdad: respeto a la interculturalidad, a la diversidad.
 - Educación para la igualdad en ambos sexos.
 - Educación para la paz: no violencia, resolución de conflictos, respeto y tolerancia.
 - Educación para la salud: hábitos de vida saludable y deportiva.
 - Educación para el consumo: consumo responsable y conocimiento de los derechos del consumidor.
 - Educación ambiental: cuidado con el medio ambiente.
 - Educación vial: seguridad y respeto a las normas.
 - Educación para el ocio: utilización responsable del tiempo libre y del ocio.
 - Cultura andaluza: el medio natural, la historia, la cultura y otros hechos diferenciadores de Andalucía.
 - Servicio de asistencia y guía en viajes y en el destino.
- Se concretarán en la Programación de Aula.

8.2. LÍNEAS DE ACTUACIÓN EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza aprendizaje que permiten alcanzarlos objetivos del módulo versarán sobre:

- Trabajar las actitudes de los alumnos en referencia a todos los aspectos relacionados con la atención al cliente.



10/01/2019



MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL

MD850202

Educación y Deporte

Revisión 1

Pág.
11/18

- Dotarlos de herramientas básicas de protocolo institucional.
- Análisis y proyección del protocolo en los actos empresariales.
- Herramientas de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias.

9. METODOLOGÍA

La enseñanza bilingüe implica cambios metodológicos pero no podemos decir que haya una metodología única y específica para la educación bilingüe, sino una combinación de prácticas didácticas empleadas tanto en las áreas lingüísticas como en las áreas o módulos profesionales no lingüísticos. Se impone el eclecticismo para recoger lo mejor de cada propuesta y así adaptarse a diferentes realidades educativas. Por este motivo es importante la flexibilidad en los elementos que intervienen en el proceso de enseñanza y aprendizaje: espacios, tiempos, agrupamientos, ritmos de aprendizaje, nivel de competencia de L2 y proyecto educativo de centro.

Dentro del trabajo por competencias, la competencia en comunicación lingüística ocupa un lugar destacado dentro de la enseñanza bilingüe. Además de ésta, no podemos olvidar otras competencias como el tratamiento de la información y la competencia digital, la competencia para aprender a aprender o la autonomía e iniciativa personal.

Dentro del eclecticismo pedagógico antes mencionado, debemos considerar que el aprendizaje por tareas se adapta perfectamente al enfoque AICLE que se sigue en los centros bilingües. Citando a Jean Duverger, es necesario "Entreprendre pour apprendre", por eso fomentaremos el trabajo del alumnado por proyectos o tareas ya que los enfoques de aprendizajes pasivos no resultan hoy en día muy atractivos para el alumnado y además, está demostrado que se aprende haciendo. Dado que es cada vez más difícil captar su atención durante periodos de tiempo prolongados, el enfoque de trabajo por proyectos se presenta como una alternativa a considerar.

La planificación de productos finales es importante como colofón de un proceso y como visualización de resultados. Al alumnado le motiva muchísimo ver sus aportaciones y creaciones, especialmente si son posteriormente difundidas entre la comunidad escolar.

Asimismo, el aprendizaje cooperativo es una opción a considerar ya que permite que en la realización de las tareas propuestas las diferencias individuales se reduzcan y se garantiza el éxito del grupo al que cada miembro aporta sus peculiaridades individuales.

Las decisiones que debemos adoptar respecto a la metodología de este módulo en cada UT tendrán en cuenta:

1. Los aprendizajes derivados de los CE pueden ser de tres tipos: saber, saber hacer y saber ser/estar. Dependiendo del tipo de aprendizaje se elegirá la metodología más adecuada. Así, por ejemplo:

- Saber: transmisión de información por el profesorado o el alumnado, búsqueda de información por parte del alumnado...



UNIÓN EUROPEA
Fondo Social Europeo
El FSE invierte en tu futuro



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL

10/01/2019



MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL

MD850202

Educación y Deporte

Revisión 1

Pág.
11/18

- Saber hacer: demostraciones prácticas, resolución de problemas prácticos...
- Saber ser/estar: Definición de pautas relacionadas con actitudes (responsabilidad, participación, iniciativa...).

2. Estrategias de enseñanza-aprendizaje y tipos de actividades:

a- Actividades de introducción (diagnósticas o motivadoras), de desarrollo (actividades en clase o en casa) y de síntesis (resumen global, ideas o conclusiones principales) en el transcurso de cada UT.

b- Explicaciones/aclaraciones en inglés por parte del profesor de los contenidos relacionados con el saber, saber hacer y saber ser/estar que necesiten de dicha explicación/aclaración.

c- Actividades en inglés vinculadas al Resultado de Aprendizaje y a los Criterios de Evaluación para trabajar en grupo.

d- Realización de tareas individuales que se harán en inglés o en español, a criterio del/de la alumno/a, vinculadas al Resultado de Aprendizaje y a los Criterios de Evaluación.

e- Actividades de ampliación (para alumnos/as con un ritmo de aprendizaje rápido) y refuerzo (para los que tengan dificultad), para atender a la diversidad.

f- Complementarias o extraescolares: viajes, visitas, conferencias, vídeos... Siempre planificadas y con algún procedimiento para evaluar (Ej. informe del alumnado sobre la actividad, debate, cuestionario...).

3. Espacios. Aula ordinaria, aula de gestión, aula-taller...

Aula polivalente de gestión con ordenadores, conexión a internet, cañón y pantalla.

9.1 ADAPTACIÓN DE LA METODOLOGÍA A LA MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

Enseñanza semipresencial. El CPIFP Hurtado de Mendoza, en Consejo Asesor de 15 de septiembre de 2021 adoptó el modelo b): docencia en modalidad semipresencial con asistencia parcial del grupo en los tramos horarios presenciales en caso de alcanzar el nivel de alerta sanitaria 3-4. La asistencia presencial será de la mitad del grupo, en alternancia. Las horas presenciales se aprovecharán para la explicación de la teoría y de las actividades a realizar por el alumnado, y las horas telemáticas para que el alumnado realice las tareas previamente explicadas en clase y que serán tutorizadas mediante mensajes y foro en la plataforma online utilizada.

9.2 ADAPTACIÓN DE LA METODOLOGÍA A LA MODALIDAD ONLINE

Enseñanza ONLINE En el supuesto de que este modelo sea imposible llevarlo a cabo ya que las autoridades dispongan que no se pueda /deba asistir al centro, se trabajarán los contenidos del módulo de forma ONLINE. 2/3 de las horas de clase seguirán siendo atendidas por el docente por videoconferencia (dentro del horario establecido para el módulo este curso) y el



10/01/2019



MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL

MD850202

Educación y Deporte

Revisión 1

Pág. 11/18

otro tercio el alumno trabajará de forma autónoma tutorizado por el docente a través de una plataforma online. Principalmente se tendrá en cuenta que:

1. Los materiales que se subirán a la plataforma.
2. 2/3 de las clases serán mediante videoconferencia online.
3. Se utilizarán foros y mensajes en la plataforma.
4. Las tareas y pruebas se entregarán en las asignaciones que se colgarán en la plataforma.

10. EVALUACIÓN

10.1. CONSIDERACIONES GENERALES

1. La evaluación se realiza teniendo en cuenta los RA y los CE, así como las competencias y objetivos generales del Ciclo Formativo asociados al módulo y establecidos en la normativa.
2. Es una evaluación continua. Para aplicar la evaluación continua se requiere la asistencia regular a clase del alumno/a y su participación en las actividades programadas.
3. No se pueden poner mínimos en la nota de un instrumento de evaluación (por ejemplo, un mínimo de 3 en el examen para hacer media con trabajos, ejercicios de clase...).
4. Las ausencias del alumno/a, con carácter general, tendrán como consecuencia la imposibilidad de evaluar con determinados CE a dicho alumno/a en el proceso de evaluación continua, cuando dichas ausencias coincidan con la aplicación de actividades de evaluación relacionadas con determinados CE que no vuelvan a ser evaluados durante el curso.
5. En estos casos los alumnos/as tendrán derecho a ser evaluados aplicando dichos CE en el periodo de recuperación/mejora de la calificación:
 - A) En 1º en el periodo de recuperación/mejora entre la 3ª evaluación parcial y la final.
 - B) En 2º en el periodo de recuperación/mejora posterior a la 2ª evaluación parcial y final.

10.2. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

1. En todo momento, se garantizará una variedad suficiente de instrumentos de evaluación para poder aplicar correctamente los CE asociados a cada RA. Se diseñan diversos instrumentos y el peso de la calificación se reparte, sin que se de relevancia excesiva a unos sobre otros, para favorecer la evaluación continua.



UNIÓN EUROPEA
Fondo Social Europeo
El FSE invierte en tu futuro



Gobierno de España
Ministerio de Educación y Formación Profesional

10/01/2019



MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL

MD850202

Educación y Deporte

Revisión 1

Pág.
11/18

2. Los instrumentos de evaluación utilizados para comprobar y medir los aprendizajes se elegirán y diseñarán en función de los RA y CE. Usaremos:

-Para observación: fichas de observación...

-Para tareas: plantillas de corrección, fichas de autoevaluación/coevaluación...

-Para trabajos: Plantillas de corrección, listas de chequeo...

- Para exámenes: prueba escrita (test, preguntas cortas, desarrollo), prueba oral, prueba de ejecución...con sus plantillas de corrección.

3. Los instrumentos de evaluación se concretan para cada UT.

4. Todas las calificaciones se recogen en el Cuaderno del Profesor, donde aparecen reflejadas todas las variables a evaluar y su correspondiente calificación.

5. Todos los documentos, incluidos los instrumentos, utilizados en el proceso de evaluación del alumno/a estarán a disposición del mismo o de sus representantes legales en caso de minoría de edad. Se facilitará copia de los mismos si los solicita el alumno/a o sus representantes legales en caso de minoría de edad.

10.3. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

1. Todas las UT/RA no tendrán el mismo peso. Ver tabla de UT en apartado 5.

2. Todos los CE no tendrán el mismo peso (según programación de aula). Ver tabla de UT en apartado 6.

3. La calificación del MP será la media aritmética (según programación) de las calificaciones de cada uno de los RA, observando siempre que se hayan superado todos los RA.

4. Para superar el MP el alumno/a deberá alcanzar todos los RA asociados al módulo, cada uno con una calificación igual o superior a 5, entendida para cada RA como evidencia de la adquisición del mismo.

5. Para superar un RA se hará la media aritmética/ponderada (según programación) de las calificaciones de cada CE. Se superará con calificación mayor o igual a 5.

6. En caso de no superar el RA sí se considerarán superados los CE de dicho RA con calificación mayor o igual a 5.

7. En el periodo ordinario de evaluación los criterios de calificación se establecerán para cada UT/RA ligados a los instrumentos de evaluación utilizados. Ej.: Observación, tareas y trabajos (X%), Exámenes (X%).



10/01/2019



MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL

MD850202

Educación y Deporte

Revisión 1

Pág. 11/18

8. No se puede incluir % de actitud (competencias personales y sociales) de manera independiente con un peso en la nota global. Pueden valorarse en los distintos instrumentos de evaluación.

9. Las calificaciones que obtenga el alumnado en la recuperación sustituirán a las calificaciones anteriores. Por consiguiente dichas calificaciones, junto con las que obtuvo en los criterios de evaluación que sí superó en su momento, generarán una nueva calificación final del MP que será la que aparecerá como nota de evaluación final.

10. En el caso del alumnado que quiera mejorar su calificación, se mantendrá la nota más alta considerando la que obtuvo en un primer momento y la que ha obtenido en este proceso de mejora de calificación. Por consiguiente dichas calificaciones, junto con las que obtuvo en los criterios de evaluación que no han sido objeto de mejora, generarán una nueva calificación final del MP que aparecerá como nota de evaluación final.

11. La nota trimestral será la media aritmética (según programación) de las UT/RA del trimestre. La nota final será la media aritmética (según programación) de todas las UT/RA.

12. Las notas trimestrales y finales se redondean.

13. En aquellos MMPP que tengan un carácter de progresividad en los aprendizajes, la adquisición de RA que impliquen necesariamente la adquisición de RA anteriores, supondrá que dichos RA anteriores han sido adquiridos aun si dichos RA no fueron adquiridos en su momento. Cuando se dé esta circunstancia para ciertos RA, será recogida en la programación.

10.4 ADAPTACIÓN DE LA EVALUACIÓN A LA MODALIDAD ONLINE

Dado que se propone una metodología eminentemente práctica, basada en la realización de trabajos y tareas, si se produjera de nuevo una situación que requiriera adoptar la modalidad online para proseguir con el proceso de enseñanza-aprendizaje, esto no supondría cambios significativos en los sistemas de evaluación. Se mantendrían los mismos instrumentos de evaluación y criterios de calificación, afectando el cambio principalmente a la metodología y a los recursos utilizados. Los exámenes tipo test se sustituirían por herramientas que impliquen razonamiento y visión crítica como lo son los debates online en videollamada y en foros online.

11. APOYO, REFUERZO Y RECUPERACIÓN

Durante el periodo ordinario de clases se podrán diseñar actividades de apoyo dirigidas a ayudar a los/as alumnos/as que necesiten de medidas encaminadas a facilitarles el logro de determinados Resultados de Aprendizaje. Dichas actividades de apoyo se determinarán en la programación de aula. La determinación y planificación de las actividades de refuerzo o mejora de las competencias, que permitan al alumnado matriculado en la modalidad presencial la superación de los módulos profesionales pendientes de evaluación positiva o, en su caso, mejorar la calificación obtenida en los mismos. Dichas actividades se realizarán en primer curso durante el periodo



10/01/2019



MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL

MD850202

Educación y Deporte

Revisión 1

Pág. 11/18

última evaluación parcial y la evaluación final. La Programación de Aula recogerá el detalle del plan de trabajo y los procedimientos e instrumentos de evaluación, así como los criterios de calificación para ese periodo de recuperación. Al inicio de este periodo el profesor entregará a cada alumno/a un plan individualizado de recuperación (ver modelo en el Cuaderno del Profesor) que recogerá:

- Detalle de los CE no superados
- Detalle del horario y calendario.

12. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Para los alumnos que tengan dificultades con la materia se realizarán actividades de refuerzo tales como: sesiones de resolución de dudas previas a los exámenes, agrupamiento con compañeros aventajados en actividades de trabajo de los alumnos en clase, actividades en grupo para fomentar la colaboración y cooperación de los alumnos con mayor nivel de conocimientos con los que presenten un nivel más bajo, etc. Se recogerán en la Programación de Aula. Se podrán proponer actividades de ampliación destinadas al alumnado con mayor nivel o implicación. Se recogerán en la Programación de Aula.

En el caso de que haya alumnado con discapacidad reconocida se podrá realizar una adaptación curricular no significativa o de acceso al currículum: no se adaptarán objetivos, contenidos ni criterios de evaluación, pero se podrán adaptar materiales, metodología y procedimientos de evaluación (más tiempo para la realización de exámenes, cambio en el tipo de prueba como por ejemplo, oral en lugar de escrita para un alumno con problemas de motricidad, etc.). La adaptación queda en un documento escrito consensuado por el Equipo Docente y en la Programación de Aula se adecuarán las actividades formativas y los procedimientos de evaluación (art. 2.5.e. de Orden de 29-9-2010 evaluación en FP).

13. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

- CARRETÓN BALLESTER, M^a Carmen Y RAMOS SOLER, Irene: Las Relaciones Públicas en la Gestión de la Comunicación Interna. AIRP (Asociación de Investigadores en las Relaciones Públicas, 2009. (fecha de inicio de uso: 2015- 2016).
- FOX, Sue: Business Etiquette for Dummies. Second Edition. Wiley Publishing, Inc., 2008. (fecha de inicio de uso: 2015- 2016).
- MUÑOZ BODA, M^a Soledad: Protocolo y Relaciones Públicas. Editorial Paraninfo, 2016. (fecha de inicio de uso: 2015- 2016).



10/01/2019



MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL

MD850202

Revisión 1

Pág.
11/18

- THEAKER, Alison: The Public Relations Handbook. Second Edition. Routledge, 2004. (fecha de inicio de uso: 2015-2016).
- YAVERBAHUM, Eric with BLY, Robert and BENUN, Ilise foreword by KIRSHENBAUM, Richard: Business Etiquette for Dummies. Second Edition, 2006. (fecha de inicio de uso: 2015-2016).

Otros manuales propuestos por el profesor que trabaje la programación.

- Material en copias facilitado por los profesores.
- Material audiovisual: presentaciones y vídeos relacionadas con los contenidos del módulo.
- Revistas especializadas del sector turístico.
- Publicaciones de prensa nacional y estadísticas.
- Distintas páginas webs relacionadas con el módulo profesional Protocolo y Relaciones Públicas.
- Pizarra

14. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

Las actividades complementarias y extraescolares serán las que determine el departamento de hostelería y turismo curso escolar.

ACTIVIDAD	RA o CE	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
Actividad en el taller comedor relacionadas con el protocolo social y empresarial	RA 2	Resultado final del evento./ Ficha de observación.
Visitar la celebración de eventos públicos institucionales.	RA 1 y 4	Cuestionario.
Visitar el departamento de relaciones públicas de organismo oficial o de alojamiento hotelero	RA 4, 5 y 6	Cuestionario.

La organización de estas actividades puede verse afectada por la actual crisis sanitaria del COVID19. Las actividades se adaptarán al correcto seguimiento del módulo.



10/01/2019



MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL

MD850202

Educación y Deporte

Revisión 1

Pág. 11/18

15. PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL SEGUIMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN

Esta programación, que forma parte del Proyecto Funcional, tendrá una vigencia de 4 años desde su elaboración. No obstante lo anterior, anualmente y antes del 31 de octubre, las programaciones podrán ser revisadas y modificadas si procede.

Cada trimestre se revisará el cumplimiento de la programación y se aplicarán las medidas correctoras pertinentes.

En la Memoria Final se recogerán las variaciones para el curso siguiente.