

**JUNTA DE ANDALUCÍA  
CONSEJERÍA DE  
EDUCACIÓN  
I.E.S. SALVADOR TÁVORA**

**PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA**

**CICLO FORMATIVO:**

**F.P.B. ALOJAMIENTO Y LAVANDERÍA**

**MÓDULO PROFESIONAL: ATENCIÓN AL CLIENTE**

**CÓDIGO:**

**3005**

**DURACIÓN: 64 HORAS**

**JOSÉ JAVIER GARCÍA GUIL**

**Curso 2022/2023**

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. CONTEXTUALIZACIÓN**
- 3. COMPETENCIAS**

- 3.1.- Competencia Generales**
- 3.2.- Competencias profesionales, personales y sociales**
- 4. OBJETIVOS GENERALES.**
- 5. RESULTADOS DE APRENDIZAJE**
- 6. ORGANIZACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN.**
- 7. CONTENIDOS SEGÚN NORMATIVA Y SEGÚN PROPUESTOS.**
- 8. METODOLOGÍA**
- 9. TEMAS TRANSVERSALES**
- 10. EVALUACIÓN.**
- 11. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.**
- 12. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD**
- 13. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES**

# Programación Didáctica: atención al cliente

## 1.-INTRODUCCIÓN:

A través de este documento establecemos la planificación del módulo profesional de **Atención al cliente**, dirigido a un grupo de alumnos y alumnas que están cursando el F.P.B. de Alojamiento y Lavandería del Instituto de Enseñanza Secundaria Salvador Távora de Sevilla.

<b>Ciclo Formativo:</b>	<b>1º FPB ALOJAMIENTO Y LAVANDERÍA</b>
<b>Normativa que regula el título</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Real Decreto 127/214</b>, de 28 de febrero, regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica.</li><li>● <b>El Decreto 135/2016</b>, de 26 de julio, por el que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía.</li><li>● <b>Instrucciones de 22 de Mayo</b>, de la Dirección General de Formación Profesional Inicial y Educación Permanente.</li><li>● <b>Orden</b> de 7 de julio de 2009, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Gestión de alojamientos turísticos en Andalucía.</li></ul>
<b>Módulo Profesional:</b>	ATENCIÓN AL CLIENTE Nº horas: 64 totales (2 semanales) Código: 3005

## 2.1.- CONTEXTUALIZACIÓN:

### Contexto socioeducativo del centro

El I.E.S. Salvador Távora de Sevilla se encuentra a unos 4 Km. del casco urbano de Sevilla, cerca de un parque conocido como “Parque Amate”. I.E.S Salvador Távora se encuentra en Rochelambert, dentro de Sevilla nos situamos en la zona Este y entre sus habitantes nos encontramos diversas nacionalidades, ya que las características del grupo que podemos encontrarnos son alumno con dificultades de integración social y problemas de comunicación (inmigrante), alumno con cierto grado de discapacidad.

Muy cerca del instituto se encuentra una boca de metro, así como parada de autobús.

El instituto tiene dos edificios, el cual tuvo una unificación convirtiéndose en único Instituto de Enseñanza Secundaria “Salvador Távora”. El conjunto fue concebido como un complejo autosuficiente de carácter educativo. Es un instituto de difícil desempeño, ya que los alumnos proceden de tres zonas distintas con un nivel bajo sociocultural.

Se imparten clases a alumnos desde los 12 años, que son aquellos que realizan la ESO, así como la FP Básica en alojamiento y lavandería. También imparten clases a alumnos de ciclo de grado superior y Bachillerato, por lo que las edades son diversas.

En la actualidad tenemos 13 alumnos de los cuales son 8 alumnas y 5 alumnos,

## Programación Didáctica: atención al cliente

---

cuatro de ellos con NEAE, el nivel sociocultural es muy bajo.

### 3. COMPETENCIAS:

- Describir los productos que comercializan y los servicios que prestan empresas tipo.
- Realizar ejercicios de expresión oral, aplicando las normas básicas de atención al público.
- Realizar la resolución de situaciones estándares mediante ejercicios de simulación.

#### 3.1. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES.

Las competencias profesionales, personales, sociales y las competencias para el aprendizaje permanente de este módulo son las que se relacionan a continuación:

- h) Atender al cliente, demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.
- i) Utilizar las normas de cortesía en su relación con los clientes, teniendo en cuenta la imagen corporativa de la empresa o centro de trabajo.

### 4. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO A LOS QUE CONTRIBUYE EL MÓDULO:

Las enseñanzas conducentes a la obtención del Título Profesional Básico en Alojamiento y Lavandería conforman un Ciclo Formativo de Formación Profesional Básica y están constituidas por los objetivos generales y los módulos profesionales.

- h) Seleccionar técnicas de comunicación según situación y tipo de cliente relacionándolas con los protocolos preestablecidos y valorando la actitud personal ante las necesidades del cliente para prestarle atención satisfactoriamente
- i) Reconocer diferentes fórmulas y protocolos de atención vinculándolas a la coherencia con la imagen corporativa del centro de trabajo para aplicar normas de cortesía en la relación con clientes.

De igual contribuye a alcanzar los objetivos del Instituto:

#### PARTICULARES DEL CENTRO

- o Consolidación del instituto como un gran centro educativo de referencia en la zona.
- o Mejora de los rendimientos escolares del alumnado en todas las etapas, fomentando la creación de hábitos de estudio, esfuerzo y trabajo.
- o Promoción del desarrollo integral del alumnado, para su incorporación futura, en igualdad de condiciones, a la sociedad competitiva y al mundo laboral.
- o Educación en valores conducentes a la construcción de una sociedad más justa y solidaria, tales como la igualdad, la democracia, tolerancia y el respeto.
- o Fomento de hábitos de vida saludable y de actitudes de respeto al entorno, al patrimonio de la ciudad, a las instalaciones del Centro y al medio ambiente.

#### PROPIOS PARA LA MEJORA DEL RENDIMIENTO ESCOLAR Y LA

### CONTINUIDAD DEL ALUMNADO EN EL SISTEMA EDUCATIVO

- o Reducir el absentismo escolar y el abandono temprano del sistema educativo.
- o Mejorar la coordinación entre el profesorado de una misma materia y nivel.
- o Fomentar el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación como instrumentos favorecedores del proceso de aprendizaje.
- o Mejorar la expresión oral y escrita de nuestro alumnado, así como la comprensión lectora de cualquier tipo de texto.
- o Asegurar la información al alumnado de los criterios de evaluación establecidos para cada, materia, ámbito o módulo profesional.
- o Potenciar el estudio de lenguas extranjeras.
- o Fomentar el hábito de lectura a través de todas las áreas que componen el currículo, potenciando el uso de la biblioteca del Centro.
- o Establecer agrupamientos flexibles en las áreas instrumentales si los recursos humanos y materiales lo permiten.
- o Aplicar con prontitud las medidas educativas que se determinen en las sesiones de evaluación inicial.
- o Participación del Centro en planes, proyectos e iniciativas que favorezcan la mejora de la convivencia, la formación del profesorado, la implicación de las familias, el conocimiento de la cultura andaluza, el respeto al medio ambiente, el rendimiento académico y la adquisición de las competencias básicas del alumnado en todas las enseñanzas que se imparten.
- o Compensar el desfase curricular del alumnado en situación de desventaja socioeducativa, mediante las medidas contempladas en los planes de Compensatoria, de refuerzo educativo, de recuperación de materias pendientes, de orientación y de acción tutorial.
- o Potenciar la información a las familias sobre el proceso de aprendizaje de sus hijos e hijas e impulsar una mayor colaboración de los padres y madres en la vida del Centro.
- o Ampliar la colaboración con entidades, asociaciones y otros recursos de la zona para combatir el absentismo y el abandono de ciertos sectores más desprotegidos de nuestra población escolar.
- o Mayor coordinación con los centros adscritos a nuestro IES (tanto de Primaria como de Secundaria), para facilitar el tránsito del alumnado de 1º ESO y 1º de Bachillerato.

Facilitar la integración escolar del alumnado que se incorpora tardíamente o de forma irregular al sistema educativo o la del alumnado extranjero sin conocimiento de español, optimizando los recursos con que provee al Centro la Administración, tales como profesor/a de A.T.A.L.

### 5. RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

Los resultados de aprendizaje del módulo específico de **ATENCIÓN AL CLIENTE**, para la obtención del título de Alojamiento y Lavandería, de acuerdo con la normativa vigente:

1. Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación

## Programación Didáctica: atención al cliente

---

2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.
3. Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.
4. Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.

### 6. ORGANIZACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN.

**UD1. Atender a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación**

Relacionada con el resultado de aprendizaje:

R.A.1 Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación

**UD2. Comunicación con el cliente.**

Relacionada con el resultado de aprendizaje:

R.A.2. Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico.

**UD3. Información de los servicios que presta un establecimiento**

Relacionada con el resultado de aprendizaje:

R.A.3.-Informa al posible cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas.

**UD4. El libro de hojas de reclamaciones.**

Relacionada con el resultado de aprendizaje:

R.A.4.-Atiende reclamaciones de posibles clientes, reconociendo el protocolo de actuación.

## 7. CONTENIDOS SEGÚN NORMATIVA Y CONTENIDOS PROPUESTOS

U.1	Atender a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación	Nº de horas de la unidad: 15 HORAS			
CP	OG	RA	Contenidos propuestos y ordenados	Criterios de evaluación	Instrumentos de evaluación
H,I	H,I	1	<p>-El proceso de comunicación. Agentes y elementos que intervienen. Canales de comunicación con el cliente.</p> <p>-Barreras y dificultades comunicativas.</p> <p>-Comunicación verbal: Emisión y recepción de mensajes orales.</p> <p>-Motivación, frustración y mecanismos de defensa. Comunicación no verbal.</p> <p>-Empatía y receptividad.</p>	<p>a) Se ha analizado el comportamiento del posible cliente.</p> <p>b) Se han adaptado adecuadamente la actitud y discurso a la situación de la que se parte.</p> <p>c) Se ha obtenido la información necesaria del posible cliente.</p> <p>d) Se ha favorecido la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la misma.</p> <p>e) Se ha mantenido una conversación, utilizando las fórmulas,</p>	<p>Para los criterios : Para todos los criterios, pruebas objetivas (escritas, orales, ejercicios de clase, trabajos específicos individuales o grupales, trabajo diario, pruebas prácticas) 60%.</p> <p>20% Técnicas de observación</p> <p>El cuaderno de clase , para todos los criterios 20%</p> <p>Aplicando a todos los RA y por extensión a todos los CE, el mismo valor.El cuaderno de</p>

				<p>léxico comercial y nexos de comunicación (pedir aclaraciones, solicitar información, pedir a alguien que repita y otros).</p> <p>f) Se ha dado respuesta a una pregunta de fácil solución, utilizando el léxico comercial adecuado.</p> <p>g) Se ha expresado un tema prefijado de forma oral delante de un grupo o en una relación de comunicación en la que intervienen dos interlocutores.</p> <p>h) Se ha mantenido una actitud conciliadora y sensible a los demás, demostrando cordialidad y amabilidad en el trato.</p> <p>i) Se ha transmitido información con claridad, de manera ordenada, estructura clara y precisa.</p>	<p>clase , para todos los criterios 20%</p> <p>Aplicando a todos los RA y por extensión a todos los CE, el mismo valor.</p>
U.2	Comunicación con el cliente.		Nº de horas de la unidad: 25 HORAS		

CP	O R G A	Contenidos propuestos y ordenados	Crite rios de evalu ación	Instrumentos de evaluación
H,I	H , I 2	<p>Venta de productos y servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Actuación del vendedor profesional.</li> <li>-Exposición de las cualidades de los productos y servicios.</li> </ul> <p>La presentación y demostración del producto.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-El vendedor. Características, funciones y actitudes. Cualidades y aptitudes para la venta y su desarrollo.</li> <li>-El vendedor profesional: modelo de actuación. Relaciones con los clientes. Las objeciones del cliente.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Técnicas de venta.</li> <li><input type="checkbox"/> Servicios postventa.</li> </ul>	<p>a) Se han analizado o las diferentes tipologías de público.</p> <p>b) Se han diferenciado clientes de proveedores</p>	<p>Para los criterios : Para todos los criterios, pruebas objetivas (escritas, orales, ejercicios de clase, trabajos específicos individuales o grupales, trabajo diario, pruebas prácticas) 60%. 20% Técnicas de observación El cuaderno de clase , para todos los criterios 20%</p> <p>Aplicando a todos los RA y por extensión a todos los CE, el mismo valor.El cuaderno de clase , para todos los criterios 20%</p> <p>Aplicando a todos los RA y por extensión a todos los CE, el mismo valor.</p>

				<p>, y éstos del público en general.</p> <p>c) Se ha reconocido la terminología básica de comunicación comercial.</p> <p>d) Se ha dife</p>	
--	--	--	--	--	--

			renc iado entr e info rma ción y publ icid ad. e) Se han ade cua do las resp uest as en func ión de las preg unta s del públ ico. f) Se ha	
--	--	--	--	--

			informado al cliente de las características del servicio, especialmente de las calidades esperables. g) Se ha asesorado al cliente	
--	--	--	---	--

			nte sobr e la opci ón más reco men dabl e, cua ndo exist en vari as posi bilid ade s, info rmá ndol e de las cara cterí stica s y aca bad os prev	
--	--	--	---	--

			isibl es de cad a una de ellas . h) Se ha solic idad o al clie nte que com uniq ue la elec ción de la opci ón eleg ida.	
--	--	--	--	--

U.3		Información de los servicios que presta un establecimiento	Nº de horas de la unidad: 8 HORAS			
CP	OG	RA	Contenidos propuestos y ordenados	Criterios de evaluación	Instrumentos de evaluación	
H,I	H.I	3	<p>Aspectos relevantes de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista.</p> <p>Información al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Roles, objetivos y relación cliente-profesional.</li> <li><input type="checkbox"/> Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.</li> <li><input type="checkbox"/> Atención personalizada como base de la confianza en la oferta de servicio.</li> <li><input type="checkbox"/> Necesidades y gustos del cliente, así como criterios de satisfacción de los mismos.</li> <li><input type="checkbox"/> Fidelización de clientes.</li> <li><input type="checkbox"/> Objeciones de los clientes y su tratamiento.</li> <li><input type="checkbox"/> Parámetros clave que identificar para la clasificación del</li> </ul>	<p>a) Se ha hecho entrega al cliente de los artículos procesados, informando de los servicios realizados en los artículos.</p> <p>b) Se han transmitido al cliente, de modo oportuno, las operaciones a llevar a cabo en los artículos entregados y los tiempos previstos para ello.</p> <p>c) Se han identificado los documentos de entrega asociados al servicio o producto.</p> <p>d) Se ha recogido la conformidad del cliente con el acabado obtenido, tomando nota, en caso contrario, de sus objeciones, de modo adecuado.</p> <p>e) Se ha valorado la</p>	<p>Para los criterios : Para todos los criterios, pruebas objetivas (escritas, orales, ejercicios de clase, trabajos específicos individuales o grupales, trabajo diario, pruebas prácticas) 60%. 20% Técnicas de observación El cuaderno de clase , para todos los criterios 20%</p> <p>Aplicando a todos los RA y por extensión a todos los CE, el mismo valor.El cuaderno de clase , para todos los criterios 20%</p> <p>Aplicando a todos los RA y por extensión a</p>	

			artículo recibido. Técnicas de recogida de los mismos.	pulcritud y corrección, tanto en el vestir como en la imagen corporal, elementos clave en la atención al cliente. f) Se ha mantenido en todo momento el respeto hacia el cliente. g) Se ha intentado la fidelización del cliente con el buen resultado del trabajo. h) Se ha definido periodo de garantía y las obligaciones legales aparejadas.	todos los CE, el mismo valor.
<b>U.4</b>	<b>El libro de hojas de reclamaciones.</b>	<b>Nº de horas de la unidad: 6 HORAS</b>			
<b>CP</b>	<b>OG</b>	<b>RA</b>	<b>Contenidos propuestos y ordenados</b>	<b>Criterios de evaluación</b>	<b>Instrumentos de evaluación</b>
H,I	H,I	4	Documentación básica vinculada a la prestación de servicios. Tratamiento de reclamaciones: <input type="checkbox"/> Técnicas utilizadas en la actuación ante reclamaciones. Gestión de reclamaciones. Alternativas reparadoras.	a) Se han ofrecido alternativas al cliente ante reclamaciones fácilmente subsanables, exponiendo claramente los tiempos y condiciones de las operaciones a realizar, así como del nivel de probabilidad de	Para los criterios : Para todos los criterios, pruebas objetivas (escritas, orales, ejercicios de clase, trabajos específicos individuales o grupales, trabajo diario, pruebas prácticas) 60%.

			<p>Elementos formales que contextualizan una reclamación.</p> <p><input type="checkbox"/> Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.</p> <p>Procedimiento de recogida de las reclamaciones.</p> <p><input type="checkbox"/> Utilización de herramientas informáticas de gestión de reclamaciones.</p>	<p>modificación esperable.</p> <p>b) Se han reconocido los aspectos principales en los que incide la legislación vigente, en relación con las reclamaciones.</p> <p>c) Se ha suministrado la información y documentación necesaria al cliente para la presentación de una reclamación escrita, si éste fuera el caso.</p> <p>d) Se han recogido los formularios presentados por el cliente para la realización de una reclamación.</p> <p>e) Se ha cumplimentado una hoja de reclamación</p> <p>f) Se ha compartido información con el equipo de trabajo.</p>	<p>20% Técnicas de observación</p> <p>El cuaderno de clase , para todos los criterios 20%</p> <p>Aplicando a todos los RA y por extensión a todos los CE, el mismo valor.El cuaderno de clase , para todos los criterios 20%</p> <p>Aplicando a todos los RA y por extensión a todos los CE, el mismo valor.</p>
--	--	--	--	---	--

RELACIÓN DE UNIDADES, PONDERACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN POR EVALUACIONES			
UNIDAD DIDÁCTICA Y RESULTADO DE APRENDIZAJE	TÍTULO	PONDERACIÓN SOBRE NOTA FINAL	PONDERACION SOBRE NOTA DE CADA EVALUACIÓN
1(RA1)	Atiende a posibles clientes, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación. 15 h	25%	50% 1°y 2°
2(RA2)	<b>Comunica al posible cliente las diferentes posibilidades del servicio, justificándolas desde el punto de vista técnico. 17 h</b>	25%	50% 1°,2°
3(RA3)	<b>Informa al probable cliente del servicio realizado, justificando las operaciones ejecutadas. 15</b>	25%	50% 3°
4(RA4)	<b>Se realizaran y atenderán las reclamaciones de los clientes, utilizando diversas técnicas. 17 h</b>	25%	50% 3°

## **8. METODOLOGIA**

**Como se puede observar el contenido organizador que se ha seleccionado es, en gran medida, procedimental, ya que de las características de este módulo profesional, se deduce que el aprendizaje debe basarse en los modos de saber hacer. Por lo que todas las unidades estarán relacionadas entre sí, no constituyéndose en unidades “estancas” de trabajo, sino que los conocimientos adquiridos serán aplicados en las siguientes unidades didácticas y en diversas situaciones a lo largo del curso.**

**Por lo tanto, la metodología a seguir será activa, dinámica, participativa, individualizada, formativa y creativa. Para ello se seguirán los siguientes principios metodológicos:**

**1.- Utilización del medio circundante como primer punto de referencia del alumnado, realizando actividades que incluyan una visión crítica de las relaciones que se mantienen en el centro educativo con el fin de construir un sistema de relaciones lo más adecuado posible. También se pueden realizar aquellas relaciones de las empresas hoteleras del entorno.**

**2.- Introducción en la motivación del alumnado. Se intentará motivar al alumnado utilizando material específico y real como propaganda de establecimientos hoteleros, directorio de hoteles, mapas, páginas web, etc. Además se les pedirá que realicen proyectos creativos para fomentar la imaginación.**

**3.- Potenciar el trabajo autonómico o individual y, a su vez, el trabajo en equipo:**

**Los alumnos/as harán parte de sus tareas de forma individual, buscando información dentro y fuera de las aulas, analizándola y asimilándola de forma crítica.**

**También parte de sus actividades serán desarrolladas en grupos, con lo que se fomentará la empatía y el compartir conocimientos y experiencias. En cualquier caso e independientemente del método de trabajo a utilizar, el profesor atenderá a cada alumno/a de forma individualizada, siguiendo paso a paso su trayectoria de aprendizaje.**

**4.- Estrategias expositivas:**

**Tras conocer los conocimientos previos del alumnado, comienza la fase de exposición. El proceso de enseñanza-aprendizaje deja un poco al lado las**

**clases magistrales, profundizando en la realización de actividades eminentemente prácticas, a través de las cuales se llegarán a dominar las capacidades terminales requeridas en este módulo profesional. Cuando haya que exponer algo, se hará de forma oral acompañada de la documentación necesaria y, a veces, de transparencias y material audiovisual. El uso de Internet como fuente de información va a ser frecuente en este módulo.**

**5.- Potenciar las técnicas de indagación e investigación, ya que con la información que el alumnado va a recibir y asimilar, deberá realizar diversos trabajos investigadores relacionados con el módulo profesional.**

**6.- Aplicaciones y transferencias de lo aprendido al mundo productivo real. Se realizarán actividades simuladas en las que se demostrará la utilidad de lo aprendido para un defenderse en un medio productivo real. Aquí los/as alumnos/as con algún tipo de experiencia laboral pueden desempeñar un papel muy activo al poder relatarlas a sus compañeros/as.**

## **9. TEMAS TRANSVERSALES**

Además de los contenidos propios del Módulo, deberán incluirse para la EDUCACIÓN EN VALORES y la ATENCIÓN A LA CULTURA ANDALUZA, según se establece en la Ley 17/2007 de educación en Andalucía (art.39 y 40) contenidos y actividades relacionados con:

- Educación moral y cívica: El fortalecimiento del respeto de los derechos humanos y de las libertades y los valores que preparan al alumnado para vivir en una sociedad libre y democrática. El conocimiento y el respeto a los valores recogidos en la Constitución Española y en el Estatuto de Autonomía para Andalucía.
- Educación para la igualdad: Respeto a la interculturalidad, a la diversidad.
- Educación para la igualdad en ambos sexos: La superación de las desigualdades por razón del género y la valoración de la

aportación de las mujeres al desarrollo de nuestra sociedad y al conocimiento acumulado por la humanidad

- Educación para la paz: no violencia, resolución de conflictos, respeto y tolerancia a la opinión de los demás, etc.
- Educación para la salud: hábitos de vida saludable y deportiva. Búsqueda de un adecuado bienestar físico y mental para sí y para los demás. También la salud laboral y la educación sexual que promueva una vida sexual segura y responsable.
- 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, como el flamenco, para que sean conocidos, valorados y respetados como patrimonio propio y en el marco de la cultura española y universal.

De esta forma, a lo largo del módulo se tratarán temas de diferente índole, relacionados con la coeducación, la convivencia, la sostenibilidad, escuela espacio de paz, la multiculturalidad, prevención de riesgos e higiene laboral, etc, de esta forma realizaremos:

1. Actividades donde para trabajos que tradicionalmente son desarrollados por hombres, elegiremos a mujeres para su realización, y viceversa.
2. Actividades relacionadas con el turismo sostenible.
3. Actividades para prevención de incendios, levantamiento de cargas, manipulación de productos y equipamiento, etc
4. Actividades donde destaquemos las diferentes culturas y costumbres de los diversos tipos clientes y nuestra forma de actuar en consecuencia.

## **10. EVALUACION**

Para la evaluación tendremos en consideración lo establecido en ***ORDEN de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía***, en el artículo 3 Criterios de evaluación, en sus apartados 1,2 y 3:

1. Los centros docentes harán públicos, al inicio del curso, por los medios que se determinen en su proyecto educativo, los procedimientos de evaluación comunes a las enseñanzas de formación profesional inicial y los resultados de aprendizaje, contenidos, metodología y criterios de evaluación propios de cada uno de los módulos profesionales que componen cada ciclo formativo.
2. El alumnado tiene derecho a ser evaluado conforme a criterios de plena objetividad, así como a conocer los resultados de sus aprendizajes.
3. Al término del proceso de enseñanza-aprendizaje, el alumnado obtendrá una calificación final para cada uno de los módulos profesionales en que esté matriculado. Para establecer dicha calificación los miembros del equipo docente considerarán el grado y nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos para cada módulo profesional, de acuerdo con sus correspondientes criterios de evaluación y los objetivos generales relacionados, así como de la competencia general y las competencias profesionales, personales y sociales del título, establecidas en el perfil profesional del mismo y sus posibilidades de inserción en el sector profesional y de progreso en los estudios posteriores a los que pueda acceder

## 9.2. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA

La evaluación del proceso de enseñanza se aplica mediante una autorreflexión del profesor con el fin de valorar:

Si su programación didáctica es sistemática y adecuada.

Si motiva y logra que el alumnado se esfuerce.

Si se han empleado los recursos y materiales necesarios

Si se han logrado los resultados de aprendizaje y los objetivos propuestos.

Si hay un buen ambiente en el aula y una buena relación entre los alumnos/as

Si las actividades realizadas eran las adecuadas.

Si la distribución temporal ha sido correcta.

Los profesores por tanto evaluarán los procesos de enseñanza, su propia práctica docente y las programaciones, para comprobar el grado de desarrollo conseguido y su adecuación a las necesidades educativas del centro y del alumnado.

Y dado que el currículum es abierto y flexible, el profesor modificará, si fuese necesario, tras la realización de esta autoevaluación, siempre con el fin de mejorar y progresar en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

## 9.3 EVALUACIÓN DEL PROCESO DE APRENDIZAJE. PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN.

La evaluación aplicada al proceso de aprendizaje, establece los resultados de aprendizaje, competencias profesionales, personales y sociales, objetivos generales, que deben ser alcanzados por los alumnos/as, y responde al *qué evaluar*.

- La evaluación es **continua**, para observar el proceso de aprendizaje. Dicha continuidad queda reflejada en una:
  - o *Evaluación inicial o diagnóstica*: el profesor iniciará el proceso educativo con un conocimiento real de las características de sus alumnos/as. Esto le permitirá diseñar su estrategia didáctica y acomodar su práctica docente a la realidad de sus alumnos/as. Debe tener lugar dentro un mes desde comienzos del curso académico.
  - o *Evaluación procesual o formativa*: nos sirve como estrategia de mejora para ajustar sobre la marcha los procesos educativos.
  - o *Evaluación final o sumativa*: se aplica al final de un periodo determinado como comprobación de los logros alcanzados en ese periodo. Es la evaluación final la que determina la consecución de los objetivos didácticos y los resultados de aprendizaje planteados.

El proceso de evaluación tendrá en cuenta el grado de consecución de los resultados de aprendizaje, objetivos generales y las competencias profesionales, personales y sociales establecidas en esta programación.

## 8. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Son las pruebas que sirven para valorar el aprendizaje de los alumnos/as.

<b>INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN</b>	<b>UTILIDAD PARA LA EVALUACIÓN</b>
<b>Técnicas de observación</b> <b>El cuaderno de clase</b>	Lista los aspectos que van a ser observados en el desempeño del estudiante. Registro de acontecimientos, revelando aspectos significativos del comportamiento del alumno.
<b>Trabajos de simulación o proyectos en grupo</b>	Se evalúa la actitud, motivación y participación del alumno en trabajos de grupo y su capacidad para relacionarse con los miembros del mismo. Se evalúa la utilización de sistemas de organización y planificación de tareas dentro del grupo en el desarrollo del trabajo propuesto y en la búsqueda soluciones adecuadas. Se evalúa el nivel de comunicación entre los miembros del grupo y la capacidad de decisión dentro del grupo. Se evalúa el nivel y calidad del desarrollo de las actividades propuestas. Se evalúa la utilización de aplicaciones informáticas más adecuadas y la búsqueda de información en fuentes diversas.
<b>Exposición oral, disertación oral, argumentaciones orales.</b>	Se evalúa la creatividad y el diseño de una idea original de problema y su resolución. Asimismo se evalúa la exposición ante los compañeros de las conclusiones, investigaciones y disertaciones sobre temas planteados y coordinados por el profesor.
<b>Autoevaluación (oral, escrita, individual, en grupo).</b>	Se evalúa la capacidad de crítica y autocrítica, de inferir de los argumentos de otros compañeros y de valorar el proceso de aprendizaje.
<b>Prácticas simuladas o ejercicios prácticos.</b>	Se evalúa la actitud, motivación y participación del alumno en la clase, con preguntas y situaciones planteadas por el profesor y por los propios alumnos, relacionadas con el trabajo bien hecho y la búsqueda de la solución más adecuada.
<b>Informes/memorias de prácticas y ejercicios.</b>	Se evalúa la capacidad de análisis y de síntesis. Se evalúa la utilización de herramientas informáticas y de búsqueda de información en fuentes diversas. Se evalúa la expresión escrita y la capacidad de formular propuestas acertadas y con actitud de ética y profesionalidad sobre los resultados obtenidos en las prácticas y ejercicios propuestos.
<b>Pruebas teóricas y escritas objetivas</b>	Se evalúa los conocimientos adquiridos en el módulo.

<b>individuales.</b>	Se evalúa la expresión escrita.
<b>Pruebas prácticas individuales</b>	Se evalúa los conocimientos autónomos aplicados y las habilidades desarrolladas en el proceso de enseñanza del módulo, en ejercicios prácticos planteados por el profesor.

## 9. SESIONES DE EVALUACIÓN

Al menos, se celebrará **una sesión de evaluación parcial** y, en su caso, de calificación, **cada trimestre lectivo** y una **final** no antes del 22 de junio de cada curso escolar. La sesión de evaluación consistirá en la reunión del equipo educativo que imparte docencia al mismo grupo, organizada y presidida por el tutor del grupo.

<b>Antes del 15 octubre</b>	<b>1 trimestre</b>	<b>2 trimestre</b>	<b>3 trimestre</b>	<b>Antes del 22 junio</b>
Evaluación inicial	1º parcial	2º parcial	1º final	2º Final

### 10. SISTEMAS Y CRITERIOS DE RECUPERACIÓN:

Para los alumnos que no hayan superado los objetivos propuestos, se propone:

- La realización de distintas actividades de refuerzo.
- La realización de tareas repetitivas para conseguir la destreza necesaria, como los hábitos más comunes (orden, limpieza, mentalización de los procesos, etc.)
- La realización de pruebas de recuperación.

Después de cada periodo de evaluación, aquellos alumnos cuyos resultados obtenidos no alcancen los mínimos exigibles podrán acceder a una recuperación.

En dichas recuperaciones se hará hincapié en los conceptos fundamentales que permitan al alumno llegar a adquirir los niveles formativos mínimos.

Así mismo dispondrán de una recuperación de los contenidos no superados al final del curso.

Como complemento del proceso de evaluación, se podrán realizar a lo largo del trimestre uno o varios controles de los contenidos que se hayan trabajado.

La evaluación de los mismos podrán constar de:

- preguntas cortas,
- preguntas de desarrollo,
- resolución de casos prácticos
- preguntas tipo test.

Antes de cada examen, el profesor informará a los alumnos de la estructura prevista en concreto.

El alumnado que no haya superado los contenidos mínimos a través de la primera convocatoria de Mayo pasará a una segunda convocatoria en el mes de junio, en la cual se guardarán las notas superadas en cada una de las evaluaciones.

Para los alumnos/as calificados negativamente en cada una de las pruebas hasta completar la unidad didáctica, se podrá realizar una recuperación de las mismas, tanto de contenidos conceptuales como, para reforzar las carencias que se detecten en cada una de las pruebas y así poder alcanzar un resultado positivo en cada unidad didáctica y trimestral.

La nota de los exámenes de recuperación será la que el alumno obtenga en el examen teórico y en el desarrollo de la práctica procedimental.

Es necesario tener **al menos un cinco** en todas las pruebas realizadas trimestralmente para poder calcular la nota media del trimestre, dicha nota se realizará con el número entero quedando reservados los decimales para la nota final de curso.

La **nota final de Mayo** se calcula con la nota media, con sus decimales, de las dos evaluaciones, siendo necesario tenerlas aprobadas.

---

### 11. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

## Programación Didáctica: atención al cliente

---

De manera específica el Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, en su Art. 8.4, dice que “Los centros de formación profesional aplicarán los currículos establecidos por la Administración educativa correspondiente, de acuerdo con las características y expectativas del alumnado, con especial atención a las necesidades de aquellas personas que presenten una discapacidad.”

No obstante, hay que tener en cuenta el carácter “*terminal*” de las enseñanzas de Formación Profesional Inicial, así planteado de forma explícita en sus objetivos generales, competencias y criterios de evaluación. A tal efecto, la presencia de alumnado con necesidades educativas “*significativas*”, debe comportar la incidencia del equipo educativo a través del tutor, e incluso de otros profesionales especializados (pedagogos, terapeutas, orientadores, etc.), para que sean ellos los que decidan sobre la correcta adecuación de las decisiones y condiciones de trabajo en el aula, garantizándose así una respuesta educativa acorde con las necesidades generadas.

De forma general se describen a continuación algunos indicadores a tener en cuenta, para adecuar nuestra programación didáctica a la diversidad del alumnado:

- Dar prioridad a objetivos y contenidos en función de las capacidades, intereses y motivación de los alumnos/as.
- Diseñar actividades que tengan diferentes niveles de profundización, para dar respuesta a alumnos/as con mayor nivel de conocimientos.
- Procurar actividades diversas para trabajar un mismo contenido. Desde las meramente conceptuales (individuales) a otras con un tratamiento más complejo (individuales o de grupo). Esta gradación en la complejidad permite una respuesta más eficaz a los distintos niveles del alumnado.

Pero además, se prevé la realización de actividades complementarias de refuerzo y de ampliación, con las que se podrá atender a las diversas necesidades de aprendizaje.

Los alumnos/as que no hayan alcanzado los objetivos previstos en alguna unidad didáctica, realizarán ejercicios de refuerzo, y entregarán las actividades realizadas por su compañeros a diario, pudiendo hacerse, además, alguna prueba individual de **recuperación**, tales como:

- Dar prioridad a técnicas y estrategias que favorezcan la experiencia y la reflexión.
- Favorecer el tratamiento globalizado de los contenidos.
- Realizar evaluaciones iniciales para saber los conocimientos previos del alumnado.
- Utilizar instrumentos de evaluación variados en función de las características del alumnado.

Asimismo, habrá que tener en cuenta los elementos prescriptivos de currículo (objetivos, contenidos y criterios de evaluación) que serán los mismos para todo el grupo de alumnos/as, siendo la metodología el elemento primordial a través de la cual se intentará dar respuesta a las necesidades de ese alumnado.

Indicar es este apartado que tenemos tres alumnos con discapacidad intelectual leve, con los cuales iremos trabajando en coordinación con el equipo de orientación del centro, realizando aquellas adaptaciones curriculares no significativas siempre que proceda, adecuar el tiempo de las pruebas escritas, adoptar modelos de preguntas cortas o tipo test, acortar el número de preguntas.

## **12. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES**

Entre otras, que puedan surgir a lo largo del curso, se realizarían las siguientes.

- Salidas a visitar los departamentos de lavandería office, diversos hoteles.
- Empresas relacionadas con la limpieza, hostelería, y catering.

**JUNTA DE ANDALUCÍA: CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN**

**I.E.S. SALVADOR TÁVORA**

**PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA: \_F.P.B. ALOJAMIENTO Y  
LAVANDERÍA**

**CÓDIGO:3077**

**CURSO:2022/2023**

**HORAS: 64**

**PROFESORA: JOSÉ JAVIER GARCÍA GUIL**

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. CONTEXTUALIZACIÓN**
- 3. COMPETENCIAS**
  - 3.1.- Competencia Generales**

# Programación Didáctica: Materiales y Productos Textiles

---

## 3.2.- Competencias profesionales, personales y sociales

4. **OBJETIVOS GENERALES.**
5. **RESULTADOS DE APRENDIZAJE**
6. **ORGANIZACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN.**
7. **CONTENIDOS SEGÚN NORMATIVA Y SEGÚN PROPUESTOS.**
8. **METODOLOGÍA**
9. **TEMAS TRANSVERSALES**
10. **EVALUACIÓN.**
11. **INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.**
12. **ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD**
13. **ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES**

## 1.-INTRODUCCIÓN:

A través de este documento establecemos la planificación del módulo profesional de **Materiales y productos textiles**, dirigido a un grupo de alumnos y alumnas que están cursando el F.P.B. de Alojamiento y Lavandería del Instituto de Enseñanza Secundaria Sávador Távora de Sevilla.

# Programación Didáctica: Materiales y Productos Textiles

---

## 2. CONTEXTUALIZACIÓN:

<b>Ciclo Formativo:</b>	<b><i>1º FPB ALOJAMIENTO Y LAVANDERÍA</i></b>
<b>Normativa que regula el título</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Real Decreto 356/2014</b>, de 16 de mayo, por el que se establecen siete títulos de Formación Profesional Básica del catálogo de títulos de las enseñanzas de Formación Profesional.</li><li>● <b>Real Decreto 127/2014</b>, de 28 de febrero, regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica.</li><li>● <b>Instrucciones de 22 de Mayo</b>, de la Dirección General de Formación Profesional Inicial y Educación Permanente.</li><li>● <b>Orden</b> de 8 de noviembre de 2016, Orden de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, los criterios y el procedimiento de admisión a las mismas y se desarrollan los currículos de veintiséis títulos profesionales básicos en Andalucía.</li></ul>
<b>Módulo Profesional:</b>	Materiales y textiles. Nº horas: 64 totales (2 semanales) Código: 3077

# Programación Didáctica: Materiales y Productos Textiles

---

## 2.1.- Contexto socioeducativo del centro

El I.E.S. Salvador Távora de Sevilla se encuentra a unos 4 Km. del casco urbano de Sevilla, cerca de un parque conocido como “Parque Amate”. I.E.S Salvador Távora se encuentra en Rochelambert, dentro de Sevilla nos situamos en la zona Este y entre sus habitantes nos encontramos diversas nacionalidades, ya que las características del grupo que podemos encontrar son alumno con dificultades de integración social y problemas de comunicación (inmigrante), alumno con cierto grado de discapacidad.

Muy cerca del instituto se encuentra una boca de metro, así como parada de autobús.

El instituto tiene dos edificios, el cual tuvo una unificación convirtiéndose en único Instituto de Enseñanza Secundaria “Salvador Távora”. El conjunto fue concebido como un complejo autosuficiente de carácter educativo. Es un instituto de difícil desempeño, ya que los alumnos proceden de tres zonas distintas con un nivel bajo sociocultural.

Se imparten clases a alumnos desde los 12 años, que son aquellos que realizan la ESO, así como la FP Básica en alojamiento y lavandería. También imparten clases a alumnos de ciclo de grado superior y Bachillerato, por lo que las edades son diversas.

En la actualidad tenemos 13 alumnos de los cuales son 5 alumnos y 8 alumnas, cuatro de ellos con NEE, el nivel sociocultural es muy bajo.

## 3.COMPETENCIAS:

### 3.1.- Competencias Generales.

La competencia general del título consiste en realizar con autonomía la limpieza y puesta a punto de las habitaciones en alojamientos turísticos o de otra índole y de las áreas comunes de éstos, cuidando el buen estado de instalaciones y mobiliario, así como realizar las operaciones de clasificación, lavado y limpieza de artículos textiles en instalaciones industriales, asistiendo en los procesos de servicio y atención al cliente, siguiendo los protocolos de calidad establecidos, observando las normas de higiene, prevención de riesgos laborales y protección medioambiental, con responsabilidad e iniciativa personal y comunicándose de forma oral y escrita en lengua castellana y en su caso en la lengua cooficial propia así como en alguna lengua extranjera.

### 3.2 COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES.

Las competencias profesionales, personales, sociales y las competencias para el aprendizaje permanente de este módulo son las que se relacionan a continuación:

c) Seleccionar y acopiar materiales y productos textiles para la limpieza y arreglos de prendas de vestir y ropa de hogar, de acuerdo con las etiquetas de composición y conservación.

f) Arreglar prendas de vestir o artículos de hogar, aplicando las técnicas específicas básicas de confección textil, asegurando el acabado requerido.

g) Recoger de forma selectiva los materiales de desecho o residuos en condiciones de higiene y seguridad, preservando y protegiendo el medio ambiente.

k) Actuar de forma saludable en distintos contextos cotidianos que favorezcan el desarrollo personal y social, analizando hábitos e influencias positivas para la salud humana.

l) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios

# Programación Didáctica: Materiales y Productos Textiles

---

tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.

r) Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo.

t) Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.

u) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.

## **4. OBJETIVOS GENERALES A LOS QUE CONTRIBUYE EL MÓDULO:**

Las enseñanzas conducentes a la obtención del Título Profesional Básico en Alojamiento y Lavandería conforman un Ciclo Formativo de Formación Profesional Básica y están constituidas por los objetivos generales y los módulos profesionales.

f) Aplicar técnicas básicas de cosido a mano y a máquina de piezas textiles, manejando con destreza y seguridad los equipos y herramientas para realizar las operaciones de arreglo y adaptación de prendas de vestir y artículos de hogar.

g) Identificar los útiles y las prácticas de recogida de desechos valorando los condicionantes medioambientales y de seguridad para recoger selectivamente los residuos.

w) Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.

x) Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.

y) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

## **De igual contribuye a alcanzar los objetivos del Instituto:**

### **PARTICULARES DEL CENTRO**

- Consolidación del instituto como un gran centro educativo de referencia en la zona.
- Mejora de los rendimientos escolares del alumnado en todas las etapas, fomentando la creación de hábitos de estudio, esfuerzo y trabajo.
- Promoción del desarrollo integral del alumnado, para su incorporación futura, en igualdad de condiciones, a la sociedad competitiva y al mundo laboral.
- Educación en valores conducentes a la construcción de una sociedad más justa y solidaria, tales como la igualdad, la democracia, tolerancia y el respeto.

# Programación Didáctica: Materiales y Productos Textiles

- Fomento de hábitos de vida saludable y de actitudes de respeto al entorno, al patrimonio de la ciudad, a las instalaciones del Centro y al medio ambiente.
- PROPIOS PARA LA MEJORA DEL RENDIMIENTO ESCOLAR Y LA CONTINUIDAD DEL ALUMNADO EN EL SISTEMA EDUCATIVO**
- Reducir el absentismo escolar y el abandono temprano del sistema educativo.
  - Mejorar la coordinación entre el profesorado de una misma materia y nivel.
  - Fomentar el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación como instrumentos favorecedores del proceso de aprendizaje.
  - Mejorar la expresión oral y escrita de nuestro alumnado, así como la comprensión lectora de cualquier tipo de texto.
  - Asegurar la información al alumnado de los criterios de evaluación establecidos para cada, materia, ámbito o módulo profesional.
  - Potenciar el estudio de lenguas extranjeras.
  - Fomentar el hábito de lectura a través de todas las áreas que componen el currículo, potenciando el uso de la biblioteca del Centro.
  - Establecer agrupamientos flexibles en las áreas instrumentales si los recursos humanos y materiales lo permiten.
  - Aplicar con prontitud las medidas educativas que se determinen en las sesiones de evaluación inicial.
  - Participación del Centro en planes, proyectos e iniciativas que favorezcan la mejora de la convivencia, la formación del profesorado, la implicación de las familias, el conocimiento de la cultura andaluza, el respeto al medio ambiente, el rendimiento académico y la adquisición de las competencias básicas del alumnado en todas las enseñanzas que se imparten.
  - Compensar el desfase curricular del alumnado en situación de desventaja socioeducativa, mediante las medidas contempladas en los planes de Compensatoria, de refuerzo educativo, de recuperación de materias pendientes, de orientación y de acción tutorial.
  - Potenciar la información a las familias sobre el proceso de aprendizaje de sus hijos e hijas e impulsar una mayor colaboración de los padres y madres en la vida del Centro.
  - Ampliar la colaboración con entidades, asociaciones y otros recursos de la zona para combatir el absentismo y el abandono de ciertos sectores más desprotegidos de nuestra población escolar.
  - Mayor coordinación con los centros adscritos a nuestro IES (tanto de Primaria como de Secundaria), para facilitar el tránsito del alumnado de 1º ESO y 1º de Bachillerato.

Facilitar la integración escolar del alumnado que se incorpora tardíamente o de forma irregular al sistema educativo o la del alumnado extranjero sin conocimiento de español, optimizando los recursos con que provee al Centro la Administración, tales como profesor/a de A.T.A.L.

## 5. RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

Los resultados de aprendizaje del módulo específico de **Materiales y productos textiles** para la obtención del título de Alojamiento y Lavandería, de acuerdo con la

# Programación Didáctica: Materiales y Productos Textiles

---

normativa vigente:

- 1.-Recepciona materiales y productos textiles, distinguiendo sus propiedades y aplicaciones.
- 2.- Recepciona elementos complementarios, relacionando las características de los mismos con sus aplicaciones.
- 3.-Almacena los materiales y productos textiles y elementos complementarios, justificando la ubicación y condiciones de almacenamiento de los mismos.
- 4.- Controla las existencias del almacén, justificando el almacenaje mínimo.

## 6. ORGANIZACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN.

### **UD1. RECEPCIÓN Y DISTINCIÓN DE MATERIALES TEXTILES.**

**25 HORAS**

Relacionada con el resultado de aprendizaje:

- 1.-Recepciona materiales y productos textiles, distinguiendo sus propiedades y aplicaciones.

### **UD2. RECEPCIÓN Y DISTINCIÓN DE ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS.**

**25 HORAS**

Relacionada con el resultado de aprendizaje:

- 2.-Recepciona elementos complementarios, relacionando las características de los mismos con sus aplicaciones.

### **UD3. ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS TEXTILES Y ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS.**

**8 HORAS**

Relacionada con el resultado de aprendizaje:

- 3.-Almacena los materiales y productos textiles y elementos complementarios, justificando la ubicación y condiciones de almacenamiento de los mismos.

### **UD4. CONTROL DE EXISTENCIAS.**

**6 HORAS**

Relacionada con el resultado de aprendizaje:

- 4.-Controla las existencias del almacén, justificando el almacenaje mínimo.

7. **CONTENIDOS SEGÚN NORMATIVA Y CONTENIDOS PROPUESTOS**

U. 1	RECEPCIÓN DE MATERIALES TEXTILES.	Nº de horas de la unidad: 25 HORAS	
CP	OG	RC Co nt en id os pr op ue st os y or de na do s	Criterios de evaluación
C, F G	F,G,W,X,Y	Fib ras text iles : T T D N	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se han relacionado las mercancías recibidas con el contenido del albarán.</li> <li>b) Se han diferenciado los materiales (tejidos, laminares, elementos complementarios y otros), en relación con sus características y aplicación.</li> <li>c) Se han clasificado los materiales en función de sus características (tamaño, grosor, defectos y otros) y según su origen y aplicación.</li> <li>● d) Se han reconocido los defectos y anomalías más frecuentes, tanto los de origen natural como los derivados de los procesos de fabricación.</li> <li>e) Se han descrito los procesos básicos de producción de materiales y productos textiles.</li> <li>○ f) Se han descrito las propiedades y características que transmiten los tratamientos a las materias primas (blanqueo, tintura, aprestos y otros).</li> <li>● g) Se han interpretado etiquetas normalizadas de composición y manipulación.</li> <li>T h) Se ha verificado la coincidencia de las etiquetas con las especificaciones de la ficha técnica del material o producto.</li> <li>● i) Se ha empleado tiempo y esfuerzo en ampliar conocimientos e información complementaria.</li> <li>●</li> </ul>



<b>U.3</b>		<b>ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS TEXTILES Y DE ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS.</b>		<b>Nº de horas de la unidad : 8 HORAS</b>
<b>CP</b>	<b>OG</b>	<b>RA</b>		<b>Contenidos propuestos y ordenados</b>
C, F G	F,G,W,X,Y	2		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Colocación, ordenación y optimización del espacio.</li> <li>● Seguridad y prevención de riesgos en un almacén o sala de costura.</li> <li>● Limpieza y mantenimiento de los materiales textiles.</li> <li>● Inventarios.</li> </ul> <p>Realización práctica de la gestión del almacén, su limpieza y inventarios.</p>
<b>U.4</b>		<b>CONTROL DE EXISTENCIAS</b>		<b>Nº de horas de la unidad : 6 HORAS</b>
<b>CP</b>	<b>OG</b>	<b>RA</b>		<b>Contenidos propuestos y ordenados</b>
C, F G	F,G,W,X,Y	2		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Gestión del almacén.</li> <li>● Inventarios.</li> <li>● Control de existencias.</li> <li>● Aplicación TIC en la gestión de almacén.</li> </ul>



	RELACIÓN DE UNIDADES Y TEMPORALIZACIÓN POR EVALUACIONES
UNIDAD DIDÁCTICA Y RESULTADO DE APRENDIZAJE	TÍTULO
1(RA1)	RECEPCIÓN Y DISTINCIÓN DE MATERIALES TEXTILES
2(RA2)	RECEPCIÓN Y DISTINCIÓN DE MATERIALES COMPLEMENTARIOS.
3(RA3)	ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS TEXTILES Y MATERIALES COMPLEMENTARIOS.
4(RA4)	CONTROL DE EXISTENCIAS

## 8. METODOLOGIA

Como se puede observar el contenido organizador que se ha seleccionado es, en gran medida, procedimental, ya que de las características de este módulo profesional, se deduce que el aprendizaje debe basarse en los modos de saber hacer. Por lo que todas las unidades estarán relacionadas entre sí, no constituyéndose en unidades “estancas” de trabajo, sino que los conocimientos adquiridos serán aplicados en las siguientes unidades didácticas y en diversas situaciones a lo largo del curso.

Por lo tanto, la metodología a seguir será activa, dinámica, participativa, individualizada, formativa y creativa. Para ello se seguirán los siguientes principios metodológicos:

1.- Utilización del medio circundante como primer punto de referencia del alumnado, realizando actividades que incluyan una visión crítica de las relaciones que se mantienen en el centro educativo con el fin de construir un sistema de relaciones lo más adecuado posible. También se pueden realizar aquellas relaciones de las empresas hoteleras del entorno.

2.- Introducción en la motivación del alumnado. Se intentará motivar al alumnado utilizando material específico y real como propaganda de

establecimientos hoteleros, directorio de hoteles, mapas, páginas web, etc. Además se les pedirá que realicen proyectos creativos para fomentar la imaginación.

**3.- Potenciar el trabajo autonómico o individual y, a su vez, el trabajo en equipo:**

Los alumnos/as harán parte de sus tareas de forma individual, buscando información dentro y fuera de las aulas, analizándola y asimilándola de forma crítica.

También parte de sus actividades serán desarrolladas en grupos, con lo que se fomentará la empatía y el compartir conocimientos y experiencias. En cualquier caso e independientemente del método de trabajo a utilizar, el profesor atenderá a cada alumno/a de forma individualizada, siguiendo paso a paso su trayectoria de aprendizaje.

**4.- Estrategias expositivas:**

Tras conocer los conocimientos previos del alumnado, comienza la fase de exposición. El proceso de enseñanza-aprendizaje deja un poco al lado las clases magistrales, profundizando en la realización de actividades eminentemente prácticas, a través de las cuales se llegarán a dominar las capacidades terminales requeridas en este módulo profesional. Cuando haya que exponer algo, se hará de forma oral acompañada de la documentación necesaria y, a veces, de transparencias y material audiovisual. El uso de Internet como fuente de información va a ser frecuente en este módulo.

**5.- Potenciar las técnicas de indagación e investigación, ya que con la información que el alumnado va a recibir y asimilar, deberá realizar diversos trabajos investigadores relacionados con el módulo profesional.**

**6.- Aplicaciones y transferencias de lo aprendido al mundo productivo real. Se realizarán actividades simuladas en las que se demostrará la utilidad de lo aprendido para un defenderse en un medio productivo real.**

**Aquí los/as alumnos/as con algún tipo de experiencia laboral pueden desempeñar un papel muy activo al poder relatarlas a sus compañeros/as.**

## 9. TEMAS TRANSVERSALES

Además de los contenidos propios del Módulo, deberán incluirse para la EDUCACIÓN EN VALORES y la ATENCIÓN A LA CULTURA ANDALUZA, según se establece en la Ley 17/2007 de educación en Andalucía (art.39 y 40) contenidos y actividades relacionados con:

- Educación moral y cívica: El fortalecimiento del respeto de los derechos humanos y de las libertades y los valores que preparan al alumnado para vivir en una sociedad libre y democrática. El conocimiento y el respeto a los valores recogidos en la Constitución Española y en el Estatuto de Autonomía para Andalucía.
- Educación para la igualdad: Respeto a la interculturalidad, a la diversidad.
- Educación para la igualdad en ambos sexos: La superación de las desigualdades por razón del género y la valoración de la aportación de las mujeres al desarrollo de nuestra sociedad y al conocimiento acumulado por la humanidad
- Educación para la paz: no violencia, resolución de conflictos, respeto y tolerancia a la opinión de los demás, etc.
- Educación para la salud: hábitos de vida saludable y deportiva. Búsqueda de un adecuado bienestar físico y mental para sí y para los demás. También la salud laboral y la educación sexual que promueva una vida sexual segura y responsable.
- 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, como el flamenco, para que sean conocidos, valorados y respetados como patrimonio propio y en el marco de la cultura española y universal.

De esta forma, a lo largo del módulo se tratarán temas de diferente índole, relacionados con la coeducación, la convivencia, la sostenibilidad, escuela espacio de paz, la multiculturalidad, prevención de riesgos e higiene laboral, etc, de esta forma realizaremos:

1. Actividades donde para trabajos que tradicionalmente son desarrollados por hombres, elegiremos a mujeres para su realización, y viceversa.
2. Actividades relacionadas con el turismo sostenible.
3. Actividades para prevención de incendios, levantamiento de cargas, manipulación de productos y equipamiento, etc
4. Actividades donde destaquemos las diferentes culturas y costumbres de los diversos tipos clientes y nuestra forma de actuar en consecuencia.
5. Plan de lectura: Procederemos a la lectura de fragmentos de dos libros muy importantes: “Lavandería y tintorería profesional” y “Limpieza Verde” de Loudes Sousa.

Posteriormente, realizarán resúmenes y comentarios críticos, que además de realizar por escrito, expondrán en clase. Además es imprescindible el fomento de uso de la biblioteca, para ello realizaremos visitas en determinadas horas e informaremos a los alumnos con módulos convalidados y/o aprobados, de los horarios de apertura de la biblioteca para incentivar su uso mientras esperan a entrar a clase del resto de módulos.

## 10. EVALUACION

# Programación Didáctica: Materiales y Productos Textiles

Para la evaluación tendremos en consideración lo establecido en **ORDEN de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía**, en el artículo 3 Criterios de evaluación, en sus apartados 1,2 y 3:

1. Los centros docentes harán públicos, al inicio del curso, por los medios que se determinen en su proyecto educativo, los procedimientos de evaluación comunes a las enseñanzas de formación profesional inicial y los resultados de aprendizaje, contenidos, metodología y criterios de evaluación propios de cada uno de los módulos profesionales que componen cada ciclo formativo.
2. El alumnado tiene derecho a ser evaluado conforme a criterios de plena objetividad, así como a conocer los resultados de sus aprendizajes.
3. Al término del proceso de enseñanza-aprendizaje, el alumnado obtendrá una calificación final para cada uno de los módulos profesionales en que esté matriculado. Para establecer dicha calificación los miembros del equipo docente considerarán el grado y nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos para cada módulo profesional, de acuerdo con sus correspondientes criterios de evaluación y los objetivos generales relacionados, así como de la competencia general y las competencias profesionales, personales y sociales del título, establecidas en el perfil profesional del mismo y sus posibilidades de inserción en el sector profesional y de progreso en los estudios posteriores a los que pueda acceder

Los profesores por tanto evaluarán los procesos de enseñanza, su propia práctica docente y las programaciones, para comprobar el grado de desarrollo conseguido y su adecuación a las necesidades educativas del centro y del alumnado. Y dado que el currículum es abierto y flexible, el profesor modificará, si fuese necesario, tras la realización de esta autoevaluación, siempre con el fin de mejorar y progresar en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

## ● EVALUACIÓN DEL PROCESO DE APRENDIZAJE. PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN.

La evaluación aplicada al proceso de aprendizaje, establece los resultados de aprendizaje, competencias profesionales, personales y sociales, objetivos generales, que deben ser alcanzados por los alumnos/as, y responde al *qué evaluar*. La evaluación es **continua**, para observar el proceso de aprendizaje. Dicha continuidad queda reflejada en una:

- *Evaluación inicial o diagnóstica*: el profesor iniciará el proceso educativo con un conocimiento real de las características de sus alumnos/as. Esto le permitirá diseñar su estrategia didáctica y acomodar su práctica docente a la realidad de sus alumnos/as. Debe tener lugar dentro un mes desde comienzos del curso académico.
- *Evaluación procesual o formativa*: nos sirve como estrategia de mejora para ajustar sobre la marcha los procesos educativos.
- *Evaluación final o sumativa*: se aplica al final de un periodo determinado como comprobación de los logros alcanzados en ese periodo. Es la evaluación final la que determina la consecución de los objetivos didácticos y los resultados de aprendizaje planteados.

El proceso de evaluación tendrá en cuenta el grado de consecución de los resultados de aprendizaje, objetivos generales y las competencias profesionales, personales y sociales establecidas en esta programación.

Por la situación que estamos viviendo en este momento a causa de la pandemia, si nos confinan en casa tendríamos que realizar las actividades a través del ordenador, utilizando el classroom para poder hacer el seguimiento y conexión con los alumnos utilizando la video conferencia meet.

Se evaluará de igual manera a través de actividades y pruebas que nos permitan dentro de nuestras posibilidades seguir con el seguimiento pero en vez de presencial a través de conferencias, con prácticas y pruebas a realizar desde casa y seguir con la programación diseñada hasta donde nos permitan evaluar lo más acorde posible dentro de las posibilidades y siempre favoreciendo el aprendizaje y apoyo necesario para que el alumnado pueda llegar a los objetivos propuestos.

# Programación Didáctica: Materiales y Productos Textiles

## ● SESIONES DE EVALUACIÓN

Al menos, se celebrará **una sesión de evaluación parcial** y, en su caso, de calificación, **cada trimestre lectivo** y una **final** no antes del 22 de junio de cada curso escolar. La sesión de evaluación consistirá en la reunión del equipo educativo que imparte docencia al mismo grupo, organizada y presidida por el tutor del grupo.

Octubre	1 trimestre	2 trimestre	3 trimestre	Antes del 22 junio
Evaluación inicial	1º parcial sobre 22 de dic	2º parcial sobre 8 abril	1º final mayo	2º Final

## ● SISTEMAS Y CRITERIOS DE RECUPERACIÓN:

Para los alumnos que no hayan superado los objetivos propuestos, se propone:

- La realización de distintas actividades de refuerzo.
- La realización de tareas repetitivas para conseguir la destreza necesaria, como los hábitos más comunes (orden, limpieza, mentalización de los procesos, etc.)
- La realización de pruebas de recuperación.

Después de cada periodo de evaluación, aquellos alumnos cuyos resultados obtenidos no alcancen los mínimos exigibles podrán acceder a una recuperación.

En dichas recuperaciones se hará hincapié en los conceptos fundamentales que permitan al alumno llegar a adquirir los niveles formativos mínimos.

Así mismo dispondrán de una recuperación de los contenidos no superados al final del curso.

Como complemento del proceso de evaluación, se podrán realizar a lo largo del trimestre uno o varios controles de los contenidos que se hayan trabajado.

La evaluación de los mismos podrán constar de:

- preguntas cortas,
- preguntas de desarrollo,
- resolución de casos prácticos
- preguntas tipo test.

Antes de cada examen, el profesor informará a los alumnos de la estructura prevista en concreto.

El alumnado que no haya superado los contenidos mínimos a través de la primera convocatoria de Mayo pasará a una segunda convocatoria en el mes de junio, en la cual se guardarán las notas superadas en cada una de las evaluaciones.

Para los alumnos/as calificados negativamente en cada una de las pruebas hasta completar la unidad didáctica, se podrá realizar una recuperación de las mismas, tanto de contenidos conceptuales como, para reforzar las carencias que se detecten en cada una de las pruebas y así poder alcanzar un resultado positivo en cada unidad didáctica y trimestral.

La nota de los exámenes de recuperación será la que el alumno obtenga en el examen teórico y en el desarrollo de la práctica procedimental.

Es necesario tener **al menos un cinco** en todas las pruebas realizadas trimestralmente para poder calcular la nota media del trimestre, dicha nota se realizará con el número entero quedando reservados los decimales

para la nota final de curso.

La **nota final de Mayo** se calcula con la nota media, con sus decimales, de las dos evaluaciones, siendo necesario tenerlas aprobadas.

## 11. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

De manera específica el Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, en su Art. 8.4, dice que “Los centros de formación profesional aplicarán los currículos establecidos por la Administración educativa correspondiente, de acuerdo con las características y expectativas del alumnado, con especial atención a las necesidades de aquellas personas que presenten una discapacidad.”

No obstante, hay que tener en cuenta el carácter “*terminal*” de las enseñanzas de Formación Profesional Inicial, así planteado de forma explícita en sus objetivos generales, competencias y criterios de evaluación. A tal efecto, la presencia de alumnado con necesidades educativas “*significativas*”, debe comportar la incidencia del equipo educativo a través del tutor, e incluso de otros profesionales especializados (pedagogos, terapeutas, orientadores, etc.), para que sean ellos los que decidan sobre la correcta adecuación de las decisiones y condiciones de trabajo en el aula, garantizándose así una respuesta educativa acorde con las necesidades generadas.

De forma general se describen a continuación algunos indicadores a tener en cuenta, para adecuar nuestra programación didáctica a la diversidad del alumnado:

- Dar prioridad a objetivos y contenidos en función de las capacidades, intereses y motivación de los alumnos/as.
- Diseñar actividades que tengan diferentes niveles de profundización, para dar respuesta a alumnos/as con mayor nivel de conocimientos.
- Procurar actividades diversas para trabajar un mismo contenido. Desde las meramente conceptuales (individuales) a otras con un tratamiento más complejo (individuales o de grupo). Esta gradación en la complejidad permite una respuesta más eficaz a los distintos niveles del alumnado.

Pero además, se prevé la realización de actividades complementarias de refuerzo y de ampliación, con las que se podrá atender a las diversas necesidades de aprendizaje.

Los alumnos/as que no hayan alcanzado los objetivos previstos en alguna unidad didáctica, realizarán ejercicios de refuerzo, y entregarán las actividades realizadas por su compañeros a diario, pudiendo hacerse, además, alguna prueba individual de **recuperación**, tales como:

- Dar prioridad a técnicas y estrategias que favorezcan la experiencia y la reflexión.
- Favorecer el tratamiento globalizado de los contenidos.
- Realizar evaluaciones iniciales para saber los conocimientos previos del alumnado.
- Utilizar instrumentos de evaluación variados en función de las características del alumnado.

Asimismo, habrá que tener en cuenta los elementos prescriptivos de currículo (objetivos, contenidos y criterios de evaluación) que serán los mismos para todo el grupo de alumnos/as, siendo la metodología el elemento primordial a través de la cual se intentará dar respuesta a las necesidades de ese alumnado.

Indicar es este apartado que tenemos tres alumnos con discapacidad intelectual leve, con los cuales iremos trabajando en coordinación con el equipo de orientación del centro, realizando aquellas adaptaciones curriculares no significativas siempre que proceda, adecuar el tiempo de las pruebas escritas, adoptar modelos de preguntas cortas o tipo test, acortar el número de preguntas.

## 12. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

Entre otras, que puedan surgir a lo largo del curso, se realizarán, las siguientes aunque dependerá de como sigamos en cuanto a incidencias Covid,

- Salidas a visitar los departamentos de lavandería office, diversos hoteles.
- Mercerías y empresas de productos textiles.
- Empresas relacionadas con la limpieza, hostelería, y catering.
- IES con FGM de hostelería y de patronaje.

**JUNTA DE ANDALUCÍA**

**CONSEJERÍA DE**

**EDUCACIÓN**

**I.E.S. SALVADOR TÁVORA**

**PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA**

**CICLO FORMATIVO:**

**F.P.B. ALOJAMIENTO Y LAVANDERÍA**

**MÓDULO PROFESIONAL: LAVADO Y SECADO DE ROPA**

**CÓDIGO: 3093**

**DURACIÓN: 192 HORAS**

**JOSÉ JAVIER GARCÍA GUIL**

**Curso 2022/2023**

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. CONTEXTUALIZACIÓN**
  - 2.1.- Contexto socioeducativo del centro**
  - 2.2.- Estudios Actualmente el centro imparte tres etapas educativas:**
  - 2.3.-Características del alumnado.**
- 3. COMPETENCIAS**
  - 3.1.- Competencia Generales**
  - 3.2.- Competencias profesionales, personales y sociales**
- 4. OBJETIVOS GENERALES**
- 5. RESULTADOS DE APRENDIZAJE**
- 6. CONTENIDOS**
  - 6.1.- Organización y Secuenciación de los Contenidos. Distribución Temporal.**
  - 6.2.- Unidades Didácticas y la Temporalización.**
- 7. CONTENIDOS TRASVERSALES**
- 8. METODOLOGÍA**
- 9. ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS Y LINEAS DE ACTUACIÓN EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE**
- 10. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD**
- 11. EVALUACIÓN**
- 12. CALIFICACIÓN**
- 13. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS**
  - 13.1.- De aula**
  - 13.2.- De departamento**
- 14. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES**
- 15. UNIDADES DE TRABAJO**

## **1.- Introducción**

A través de este documento establecemos la planificación del módulo profesional de **Lavado y secado de ropa**, dirigido a

un grupo de alumnos y alumnas que están cursando el F.P.B. de Alojamiento y Lavandería del Instituto de Enseñanza Secundaria Salvador Távora de Sevilla.

Este módulo, de acuerdo con el currículo oficial establecido, tiene asignadas 192 horas; impartidas en 6 horas semanales.

### **Referencias al marco que desarrolla el currículo y la organización escolar**

La Constitución Española de 1978, en su art. 27 defiende el derecho a la educación y a que ésta sea programada.

Ley Orgánica 2/2006, 3 de mayo, de Educación (LOE). En esta norma la referencia a la Formación Profesional la encontramos en el Título I, Capítulo V (artículos 39, 40, 41, 42, 43 y 44) y por la Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía (LEA) Título II, Capítulo V (Arts. 68 a 77).

- **Real Decreto 356/2014**, de 16 de mayo, por el que se establecen siete títulos de Formación Profesional Básica del catálogo de títulos de las enseñanzas de Formación Profesional.
- **Real Decreto 127/2014**, de 28 de febrero, regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica.
- **Instrucciones de 22 de Mayo**, de la Dirección General de Formación Profesional Inicial y Educación Permanente.
- **Orden** de 8 de noviembre de 2016, Orden de 8 de noviembre de 2016, por la que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, los criterios y el procedimiento de admisión a las mismas y se desarrollan los currículos de veintiséis títulos profesionales básicos en Andalucía.

## **2. Contextualización**

### **2.1.- Contexto socioeducativo del centro**

El I.E.S. Salvador Távora de Sevilla se encuentra a unos 4 Km. del casco urbano de Sevilla, cerca de un parque conocido como “Parque Amate”. I.E.S Salvador Távora se encuentra en Rochelambert, dentro de Sevilla nos situamos en la zona Este y entre sus habitantes nos encontramos diversas nacionalidades, ya que las características del grupo que podemos encontrarnos son alumno con dificultades de integración social y problemas de comunicación (inmigrante), alumno con cierto grado de discapacidad.

Muy cerca del instituto se encuentra una boca de metro, así como parada de autobús.

El instituto tiene dos edificios, el cual tuvo una unificación convirtiéndose en único Instituto de Enseñanza Secundaria “Salvador Távora”. El conjunto fue concebido como un complejo autosuficiente de carácter educativo. Es un instituto de difícil desempeño, ya que los alumnos proceden de tres zonas distintas con un nivel bajo sociocultural.

Se imparten clases a alumnos desde los 12 años, que son aquellos que realizan la ESO, así como la FP Básica en alojamiento y lavandería. También imparten clases a alumnos de ciclo de grado superior y Bachillerato, por lo que las edades son diversas.

### **2.2.- Estudios Actualmente el centro imparte tres etapas educativas:**

- E.S.O.
- Bachillerato
- Ciclo Formativo

### **2.3.-Características del alumnado.**

En el presente curso escolar se encuentran matriculados en el 1ºFP Básica en Alojamiento y Lavandería un total de 13 alumnos/as. Todos son de nueva incorporación. Hay cuatro alumnos con Necesidades Educativas Especiales. En general el grupo tiene un nivel bajo sociocultural.

### **3.- Competencias**

#### **3.1.- Competencias Generales.**

La competencia general del título consiste en realizar con autonomía la limpieza y puesta a punto de las habitaciones en alojamientos turísticos o de otra índole y de las áreas comunes de éstos, cuidando el buen estado de instalaciones y mobiliario, así como realizar las operaciones de clasificación, lavado y limpieza de artículos textiles en instalaciones industriales, asistiendo en los procesos de servicio y atención al cliente, siguiendo los protocolos de calidad establecidos, observando las normas de higiene, prevención de riesgos laborales y protección medioambiental, con responsabilidad e iniciativa personal y comunicándose de forma oral y escrita en lengua castellana y en su caso en la lengua cooficial propia así como en alguna lengua extranjera.

#### **3.2.- Competencias profesionales, personales y sociales.**

Las competencias profesionales, personales, sociales y las competencias para el aprendizaje permanente de este módulo son las que se relacionan a continuación:

- a) Preparar y poner a punto habitaciones, zonas nobles y áreas comunes, cumpliendo las normas de seguridad y los requisitos de calidad y protección del medioambiente.
- b) Colaborar los servicios de montaje de catering y distribución de materias primas y equipos para su uso o conservación.
- c) Seleccionar y acopiar materiales y productos textiles para la limpieza y arreglos de prendas de vestir y ropa de hogar, de acuerdo con las etiquetas de composición y conservación.
- d) Realizar los procesos de lavado acuoso y/o de limpieza en seco de artículos textiles, así como el secado, planchado, embolsado y almacenado de los artículos tratados en instalaciones industriales, aplicando el proceso, los métodos y los productos establecidos.
- e) Realizar las actividades de lavado, planchado y acabado de ropa propia de los establecimientos de alojamiento, cumpliendo las normas de seguridad y los requisitos de calidad y protección del medioambiente.
- f) Arreglar prendas de vestir o artículos de hogar, aplicando las técnicas específicas básicas de confección textil, asegurando el acabado requerido.
- g) Recoger de forma selectiva los materiales de desecho o residuos en condiciones de higiene y seguridad, preservando y protegiendo el medio ambiente.
- h) Atender al cliente, demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.
- i) Utilizar las normas de cortesía en su relación con los clientes, teniendo en cuenta la imagen corporativa de la empresa o centro de trabajo
- j) Resolver problemas predecibles relacionados con su entorno físico, social, personal y productivo, utilizando el razonamiento científico y los elementos proporcionados por las ciencias aplicadas y sociales.
- k) Actuar de forma saludable en distintos contextos cotidianos que favorezcan el desarrollo personal y social, analizando hábitos e influencias positivas para la salud humana.
- l) Valorar actuaciones encaminadas a la conservación del medio ambiente diferenciando las consecuencias de las actividades cotidianas que pueda afectar al equilibrio del mismo.
- m) Obtener y comunicar información destinada al autoaprendizaje y a su uso en distintos contextos de su entorno personal, social o profesional mediante recursos a su alcance y los propios de las tecnologías de la información y de la comunicación.
- n) Actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas, apreciando su uso y disfrute como fuente de enriquecimiento personal y social.
- ñ) Comunicarse con claridad, precisión y fluidez en distintos contextos sociales o profesionales y por distintos medios, canales y soportes a su alcance, utilizando y adecuando recursos lingüísticos orales y escritos propios de la lengua castellana y, en su caso, de la lengua cooficial.
- o) Comunicarse en situaciones habituales tanto laborales como personales y sociales utilizando recursos lingüísticos básicos en lengua extranjera.
- p) Realizar explicaciones sencillas sobre acontecimientos y fenómenos característicos de las sociedades contemporáneas a partir de información histórica y geográfica a su disposición.

q) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.

r) Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo.

s) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.

t) Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.

u) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.

v) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.

w) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

#### **4.- Objetivos generales.**

Las enseñanzas conducentes a la obtención del Título Profesional Básico en Alojamiento y Lavandería conforman un Ciclo Formativo de Formación Profesional Básica y están constituidas por los objetivos generales y los módulos profesionales.

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:

- a) Caracterizar técnicas de limpieza, mantenimiento y decoración básica en relación con espacios y materiales aplicando de los procesos internos y de calidad para preparar y poner a punto habitaciones, zonas nobles y áreas comunes.
- b) Reconocer los equipos y técnicas de montaje y de conservación y distribución de materias primas en servicio de catering aplicando la secuencia de instrucciones apropiada para preparar el montaje de catering.
- c) Determinar las necesidades recursos de las áreas de lavandería aplicando los procedimientos de inventario y ubicación establecidos para seleccionar y acopiar materiales y productos textiles para la limpieza y arreglos.
- d) Seleccionar los equipos y accesorios necesarios, describiendo los procesos relacionados e identificando los criterios que hay que aplicar para realizar la limpieza y el planchado de artículos textiles.
- e) Distinguir las características, espacios y tareas y propias de los departamento de lavandería aplicando los circuitos de información y control para realizar las actividades de lavado, planchado y acabado de ropa propias de establecimientos de alojamiento.
- f) Aplicar técnicas básicas de cosido a mano y a máquina de piezas textiles, manejando con destreza y seguridad los equipos y herramientas para realizar las operaciones de arreglo y adaptación de prendas de vestir y artículos de hogar.
- g) Identificar los útiles y las prácticas de recogida de desechos valorando los condicionantes medioambientales y de seguridad para recoger selectivamente los residuos.
- h) Seleccionar técnicas de comunicación según situación y tipo de cliente relacionándolas con los protocolos preestablecidos y valorando la actitud personal ante las necesidades del cliente para prestarle atención satisfactoriamente.
- i) Reconocer diferentes fórmulas y protocolos de atención vinculándolas a la coherencia con la imagen corporativa del centro de trabajo para aplicar normas de cortesía en la relación con clientes.
- j) Comprender los fenómenos que acontecen en el entorno natural mediante el conocimiento científico como un saber integrado, así como conocer y aplicar los métodos para identificar y resolver problemas básicos en los diversos campos del conocimiento y de la experiencia.
- k) Desarrollar habilidades para formular, plantear, interpretar y resolver problemas aplicar el razonamiento de cálculo matemático para desenvolverse en la sociedad, en el entorno laboral y gestionar sus recursos económicos.
- l) Identificar y comprender los aspectos básicos de funcionamiento del cuerpo humano y ponerlos en relación con la salud individual y colectiva y valorar la higiene y la salud para permitir el desarrollo y afianzamiento de hábitos saludables de vida en función del entorno en el que se encuentra.
- m) Desarrollar hábitos y valores acordes con la conservación y sostenibilidad del patrimonio natural, comprendiendo la interacción entre los seres vivos y el medio natural para valorar las consecuencias que se derivan de la acción humana sobre el equilibrio medioambiental.
- n) Desarrollar las destrezas básicas de las fuentes de información utilizando con sentido crítico las tecnologías de la información y de la comunicación para obtener y comunicar información en el entorno personal, social o profesional.
- ñ) Reconocer características básicas de producciones culturales y artísticas, aplicando técnicas análisis básico de sus elementos para actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas.
- o) Desarrollar y afianzar habilidades y destrezas lingüísticas y alcanzar el nivel de precisión, claridad y fluidez requeridas, utilizando los conocimientos sobre la lengua castellana y, en su caso, la lengua cooficial para comunicarse en su entorno social, en su vida cotidiana y en la actividad laboral.
- p) Desarrollar habilidades lingüísticas básicas en lengua extranjera para comunicarse de forma oral y escrita en situaciones habituales y predecibles de la vida cotidiana y profesional.
- q) Reconocer causas y rasgos propios de fenómenos y acontecimientos contemporáneos, evolución histórica, distribución geográfica para explicar las características propias de las sociedades contemporáneas.
- r) Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.

- s) Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.
- t) Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.
- u) Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.
- v) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- w) Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.
- x) Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.
- y) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

### 5.- Resultados de aprendizajes

Los resultados de aprendizaje del módulo específico de **Lavado y secado de ropa** para la obtención del título de Alojamiento y Lavandería, de acuerdo con la normativa vigente:

1. Determina el proceso de limpieza, relacionándolo con la naturaleza de las manchas y de los tejidos que hay que limpiar.
2. Prepara la máquina de lavado acuoso o en seco y de secado, relacionado las variables seleccionadas con las características de los artículos que hay que limpiar.
3. Opera las máquinas de lavado, valorando la acción de los diferentes productos químicos.
4. Opera las máquinas de secado, justificando los parámetros seleccionados.

### 6.- Contenidos.

Determinación de los procesos de lavandería y limpieza de ropa:

- Tareas y procesos básicos de lavandería.
- Lavanderías industriales y de proximidad.
- Organización, estructura y áreas de trabajo en los centros de trabajo de limpieza de ropa.
- Tipo y características de la suciedad.
- Clasificación. Pigmentaria, grasa, orgánica, coagulable, coloreada o de taninos y por sustancias azucaradas.
- Características de las manchas. Aspecto de los bordes, tacto, color, emplazamiento y olor.
- Productos químicos y sustancias utilizables en el proceso de desmanchado y/o para la eliminación local de manchas. Productos puros y productos comerciales.
- Normativa relativa a la conservación, almacenamiento, manipulación e información técnica de productos utilizados en la limpieza de ropa.
- Relación entre la naturaleza de la mancha, la composición de la prenda y el producto de limpieza a utilizar.
- Procedimientos específicos de desmanchado.

Preparación de máquinas:

- Máquinas de lavar y túneles de lavado. Características, programas, mandos.
- Mantenimiento de primer nivel, prevención y actuación ante incidentes más comunes en este tipo de máquinas.
- Programas de lavado y aplicación según tipo de prendas y suciedad.
- Parámetros configurables en el proceso de lavado.
- Máquinas de secar. Características, parámetros ajustables, mandos.
- Mantenimiento de primer nivel, prevención y actuación ante incidentes más comunes en este tipo de máquinas.

Lavado de ropa:

- Calidad del agua. Naturaleza; aspecto, dureza y alcalinidad; concepto elemental de Ph; materias orgánicas e impurezas.
- Tratamientos del agua. Descalcificación, regeneración, filtración, floculación, osmosis inversa.
- Características generales del lavado acuoso y del seco.
- Fases del proceso de lavado. Humectación, prelavado, blanqueado y aclarado.
- Formatos de expresión de la concentración de una sustancia en una solución.

- Tipo y características de los “tensoactivos”.
- Agentes de blanqueo. Hipoclorito de sodio (lejía), agua oxigenada, blanqueadores ópticos y otros.
- Productos de lavado. Detergentes, “secuestrantes”, neutralizantes, suavizantes y otros.
- Normativa relativa a la conservación, almacenamiento, manipulación e información técnica de productos utilizados en el lavado acuoso y seco.
- Tipo y características de los disolventes orgánicos utilizados en el lavado en seco.
- Recuperación de los disolventes orgánicos. Otros productos químicos utilizados en este tipo de procesos.
- Normas de seguridad e impacto ambiental del lavado de ropa.

#### Secado de ropa:

- Características generales del proceso de secado.
- Fases del proceso de secado.
- Proceso de escurrido y centrifugado.
- Normas de seguridad y de minimización de energía en el secado.

### 6.1.- Organización y secuenciación de los contenidos. Distribución temporal.

Se ha tenido en cuenta que este módulo profesional tiene una atribución de 192 horas, desarrolladas durante los tres trimestres que consta el curso. Como orientación, y dependiendo del ritmo de aprendizaje del alumnado, y teniendo además en cuenta que necesitamos disponer de algunas horas para la realización de las correspondientes pruebas para cada evaluación y su correspondiente recuperación, proponemos una determinada distribución temporal de las unidades didácticas que compondrán el módulo.

Para la distribución de las unidades didácticas por trimestre hemos tenido en cuenta, las normas establecidas tanto por la Delegación Provincial de Educación de la Provincia de Sevilla, por la que se determina el calendario escolar del presente curso, también se estará a lo dispuesto en el Decreto 301/2009, de 14 de julio, por la que se regula el calendario escolar para todos los centros docentes a excepción de los universitarios; para la formación profesional comenzará el día 15 de septiembre y finalizará el 31 de mayo. Así como la Orden de Evaluación de 29 de Septiembre de 2010.

### 6.2.- Unidades didácticas y la temporalización.

La distribución horaria semanal del módulo profesional de **Lavado y secado de ropa**, teniendo en cuenta que el módulo consta de 192 horas distribuidas en 6 horas semanales y que pertenece al primer curso, se realizará durante los tres trimestres del módulo:

- U. D. 1: Los procesos de lavandería y limpieza de ropa. (36 h.)
- U. D. 2: Preparación de máquinas (30 h.)
- U. D. 3: Lavado de ropa: calidad y tratamiento del agua. (48 h.)
- U.D. 4: Lavado de ropa: tipos y características de tensoactivos. (36 h.)
- U.D. 5: Secado de ropa. (24 h.)
- U.D. 6: Fases del proceso de secado. (18 h.)

### 7.- Contenidos transversales.

Los temas transversales deben tener una presencia importante en la FPB. A continuación se presenta cómo son incorporados y tratados en esta Programación Didáctica. Las competencias transversales que se van a trabajar a lo largo del curso en la FPB son:

- Trabajo en equipo.

- Prevención de riesgos laborales.
- Emprendimiento.
- Orientación laboral.
- Respeto por el medio ambiente.
- Promoción de la actividad física y dieta saludable.
- Comprensión lectora.
- Expresión oral y escrita.
- Comunicación audiovisual.
- Uso de las Tic.
- Educación cívica y constitucional.

## **8.- Metodología**

### **Metodología didáctica (artículo 13 capítulo III)**

1.- El artículo 11 del Decreto 135/2016, define la metodología didáctica en las enseñanzas de Formación Profesional Básica; su carácter globalizador e integrador deberá plasmarse en las programaciones didácticas de los Departamentos, que incluirán las estrategias que desarrollará el profesorado para alcanzar los objetivos previstos.

2.- Los centros docentes adaptarán las condiciones de su entorno de aprendizaje a las necesidades del alumnado, favoreciendo la adquisición progresiva de competencias, para facilitar su transición hacia la vida activa. Se estimularán los procesos de construcción de aprendizaje significativo, se favorecerá el descubrimiento, la investigación, el espíritu emprendedor y la iniciativa personal; todo ello basado en estrategias de resolución de problemas y en “aprender haciendo”.

3.- Las tecnologías de la información y de la comunicación y su interrelación con los resultados de aprendizaje del currículo se podrá utilizar de manera habitual como herramienta para adquisición de competencias.

#### **Fundamentos pedagógicos.**

En todo momento se procurará relacionar los contenidos objeto de cada unidad con el entorno del alumno y con temas de actualidad, para que éste pueda establecer vínculos entre lo que aprende y la realidad que le rodea, siendo así más significativo ese aprendizaje ya que el alumno tiene la posibilidad de darle sentido y reconocerle utilidad a aquello que aprende.

Y si esto se consigue, se puede lograr la motivación del alumno, fundamental para conseguir captar su atención e interés por aprender. De esta forma, se está cumpliendo con las finalidades de la F.P., recogidas en el artículo 2 del R.D. 1147/2011: facilitar su adaptación a los cambios profesionales y sociales que puedan producirse durante su vida y contribuir a su desarrollo personal, al ejercicio de una ciudadanía democrática, favoreciendo la inclusión y la cohesión social y el aprendizaje a lo largo de la vida.

Además, para conseguir esa motivación se adaptará el método de trabajo a las características concretas del grupo con el que trabaje (aquí se recogen las estrategias metodológicas previstas, no obstante, una programación siempre se ha de adaptar a la realidad de los alumnos a los que se dirige, es por ello que si el profesor cree conveniente modificar lo aquí recogido, podrá incluir alguna variación respecto a la programación con su correspondiente justificación, siempre que respete la normativa vigente y las decisiones generales adoptadas en el Proyecto Educativo de Centro).

La metodología tiene su fundamento en el modelo del aprendizaje significativo. Este método pretende relacionar los nuevos conocimientos con las ideas previas del alumno, lo que supondrá una memorización comprensiva de lo que se aprende, esto es, lo que el alumno aprende permanecerá en su memoria en el largo plazo, no se olvidará rápidamente, ya que para construir ese nuevo aprendizaje se ha partido de su conocimiento previo, y se ha establecido una relación, hay un nexo, nexo que no existiría si los nuevos conocimientos no guardarán ninguna relación con lo que el alumno conoce con anterioridad.

A tal efecto se realizará una actividad de evaluación inicial para detectar el nivel de partida.

El hecho de conectar los contenidos con temas de actualidad y la realidad que rodea al alumno pretende además desarrollar una reflexión crítica por parte del mismo. Para ello se planteará la realización de debates y puestas en común.

sobre acontecimientos de actualidad.

Todo ello comporta funcionalidad, lo que el alumno ha aprendido le sirve para efectuar nuevos aprendizajes y enfrentarse a nuevas situaciones, dentro y fuera del aula, es decir, en el ámbito educativo, en el profesional y en el personal.

Se trabaja el constructivismo, la elaboración de los contenidos por parte del alumno. En algunas unidades, los contenidos objeto de aprendizaje, son construidos por los alumnos, a partir de material ofrecido por el profesor (actuando éste como guía y coordinador del trabajo de los mismos).

Las estrategias metodológicas se caracterizan por buscar la actividad del alumnado, su participación, y no la pasividad, la variedad metodológica para conseguir una constante motivación, y no la uniformidad que puede tender al tedio, la individualidad, lo que implica no discriminación y sí atención a la diversidad, a cada alumno, a cada persona, a cada individuo, a cada circunstancia, el autoaprendizaje, el descubrimiento, siendo él el protagonista en la construcción de los contenidos y la colaboración y el trabajo en grupo.

## **9.- Orientaciones pedagógicas y líneas de actuación en el proceso de enseñanza aprendizaje.**

Este módulo profesional contiene la formación asociadas a la función de lavado, acuoso, en seco y de secado de productos textiles.

La definición de esta función incluye aspectos como:

- El manejo de productos químicos de limpieza y desmanchado.
- Las tareas y procesos básicos de lavandería.

La formación del módulo se relaciona con los siguientes objetivos generales del ciclo formativo c), d), e) y g); y, las competencias profesionales, personales y sociales c), d), e) y g) del título. Además, se relaciona con los objetivos s), t), u), v), w), x) e y); y las competencias q), r), s), t), u), v) y w) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de módulos profesionales.

Las líneas de actuación en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar las competencias del módulo versarán sobre:

- El lavado y secado de diferentes tipos de artículos textiles, su acondicionado y almacenado de los productos acabados.

## **10.- Atención a la diversidad**

De manera específica el Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, en su Art. 8.4, dice que “Los centros de formación profesional aplicarán los currículos establecidos por la Administración educativa correspondiente, de acuerdo con las características y expectativas del alumnado, con especial atención a las necesidades de aquellas personas que presenten una discapacidad.”

No obstante, hay que tener en cuenta el carácter “*terminal*” de las enseñanzas de Formación Profesional Inicial, así planteado de forma explícita en sus objetivos generales, competencias y criterios de evaluación. A tal efecto, la presencia de alumnado con necesidades educativas “*significativas*”, debe comportar la incidencia del equipo educativo a través del tutor, e incluso de otros profesionales especializados (pedagogos, terapeutas, orientadores, etc.), para que sean ellos los que decidan sobre la correcta adecuación de las decisiones y condiciones de trabajo en el aula, garantizándose así una respuesta educativa acorde con las necesidades generadas.

De forma general se describen a continuación algunos indicadores a tener en cuenta, para adecuar nuestra programación didáctica a la diversidad del alumnado:

- Dar prioridad a objetivos y contenidos en función de las capacidades, intereses y motivación de los alumnos/as.
- Diseñar actividades que tengan diferentes niveles de profundización, para dar respuesta a

alumnos/as con mayor nivel de conocimientos.

- Procurar actividades diversas para trabajar un mismo contenido. Desde las meramente conceptuales (individuales) a otras con un tratamiento más complejo (individuales o de grupo). Esta gradación en la complejidad permite una respuesta más eficaz a los distintos niveles del alumnado.

Pero además, se prevé la realización de actividades complementarias de refuerzo y de ampliación, con las que se podrá atender a las diversas necesidades de aprendizaje.

Los alumnos/as que no hayan alcanzado los objetivos previstos en alguna unidad didáctica, realizarán ejercicios de refuerzo, y entregarán las actividades realizadas por su compañeros a diario, pudiendo hacerse, además, alguna prueba individual de **recuperación**, tales como:

- Dar prioridad a técnicas y estrategias que favorezcan la experiencia y la reflexión.
- Favorecer el tratamiento globalizado de los contenidos.
- Realizar evaluaciones iniciales para saber los conocimientos previos del alumnado.
- Utilizar instrumentos de evaluación variados en función de las características del alumnado.

Asimismo, habrá que tener en cuenta los elementos prescriptivos de currículo (objetivos, contenidos y criterios de evaluación) que serán los mismos para todo el grupo de alumnos/as, siendo la metodología el elemento primordial a través de la cual se intentará dar respuesta a las necesidades de ese alumnado.

Indicar es este apartado que tenemos tres alumnos con discapacidad intelectual leve, con los cuales iremos trabajando en coordinación con el equipo de orientación del centro, realizando aquellas adaptaciones curriculares no significativas siempre que proceda, adecuar el tiempo de las pruebas escritas, adoptar modelos de preguntas cortas o tipo test, acortar el número de preguntas.

## **11.- Evaluación.**

La evaluación de la enseñanza viene dada en la Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía, por lo que en el Decreto 135/2016, de 26 de julio, se establece la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional Básica que forma parte del sistema educativo, dispone en su artículo 14 que por Orden de la Consejería competente en materia de educación se establecerá la ordenación de la evaluación del proceso de aprendizaje del alumnado.

La evaluación del alumnado de los ciclos formativos de Formación Profesional Básica tendrá carácter continuo, formativo e integrador, permitirá orientar sus aprendizajes y las programaciones educativas y se realizará por módulos profesionales.

### **Criterios de evaluación que regula éste módulo.**

1. Determina el proceso de limpieza, relacionándolo con la naturaleza de las manchas y de los tejidos que hay que limpiar.

Criterios de evaluación:

- a) Se han marcado los materiales con su correspondiente etiquetado.
- b) Se ha identificado la composición del tejido que hay que limpiar.

- c) Se han descrito las principales propiedades de las fibras textiles relacionadas con su lavado y secado.
- d) Se han identificado los tipos de símbolos de conservación de productos textiles.
- e) Se ha obtenido la información necesaria sobre el artículo a limpiar indicada por el fabricante acerca de la composición del mismo y las condiciones óptimas para su lavado.
- f) Se han descrito los diferentes programas de lavado y sus características.
- g) Se ha identificado la naturaleza de los distintos tipos de manchas y su forma de eliminación.
- h) Se han clasificado las sustancias de predesmanchado.
- i) Se ha valorado la eficacia de los recursos y la minimización de los residuos a la hora de determinar el proceso de limpieza.

2. Prepara la máquina de lavado acuoso o en seco y de secado, relacionado las variables seleccionadas con las características de los artículos que hay que limpiar.

Criterios de evaluación:

- a) Se han agrupado las prendas de la manera lo más homogénea posible, para optimizar los procesos de lavado acuoso o en seco.
- b) Se han identificado los dispositivos de las máquinas y sus sistemas de control.
- c) Se han configurado los parámetros modificables de lavado y secado permitidos por las máquinas, ajustándolos a las condiciones de limpieza de las prendas que hay que tratar.
- d) Se ha comprobado el estado de limpieza de la máquina antes de iniciar el proceso de lavado y secado.
- e) Se ha realizado el lubricado, limpieza y mantenimiento de primer nivel de los diferentes equipos y herramientas.
- f) Se ha llevado a cabo el reglaje y ajuste de los equipos, accesorios y herramientas en función de la operación a ejecutar.
- g) Se han determinado los elementos fungibles de los equipos y se ha ensayado su montaje y desmontaje.
- h) Se han aplicado las medidas de prevención de riesgos laborales en la preparación de máquinas.

3. Opera las máquinas de lavado, valorando la acción de los diferentes productos químicos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los productos químicos de lavado y sus aplicaciones.
- b) Se han interpretado los símbolos de conservación, manipulación y riesgos en las etiquetas de los productos químicos.
- c) Se han seguido las normas de seguridad y ambientales en la manipulación de los productos.
- d) Se han elegido los productos químicos adecuados y su dosificación para cada partida concreta de prendas a tratar.
- e) Se han aplicado criterios de minimización del consumo de agua, energía y productos químicos.
- f) Se ha comprobado que el proceso de lavado a máquina está realizándose con normalidad, dentro de la programación efectuada.
- g) Se ha modificado o detenido en caso de que detecte fallos operativos en la máquina o

en el proceso de lavado predeterminado.

- h) Se ha identificado el impacto ambiental de la operación de lavado.
- i) Se ha comprobado que la limpieza conseguida en cada una de las prendas cumple con los parámetros de calidad exigibles, separando en su caso las prendas que deben volverse a lavar.
- j) Se han aplicado las normas de seguridad en el manejo de las máquinas de lavado.

4. Opera las máquinas de secado, justificando los parámetros seleccionados.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha valorado el escurrido como paso previo al secado.
- b) Se han identificado los parámetros que hay que controlar en el secado (temperatura, tiempos de inversión y enfriamiento del aire y otros)
- c) Se han descrito las condiciones de secado más adecuadas para los distintos tipos de artículos textiles.
- d) Se han descrito los procedimientos de no aceptación de la ropa secada.
- e) Se ha conseguido el grado de humedad deseado en la ropa, evitando el daño de la ropa.
- f) Se han aplicado criterios de minimización del consumo de energía.
- g) Se ha comprobado que el proceso de secado a máquina está realizándose con normalidad aplicando en su caso las correcciones necesarias.
- h) Se han aplicado las normas de seguridad en el manejo de las máquinas de secado.

Es necesario, no sólo evaluar EL PROCESO DE APRENDIZAJE DEL ALUMNADO, sino también nuestra propia actuación, evaluando el proceso de enseñanza: la adecuación de las propuestas de trabajo a los ritmos de los alumnos y alumnas, a los intereses, niveles y motivaciones. Asimismo la reflexión sobre el clima de clase, los intercambios comunicativos, la colaboración entre alumnos y alumnas, la organización de los materiales...

La valoración de estos aspectos ha de permitir conocer mejor las condiciones en que se está desarrollando la práctica educativa, aquellos aspectos que han favorecido el aprendizaje y aquellos otros que serían necesarios modificar y que suponen incorporar cambios en la intervención.

Esta evaluación del proceso de enseñanza se realizará a través de la comunicación continuada, a través de un cuestionario a los alumnos y alumnas sobre distintos aspectos del proceso.

### **Criterios generales del proceso de aprendizaje del alumno**

En primero tres evaluaciones parciales (diciembre, marzo y mayo) y una evaluación final.

Para la evaluación de los aprendizajes de los alumnos y alumnas, se tendrán en cuenta los criterios de evaluación de los distintos módulos profesionales y los objetivos generales que figuran en el Decreto por el que se establecen las enseñanzas correspondientes al ciclo formativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

La evaluación será formativa y continua, en cuanto que estará inmersa en el proceso de enseñanza y aprendizaje de los alumnos. La aplicación del proceso de evaluación continua a los alumnos y alumnas requiere la asistencia regular a las clases y actividades programadas para los distintos módulos profesionales que constituyen el currículo del Ciclo Formativo.

La evaluación del proceso de aprendizaje del alumno cumplirá diferentes funciones y se concretará en tres momentos diferentes:

a) Una función diagnóstica: **Evaluación Inicial** de competencia curricular referida a los conocimientos previos del alumno (punto de partida). Establecida en la orden de evaluación.

b) Una función orientadora: **Evaluación Formativa y Continua** que, por una parte, indica al alumno su situación (progreso) y, por otra, permite el ajuste de la programación y la adecuación flexible al grupo.

La evaluación reflejará el grado de consecución del aprendizaje establecido en los resultados de aprendizaje del módulo.

## **EVALUACION**

En el Decreto 135/2016 de 26 de julio, en su artículo 15 se desarrolla el procedimiento de evaluación.

Para realizar esta evaluación se comprobará el nivel de consecución de los objetivos, competencias y resultados de aprendizaje.

### **Evaluación del proceso de enseñanza**

La evaluación debe ser:

- Individualizada, centrándose en las particularidades de cada alumnado en su evolución.
- Integradora, para lo cual se tiene en cuenta las características del grupo a la hora de seleccionar los criterios de evaluación.
- Cualitativa, ya que además de los aspectos cognitivos, se evalúan de forma equilibrada los diversos niveles de desarrollo del alumno.
- Orientadora, dado que aporta al alumnado la información precisa para mejorar su aprendizaje y adquirir estrategias apropiadas.
- Continúa, entendiendo el aprendizaje como un proceso continuo, contrastando los diversos momentos o fases.

#### **a) Fases:**

- **Evaluación inicial o diagnóstica.**

Nos permitirá conocer las ideas previas que tiene el alumnado. Esta evaluación nos va a permitir adaptar las actividades propuestas a las características del alumnado. Con la evaluación inicial ponemos la mirada en el nivel de partida del alumnado de tal forma que nos permita conseguir de cada uno el máximo rendimiento posible.

- **Evaluación continua o formativa, no acumulativa**

A lo largo del proceso de enseñanza vamos a realizar una evaluación continua o formativa que no va a estar basada únicamente en pruebas realizadas al final de cada fase del aprendizaje. La evaluación continua implica llevar un registro de cada alumno y alumna que permita detectar el momento en que se produce una dificultad, la causa que la produce y los mecanismos correctores necesarios para superarlo. Estos datos se registrarán en una ficha o dossier, en el que, para cada alumno se irá anotando todo aquello que sea preciso para seguir correctamente su proceso de aprendizaje y que permita realizar una evaluación contando con las observaciones tomadas a lo largo de todo este proceso.

La evaluación continua nos va a permitir hacer un análisis de las dificultades encontradas por el alumnado, y a partir de él un replanteamiento de las estrategias que se están llevando a cabo y que van a facilitar la consecución de los resultados de

aprendizaje propuestas en este módulo.

La información que se irá recogiendo a lo largo del proceso de resultados de aprendizaje versará sobre los siguientes aspectos:

- ✓ Progreso de cada alumno y del grupo.
- ✓ Dificultades halladas en el aprendizaje de los diferentes tipos de contenidos.
- ✓ Técnicas de trabajo empleadas por cada alumno y alumna.
- ✓ Tipo y grado de los aprendizajes adquiridos.
- ✓ Actitudes, motivaciones e intereses manifestados por los alumnos y alumnas.
- ✓ Incompetencias que le harían penosa la carrera profesional.

Dicha evaluación se recogerán en tres convocatorias oficiales: primera, segunda y tercera.

- **Evaluación final.**

Al finalizar el curso se evaluará si los alumnos y alumnas han conseguido los objetivos propuestos, tomando como referente los criterios de evaluación, en los que:

- ✓ Se medirá la capacidad de asimilación de los contenidos y el logro de los objetivos marcados en cada una de las unidades didácticas.
- ✓ Se valorará las interpretaciones personales y la capacidad de crítica.
- ✓ Se valorará la capacidad de aportar información y la participación activa en el aula.

Ello implica fijar los criterios de evaluación para cada una de las unidades didácticas que componen esta programación, labor que se ha desarrollado en el apartado dedicado a la secuenciación de las unidades didácticas teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución que regula la formación profesional.

#### SISTEMAS Y CRITERIOS DE RECUPERACIÓN:

Para los alumnos que no hayan superado los objetivos propuestos, se propone:

- La realización de distintas actividades de refuerzo.
- La realización de tareas repetitivas para conseguir la destreza necesaria, como los hábitos más comunes (orden, limpieza, mentalización de los procesos, etc.)
- La realización de pruebas de recuperación.

Después de cada periodo de evaluación, aquellos alumnos cuyos resultados obtenidos no alcancen los mínimos exigibles podrán acceder a una recuperación.

En dichas recuperaciones se hará hincapié en los conceptos fundamentales que permitan al alumno llegar a adquirir los niveles formativos mínimos.

Así mismo dispondrán de una recuperación de los contenidos no superados al final del curso.

Como complemento del proceso de evaluación, se podrán realizar a lo largo del trimestre uno o varios controles de los contenidos que se hayan trabajado.

La evaluación de los mismos podrán constar de:

- preguntas cortas,
- preguntas de desarrollo,

resolución de casos prácticos  
preguntas tipo test.

Antes de cada examen, el profesor informará a los alumnos de la estructura prevista en concreto.

El alumnado que no haya superado los contenidos mínimos a través de la primera convocatoria de Mayo pasará a una segunda convocatoria en el mes de junio, en la cual se guardarán las notas superadas en cada una de las evaluaciones.

Para los alumnos/as calificados negativamente en cada una de las pruebas hasta completar la unidad didáctica, se podrá realizar una recuperación de las mismas, tanto de contenidos conceptuales como, para reforzar las carencias que se detecten en cada una de las pruebas y así poder alcanzar un resultado positivo en cada unidad didáctica y trimestral.

La nota de los exámenes de recuperación será la que el alumno obtenga en el examen teórico y en el desarrollo de la práctica procedimental.

Es necesario tener **al menos un cinco** en todas las pruebas realizadas trimestralmente para poder calcular la nota media del trimestre, dicha nota se realizará con el número entero quedando reservados los decimales para la nota final de curso.

La **nota final de Mayo** se calcula con la nota media, con sus decimales, de las dos evaluaciones, siendo necesario tenerlas aprobadas.

## **12.- Calificación.**

“Para establecer dicha calificación los miembros del equipo docente consideraran el grado y nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos para cada módulo profesional, de acuerdo con sus correspondientes criterios de evaluación y los objetivos generales relacionados, así como de la competencia general y las competencias profesionales, personales y sociales del título, establecidas en el perfil profesional del mismo” (Art. 3.3 de la orden)

Esta calificación es una nota numérica del 1 al 10 de acuerdo con lo que establece la Orden de Evaluación de los Ciclos Formativos. Esta nota numérica será el resultado de una ponderación de todas las tareas llevadas a cabo por los alumnos y alumnas.

Con independencia de la evaluación extraordinaria que establece la ley, se hace necesario establecer un sistema de recuperación cuando, como resultado de la evaluación, el alumno y alumna no haya alcanzado el nivel mínimo propuesto en los objetivos.

Para ello se planteará una prueba específica con supuestos prácticos fáciles similares a los realizados a lo largo del curso y se requerirá además, que los alumnos y alumnas con evaluación negativa entreguen a la profesora un trabajo específico.

Este trabajo específico en unos casos, consistirá en un resumen o mapa conceptual de los contenidos tratados en el tema; en otros, actividades entregadas por la profesora; o la realización de un trabajo de investigación con la utilización de Internet.

Es importante que el alumno y alumna se sienta estimulado y orientado por la

profesora para corregir las deficiencias que posee, haciéndole ver que puede alcanzar los objetivos propuestos.

Resulta conveniente que estas pruebas específicas de recuperación se realicen por bloques de contenidos del módulo para así facilitar la superación de la totalidad del módulo.

En la recuperación se seguirán los criterios de evaluación generales establecidos en la evaluación de esta programación, con independencia del bloque de contenidos de que se trate.

### **13.- Materiales y recursos didácticos.**

#### **13.1.- De aula.**

Se han elaborado apuntes que se entregan por unidades didácticas a los alumnos. Además se pueden utilizar a lo largo del curso:

- \* Normativa específica.
- \* Video y DVD.
- \* Manuales de referencia y libros de consulta.
- \* Casos prácticos que facilite la profesora.
- \* Ordenador del aula para la elaboración de trabajos, con acceso a Internet.

#### **13.2.- De departamento.**

Como recursos metodológicos con los que poder aplicar los principios anteriormente señalados podemos distinguir entre:

-Materiales:

- \*Gestión del departamento de pisos. Ed. Síntesis.
- \*Lavado y secado de ropa en una lavandería. Ed. Ideas propias.
- \*El establecimiento hotelero. Ed. Ideas propias.

-Otros:

- \* Textos legales.
- \* Impresos: facturas, albaranes,....
- \* Periódicos y revistas especializadas.
- \* Cuadros sinópticos, esquemas conceptuales.
- \* Audiovisuales: ordenador y videos relacionados con el tema.

Videos didácticos:

- Ambientales, estructurales o propios del ámbito escolar: aulas de informática, audiovisuales, aulas de talleres, biblioteca.
- Institucionales: se puede recurrir a servicios y organismos dependientes de la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte o dependientes de Ayuntamientos, etc.

### **14.- Actividades complementarias y extraescolares.**

Actualmente , estamos pendientes de ver si podemos realizar alguna de las siguientes visitas:

- \* Visita a una empresa de hostelería de la zona.
- \* Visitas al IES Heliópolis de Sevilla.
- \*Visita a hoteles de la localidad.
- \*Visita al museo de artes y costumbres
- Cualquier otra que se plantee en el departamento y que esté recogida en la programación de actividades complementarias y extraescolares.
- Seguir trabajando por proyectos: lavado y secado de todo la lencería de la habitación de hotel, que tenemos en el taller, así como de la mantelería de catering, ropa de

clientes, y prendas de otros departamentos como el de gimnasia, y ed.infantil.

La posibilidad y momento de realización no puede fijarse en este momento, ya que comenzamos el curso con la obra del taller, y el resto depende de las disponibilidades de entes externos al Centro. En otros casos va a depender de que los organismos oficiales organicen los eventos y del momento en que lo organicen.

## **15.- Unidades de trabajo.**

Conceptos:

U. D. 1: Los procesos de lavandería y limpieza de ropa

Conceptos:

- Conceptos
- Composición de los tejidos
- Etiquetado de las prendas

U. D. 2: Preparación de máquinas

Conceptos:

- Procesos de lavado
- Sistemas de control
- Limpieza de las máquinas
- Mantenimiento, accesorios y herramientas

U. D. 3: Fases del proceso de secado

Conceptos:

- Control en el proceso de secado
- Condiciones de secado según el tejido
- Aplicación de normas de seguridad

U.D. 4: Lavado de ropa: tipos y características de tensoactivos

Conceptos:

- Identificación de los productos químicos
- Conservación y manipulación de los productos químicos

U.D. 5: Secado de ropa

Conceptos:

- Control de del secado de la ropa según su composición

U.D. 6: Lavado de ropa: calidad y tratamiento del agua

Conceptos:

- Dosificación de los productos utilizados en ropa de lavado
- Seguridad y medioambiente

**JUNTA DE ANDALUCÍA  
CONSEJERÍA DE  
EDUCACIÓN  
I.E.S. SALVADOR TÁVORA**

**PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA**

**CICLO FORMATIVO:**

**F.P.B. ALOJAMIENTO Y LAVANDERÍA**

**MÓDULO PROFESIONAL: PLANCHADO Y EMBOLSADO**

**CÓDIGO:**

**3094**

**DURACIÓN: 192 HORAS**

**JOSÉ JAVIER GARCÍA GUIL**

**Curso 2022/2023**

# Programación Didáctica: PLANCHADO Y EMBOLSADO DE ROPA

---

1. INTRODUCCIÓN
2. CONTEXTUALIZACIÓN
3. COMPETENCIAS

# Programación Didáctica: PLANCHADO Y EMBOLSADO DE ROPA

---

**3.1.- Competencia Generales**

**3.2.- Competencias profesionales, personales y sociales**

**4. OBJETIVOS GENERALES.**

**5. RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

**6. ORGANIZACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN.**

**7. CONTENIDOS SEGÚN NORMATIVA Y SEGÚN PROPUESTOS.**

**8. METODOLOGÍA**

**9. TEMAS TRANSVERSALES**

**10. EVALUACIÓN.**

**11. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.**

**12. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD**

**13. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES**

# Programación Didáctica: PLANCHADO Y EMBOLSADO DE ROPA

## 1. INTRODUCCIÓN:

A través de este documento establecemos la planificación del módulo profesional de **Planchado y embolsado de ropa**, dirigido a un grupo de alumnos y alumnas que están cursando el F.P.B. de Alojamiento y Lavandería del Instituto de Enseñanza Secundaria Salvador Távora de Sevilla.

## 2. CONTEXTUALIZACIÓN:

<b>Ciclo Formativo:</b>	<b>1º FPB ALOJAMIENTO Y LAVANDERÍA</b>
<b>Normativa que regula el título</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Real Decreto 127/214</b>, de 28 de febrero, regulan aspectos específicos de la Formación Profesional Básica.</li><li>● <b>El Decreto 135/2016</b>, de 26 de julio, por el que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía.</li><li>● <b>Instrucciones de 22 de Mayo</b>, de la Dirección General de Formación Profesional Inicial y Educación Permanente.</li><li>● <b>Orden</b> de 7 de julio de 2009, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Gestión de alojamientos turísticos en Andalucía.</li></ul>
<b>Módulo Profesional:</b>	PLANCHADO Y EMBOLSADO DE ROPA Nº horas: 192 totales (6 semanales) Código: 3094

### 2.1.- Contexto socioeducativo del centro

El I.E.S. Salvador Távora de Sevilla se encuentra a unos 4 Km. del casco urbano de Sevilla, cerca de un parque conocido como “Parque Amate”. I.E.S Salvador Távora se encuentra en Rochelambert, dentro de Sevilla nos situamos en la zona Este y entre sus habitantes nos encontramos diversas nacionalidades, ya que las características del grupo que podemos encontrarnos son alumno con dificultades de integración social y problemas de comunicación (inmigrante), alumno con cierto grado de discapacidad.

Muy cerca del instituto se encuentra una boca de metro, así como parada de autobús.

El instituto tiene dos edificios, el cual tuvo una unificación convirtiéndose en único Instituto de Enseñanza Secundaria “Salvador Távora”. El conjunto fue concebido como un complejo autosuficiente de carácter educativo. Es un instituto de difícil desempeño, ya que los alumnos proceden de tres zonas distintas con un nivel bajo sociocultural.

Se imparten clases a alumnos desde los 12 años, que son aquellos que realizan la ESO, así como la FP Básica en alojamiento y lavandería. También imparten clases a alumnos de ciclo de grado superior y Bachillerato, por lo que las edades son diversas.

En la actualidad tenemos 13 alumnos de los cuales son 8 alumnas y 5 alumnos, dos de ellos con NEAE, el nivel sociocultural es muy bajo.

# Programación Didáctica: PLANCHADO Y EMBOLSADO DE ROPA

---

## 3. COMPETENCIAS:

La competencia general del título consiste en realizar con autonomía la limpieza y puesta a punto de las habitaciones en alojamientos turísticos o de otra índole y de las áreas comunes de éstos, cuidando el buen estado de instalaciones y mobiliario, así como realizar las operaciones de clasificación, lavado y limpieza de artículos textiles en instalaciones industriales, asistiendo en los procesos de servicio y atención al cliente, siguiendo los protocolos de calidad establecidos, observando las normas de higiene, prevención de riesgos laborales y protección medioambiental, con responsabilidad e iniciativa personal y comunicándose de forma oral y escrita en lengua castellana y en su caso en la lengua cooficial propia así como en alguna lengua extranjera.

### 3.1. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES.

Las competencias profesionales, personales, sociales y las competencias para el aprendizaje permanente de este módulo son las que se relacionan a continuación:

c) Seleccionar y acopiar materiales y productos textiles para la limpieza y arreglos de prendas de vestir y ropa de hogar, de acuerdo con las etiquetas de composición y conservación.

e) Realizar las actividades de lavado, planchado y acabado de ropa propia de los establecimientos de alojamiento, cumpliendo las normas de seguridad y los requisitos de calidad y protección del medioambiente.

## 4. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO A LOS QUE CONTRIBUYE EL MÓDULO:

Las enseñanzas conducentes a la obtención del Título Profesional Básico en Alojamiento y Lavandería conforman un Ciclo Formativo de Formación Profesional Básica y están constituidas por los objetivos generales y los módulos profesionales.

c) Determinar las necesidades recursos de las áreas de lavandería aplicando los procedimientos de inventario y ubicación establecidos para seleccionar y acopiar materiales y productos textiles para la limpieza y arreglos.

d) Seleccionar los equipos y accesorios necesarios, describiendo los procesos relacionados e identificando los criterios que hay que aplicar para realizar la limpieza y el planchado de artículos textiles.

e) Distinguir las características, espacios y tareas y propias de los departamento de lavandería aplicando los circuitos de información y control para realizar las actividades de lavado, planchado y acabado de ropa propias de establecimientos de alojamiento.

De igual contribuye a alcanzar los objetivos del Instituto:

## PARTICULARES DEL CENTRO

## Programación Didáctica: PLANCHADO Y EMBOLSADO DE ROPA

- o Consolidación del instituto como un gran centro educativo de referencia en la zona.
- o Mejora de los rendimientos escolares del alumnado en todas las etapas, fomentando la creación de hábitos de estudio, esfuerzo y trabajo.
- o Promoción del desarrollo integral del alumnado, para su incorporación futura, en igualdad de condiciones, a la sociedad competitiva y al mundo laboral.
- o Educación en valores conducentes a la construcción de una sociedad más justa y solidaria, tales como la igualdad, la democracia, tolerancia y el respeto.
- o Fomento de hábitos de vida saludable y de actitudes de respeto al entorno, al patrimonio de la ciudad, a las instalaciones del Centro y al medio ambiente.

### PROPIOS PARA LA MEJORA DEL RENDIMIENTO ESCOLAR Y LA CONTINUIDAD DEL ALUMNADO EN EL SISTEMA EDUCATIVO

- o Reducir el absentismo escolar y el abandono temprano del sistema educativo.
- o Mejorar la coordinación entre el profesorado de una misma materia y nivel.
- o Fomentar el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación como instrumentos favorecedores del proceso de aprendizaje.
- o Mejorar la expresión oral y escrita de nuestro alumnado, así como la comprensión lectora de cualquier tipo de texto.
- o Asegurar la información al alumnado de los criterios de evaluación establecidos para cada, materia, ámbito o módulo profesional.
- o Potenciar el estudio de lenguas extranjeras.
- o Fomentar el hábito de lectura a través de todas las áreas que componen el currículo, potenciando el uso de la biblioteca del Centro.
- o Establecer agrupamientos flexibles en las áreas instrumentales si los recursos humanos y materiales lo permiten.
- o Aplicar con prontitud las medidas educativas que se determinen en las sesiones de evaluación inicial.
- o Participación del Centro en planes, proyectos e iniciativas que favorezcan la mejora de la convivencia, la formación del profesorado, la implicación de las familias, el conocimiento de la cultura andaluza, el respeto al medio ambiente, el rendimiento académico y la adquisición de las competencias básicas del alumnado en todas las enseñanzas que se imparten.
- o Compensar el desfase curricular del alumnado en situación de desventaja socioeducativa, mediante las medidas contempladas en los planes de Compensatoria, de refuerzo educativo, de recuperación de materias pendientes, de orientación y de acción tutorial.
- o Potenciar la información a las familias sobre el proceso de aprendizaje de sus hijos e hijas e impulsar una mayor colaboración de los padres y madres en la vida del Centro.
- o Ampliar la colaboración con entidades, asociaciones y otros recursos de la zona para combatir el absentismo y el abandono de ciertos sectores más desprotegidos de nuestra población escolar.
- o Mayor coordinación con los centros adscritos a nuestro IES (tanto de Primaria como de Secundaria), para facilitar el tránsito del alumnado de 1º ESO y 1º de Bachillerato.

Facilitar la integración escolar del alumnado que se incorpora tardíamente o de forma irregular al sistema educativo o la del alumnado extranjero sin conocimiento de

# Programación Didáctica: PLANCHADO Y EMBOLSADO DE ROPA

---

español, optimizando los recursos con que provee al Centro la Administración, tales como profesor/a de A.T.A.L.

## 5. RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

Los resultados de aprendizaje del módulo específico de **PLANCHADO Y EMBOLSADO DE ROPA**, para la obtención del título de Alojamiento y Lavandería, de acuerdo con la normativa vigente:

1. Prepara las máquinas y equipos para el planchado y acabado de artículos textiles, relacionando las variables seleccionadas con las características de los artículos textiles.
2. Plancha artículos textiles, justificando los procedimientos seleccionados.
3. Acondiciona los artículos textiles, analizando los parámetros de calidad requeridos.
4. Prepara para su entrega los artículos tratados, reconociendo los parámetros de identificación y de aseguramiento de la trazabilidad.

## 6. ORGANIZACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN.

- **UD1. Puesta a punto de maquinaria.**

Relacionada con el resultado de aprendizaje:

**R.A.1** Prepara las máquinas y equipos para el planchado y acabado de artículos textiles, relacionando las variables seleccionadas con las características de los artículos textiles.

- **UD2. PLANCHADO DE ROPA.**

Relacionada con el resultado de aprendizaje:

**R.A.2.** Plancha artículos textiles, justificando los procedimientos seleccionados.

- **UD3. Procesos de Plegado, empaquetado y embolsado de ropa.**

Relacionada con el resultado de aprendizaje:

**R.A.3** Acondiciona los artículos textiles, analizando los parámetros de calidad requeridos.

- **UD4. Entrega de los artículos tratados al cliente.**

Relacionada con el resultado de aprendizaje:

**R.A.4.-** Prepara para su entrega los artículos tratados, reconociendo los parámetros de identificación y de aseguramiento de la trazabilidad.

## 7. CONTENIDOS SEGÚN NORMATIVA Y CONTENIDOS PROPUESTOS

U.1	<u>UD1. Puesta a punto de maquinaria</u>	Nº de horas de la unidad: 48 HORAS			
CP	OG	RA	Contenidos propuestos y ordenados	Criterios de evaluación	Criterios de evaluación
C, d ,g, e	C ,d ,e ,g	1	<input type="checkbox"/> Características, programas, mandos. <input type="checkbox"/> Mantenimiento de primer nivel, prevención y actuación ante incidentes más comunes en este tipo de máquinas. <input type="checkbox"/> Parámetros configurables en el proceso de planchado, plegado y embolsado. <input type="checkbox"/> Plancha manual. <input type="checkbox"/> Prensas y calandra. <input type="checkbox"/> Maniquí y túnel de acabado. <input type="checkbox"/> Generadores de vapor. <input type="checkbox"/> Compresores de aire. <input type="checkbox"/> Máquinas de plegar. Manuales y automáticas. <input type="checkbox"/> Máquinas de embolsar.	a) Se ha identificado el funcionamiento de las máquinas y sus sistemas de control. b) Se ha comprobado el estado de limpieza de la máquina y/o equipo antes de iniciar el proceso. c) Se han configurado los parámetros ajustables de las máquinas y/o equipos, ajustándolos a las condiciones de las prendas a tratar. d) Se ha realizado el lubricado, limpieza y mantenimiento de primer nivel de las diferentes máquinas de planchado. e) Se ha llevado a cabo el reglaje y ajuste de los equipos, accesorios y herramientas en función de la	Para los criterios : Para todos los criterios, pruebas objetivas (escritas, orales, ejercicios de clase, trabajos específicos individuales o grupales, trabajo diario, pruebas prácticas) 60%. 20% Técnicas de observación El cuaderno de clase , para todos los criterios 20%  Aplicando a todos los RA y por extensión a todos los CE, el mismo valor.El cuaderno de clase , para todos los criterios 20%  Aplicando a todos los RA y por extensión a todos los CE, el mismo valor.

				<p>operación a ejecutar</p> <p>f) Se han determinado los elementos fungibles de los equipos y se ha ensayado su montaje y desmontaje.</p> <p>g) Se han identificado los servicios auxiliares asociados al proceso de planchado, plegado y embolsado.</p>	
<b>U.2</b>	<b><u>UD2. PLANCHADO DE ROPA.</u></b>	<b>Nº de horas de la unidad: 48 HORAS</b>			
<b>CP</b>	<b>OG</b>	<b>R A</b>	<b>Contenidos propuestos y ordenados</b>	<b>Criterios de evaluación</b>	<b>Instrumentos de evaluación</b>

C, e	C ,d ,e ,g	2	<input type="checkbox"/> Características generales del proceso de planchado. <input type="checkbox"/> Fases del proceso de planchado. <input type="checkbox"/> Normas de seguridad y de minimización de energía en el planchado <input type="checkbox"/> Técnicas de planchado manual y con máquina.	<p>a) Se ha determinado la máquina o equipo adecuados para llevar a cabo el proceso de planchado (túnel de acabado, plancha, prensa, maniquí y otras).</p> <p>b) Se ha introducido adecuadamente la ropa plana en la máquina de secado-planchado.</p> <p>c) Se ha posicionado adecuadamente la prenda o artículo para su planchado manual o en máquina, conforme a su estructura, medida y forma.</p> <p>d) Se han controlado los parámetros de temperatura, presión del aire, tiempo y velocidad en el proceso de planchado.</p> <p>e) Se ha comprobado que los artículos se han acabado correctamente, separando de la</p>	<p>Para los criterios : Para todos los criterios, pruebas objetivas (escritas, orales, ejercicios de clase, trabajos específicos individuales o grupales, trabajo diario, pruebas prácticas) 60%.  20% Técnicas de observación  El cuaderno de clase , para todos los criterios 20%</p> <p>Aplicando a todos los RA y por extensión a todos los CE, el mismo valor.El cuaderno de clase , para todos los criterios 20%</p> <p>Aplicando a todos los RA y por extensión a todos los CE, el mismo valor.</p>
------	------------	---	---	--	--

				partida aquellos que hay que volver a procesar. f) Se han aplicado las normas de seguridad en el manejo de las máquinas de planchado.	
<b>U.3</b>	<b><u>UD3. Procesos de Plegado, empaquetado y embolsado de ropa.</u></b>	<b>Nº de horas de la unidad: 48 HORAS</b>			
<b>CP</b>	<b>OG</b>	<b>RA</b>	<b>Contenidos propuestos y ordenados</b>	<b>Criterios de evaluación</b>	<b>Instrumentos de evaluación</b>
C, d ,g, e	C ,d ,e ,g	3	<input type="checkbox"/> Características generales del proceso de plegado, empaquetado y embolsado. <input type="checkbox"/> Fases del proceso de plegado, empaquetado y embolsado. <input type="checkbox"/> Normas de seguridad y de minimización de residuos en el plegado, empaquetado y embolsado. <input type="checkbox"/> Materiales de recubrimiento.	a) Se ha determinado la máquina o equipo adecuado a utilizar para llevar a cabo el proceso de plegado, empaquetado y/o embolsado. b) Se han configurado los parámetros ajustables de plegado, empaquetado y/o embolsado permitidos por las máquinas y/o equipos, ajustándolos a las condiciones de	Para los criterios : Para todos los criterios, pruebas objetivas (escritas, orales, ejercicios de clase, trabajos específicos individuales o grupales, trabajo diario, pruebas prácticas) 60%. 20% Técnicas de observación El cuaderno de clase , para todos los criterios 20%  Aplicando a todos los RA y por extensión a todos los CE, el mismo

				<p>las prendas que hay que tratar (temperatura, tiempo, velocidad y presión).</p> <p>c) Se ha colocado adecuadamente la prenda o artículo en la máquina conforme a sus condiciones.</p> <p>d) Se ha comprobado que los artículos se han acondicionado correctamente, separando de la partida de aquellos que hay que volver a procesar.</p> <p>e) Se han identificado los tipos y dimensiones de bolsas y material de recubrimiento.</p> <p>f) Se han aplicado las normas de seguridad en el manejo de las máquinas de acondicionado.</p>	<p>valor.El cuaderno de clase , para todos los criterios 20%</p> <p>Aplicando a todos los RA y por extensión a todos los CE, el mismo valor.</p>
<b>U.4</b>	<b><u>UD4. Entrega de los artículos tratados al cliente.</u></b>	Para los criterios : Para todos los criterios, pruebas objetivas (escritas, orales, ejercicios de clase, trabajos específicos individuales o grupales, trabajo diario, pruebas prácticas) 60%.			
<b>CP</b>	<b>OG</b>	20% Técnicas de observación	20% Técnicas de observación	<b>Criterios de evaluación</b>	<b>Instrumentos de evaluación</b>

C,e	C,d ,e ,g	El cuaderno de clase , para todos los criterios 20%	El cuaderno de clase , para todos los criterios 20%	<p>a) Se han descrito las técnicas de identificación y almacenamiento de artículos textiles.</p> <p>b) Se ha procedido a la identificación y al etiquetado de los artículos tratados.</p> <p>c) Se ha valorado la necesidad de la trazabilidad de los procesos.</p> <p>d) Se han almacenado los artículos procesados en condiciones tales que aseguren su conservación.</p> <p>e) Se han preparado los artículos para su entrega o transporte.</p> <p>f) Se han reconocido los documentos asociados a la entrega de productos.</p> <p>g) Se ha facturado el servicio de acuerdo al presupuesto.</p>	<p>Para los criterios : Para todos los criterios, pruebas objetivas (escritas, orales, ejercicios de clase, trabajos específicos individuales o grupales, trabajo diario, pruebas prácticas) 60%. 20% Técnicas de observación</p> <p>El cuaderno de clase , para todos los criterios 20%</p> <p>Aplicando a todos los RA y por extensión a todos los CE, el mismo valor.El cuaderno de clase , para todos los criterios 20%</p> <p>Aplicando a todos los RA y por extensión a todos los CE, el mismo valor.</p>
-----	-----------	---	---	---	---



<b>RELACIÓN DE UNIDADES, PONDERACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN POR EVALUACIONES</b>			
<b>UNIDAD DIDÁCTICA Y RESULTADO DE APRENDIZAJE</b>	<b>TÍTULO</b>	<b>PONDERACIÓN SOBRE NOTA FINAL</b>	<b>PONDERACION SOBRE NOTA DE CADA EVALUACIÓN</b>
1(RA1)	PUESTA A PUNTO DE MAQUINARIA	25%	100% 2ª
2(RA2)	PLANCHADO DE ROPA	25%	50% 1ª
3(RA3)	PROCESOS DE PLEGADO, PLANCHADO Y EMBOLSADO DE ROPA	25%	50% 1º
4(RA4)	<b>ENTREGA DE LOS ARTÍCULOS PLANCHADOS AL CLIENTE</b>	25%	100% 3º

## **8. METODOLOGIA**

**Como se puede observar el contenido organizador que se ha seleccionado es, en gran medida, procedimental, ya que de las características de este módulo profesional, se deduce que el aprendizaje debe basarse en los modos de saber hacer. Por lo que todas las unidades estarán relacionadas entre sí, no constituyéndose en unidades “estancas” de trabajo, sino que los conocimientos adquiridos serán aplicados en las siguientes unidades didácticas y en diversas situaciones a lo largo del curso.**

**Por lo tanto, la metodología a seguir será activa, dinámica, participativa, individualizada, formativa y creativa. Para ello se seguirán los siguientes principios metodológicos:**

**1.- Utilización del medio circundante como primer punto de referencia del alumnado, realizando actividades que incluyan una visión crítica de las relaciones que se mantienen en el centro educativo con el fin de construir un sistema de relaciones lo**

**más adecuado posible. También se pueden realizar aquellas relaciones de las empresas hoteleras del entorno.**

**2.- Introducción en la motivación del alumnado. Se intentará motivar al alumnado utilizando material específico y real como propaganda de establecimientos hoteleros, directorio de hoteles, mapas, páginas web, etc. Además se les pedirá que realicen proyectos creativos para fomentar la imaginación.**

**3.- Potenciar el trabajo autonómico o individual y, a su vez, el trabajo en equipo:**

**Los alumnos/as harán parte de sus tareas de forma individual, buscando información dentro y fuera de las aulas, analizándola y asimilándola de forma crítica.**

**También parte de sus actividades serán desarrolladas en grupos, con lo que se fomentará la empatía y el compartir conocimientos y experiencias. En cualquier caso e independientemente del método de trabajo a utilizar, el profesor atenderá a cada alumno/a de forma individualizada, siguiendo paso a paso su trayectoria de aprendizaje.**

**4.- Estrategias expositivas:**

**Tras conocer los conocimientos previos del alumnado, comienza la fase de exposición. El proceso de enseñanza-aprendizaje deja un poco al lado las clases magistrales, profundizando en la realización de actividades eminentemente prácticas, a través de las cuales se llegarán a dominar las capacidades terminales requeridas en este módulo profesional. Cuando haya que exponer algo, se hará de forma**

**oral acompañada de la documentación necesaria y, a veces, de transparencias y material audiovisual. El uso de Internet como fuente de información va a ser frecuente en este módulo.**

**5.- Potenciar las técnicas de indagación e investigación, ya que con la información que el alumnado va a recibir y asimilar, deberá realizar diversos trabajos investigadores relacionados con el módulo profesional.**

**6.- Aplicaciones y transferencias de lo aprendido al mundo productivo real. Se realizarán actividades simuladas en las que se demostrará la utilidad de lo aprendido para un defenderse en un medio productivo real. Aquí los/as alumnos/as con algún tipo de experiencia laboral pueden desempeñar un papel muy activo al poder relatarlas a sus compañeros/as.**

#### **9. TEMAS TRANSVERSALES**

Además de los contenidos propios del Módulo, deberán incluirse para la EDUCACIÓN EN VALORES y la ATENCIÓN A LA CULTURA ANDALUZA, según se establece en la Ley 17/2007 de educación en Andalucía (art.39 y 40) contenidos y actividades relacionados con:

- Educación moral y cívica: El fortalecimiento del respeto de los derechos humanos y de las libertades y los valores que preparan al alumnado para vivir en una sociedad libre y democrática. El conocimiento y el respeto a los valores recogidos en la Constitución Española y en el Estatuto de Autonomía para Andalucía.
- Educación para la igualdad: Respeto a la interculturalidad, a la diversidad.
- Educación para la igualdad en ambos sexos: La superación de las desigualdades por razón del género y la valoración de la aportación de las mujeres al desarrollo de nuestra sociedad y al conocimiento acumulado por la humanidad
- Educación para la paz: no violencia, resolución de conflictos, respeto y tolerancia a la opinión de los demás, etc.
- Educación para la salud: hábitos de vida saludable y deportiva. Búsqueda de un adecuado bienestar físico y mental para sí y para los demás. También la salud laboral y la educación sexual que promueva una vida sexual segura y responsable.

- 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, como el flamenco, para que sean conocidos, valorados y respetados como patrimonio propio y en el marco de la cultura española y universal.

De esta forma, a lo largo del módulo se tratarán temas de diferente índole, relacionados con la coeducación, la convivencia, la sostenibilidad, escuela espacio de paz, la multiculturalidad, prevención de riesgos e higiene laboral, etc, de esta forma realizaremos:

1. Actividades donde para trabajos que tradicionalmente son desarrollados por hombres, elegiremos a mujeres para su realización, y viceversa.
2. Actividades relacionadas con el turismo sostenible.
3. Actividades para prevención de incendios, levantamiento de cargas, manipulación de productos y equipamiento, etc
4. Actividades donde destaquemos las diferentes culturas y costumbres de los diversos tipos clientes y nuestra forma de actuar en consecuencia.

## **10. EVALUACION**

Para la evaluación tendremos en consideración lo establecido en ***ORDEN de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía***, en el artículo 3 Criterios de evaluación, en sus apartados 1,2 y 3:

1. Los centros docentes harán públicos, al inicio del curso, por los medios que se determinen en su proyecto educativo, los procedimientos de evaluación comunes a las enseñanzas de formación profesional inicial y los resultados de aprendizaje, contenidos, metodología y criterios de evaluación propios de cada uno de los módulos profesionales que componen cada ciclo formativo.
2. El alumnado tiene derecho a ser evaluado conforme a criterios de plena objetividad, así como a conocer los resultados de sus aprendizajes.
3. Al término del proceso de enseñanza-aprendizaje, el alumnado obtendrá una calificación final para cada uno de los módulos profesionales en que esté matriculado. Para establecer dicha calificación los miembros del equipo docente considerarán el grado y nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos para cada módulo profesional, de acuerdo con sus correspondientes criterios de evaluación y los objetivos generales relacionados, así como de la competencia general y las competencias profesionales, personales y sociales del título, establecidas en el perfil profesional del mismo y sus posibilidades de inserción en el sector profesional y de progreso en los estudios posteriores a los que pueda acceder

### **EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA**

La evaluación del proceso de enseñanza se aplica mediante una autorreflexión del profesor con el fin de valorar:

Si su programación didáctica es sistemática y adecuada.

Si motiva y logra que el alumnado se esfuerce.

Si se han empleado los recursos y materiales necesarios

Si se han logrado los resultados de aprendizaje y los objetivos propuestos.

Si hay un buen ambiente en el aula y una buena relación entre los alumnos/as

Si las actividades realizadas eran las adecuadas.

Si la distribución temporal ha sido correcta.

Los profesores por tanto evaluarán los procesos de enseñanza, su propia práctica docente y las programaciones, para comprobar el grado de desarrollo conseguido y su adecuación a las necesidades educativas del centro y del alumnado.

Y dado que el currículum es abierto y flexible, el profesor modificará, si fuese necesario, tras la realización de esta autoevaluación, siempre con el fin de mejorar y progresar en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

### **EVALUACIÓN DEL PROCESO DE APRENDIZAJE. PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN.**

La evaluación aplicada al proceso de aprendizaje, establece los resultados de aprendizaje, competencias profesionales, personales y sociales, objetivos generales, que deben ser alcanzados por los alumnos/as, y responde al *qué evaluar*:

- La evaluación es **continua**, para observar el proceso de aprendizaje. Dicha continuidad queda reflejada en una:
  - o *Evaluación inicial o diagnóstica*: el profesor iniciará el proceso educativo con un conocimiento real de las características de sus alumnos/as. Esto le permitirá diseñar su estrategia didáctica y acomodar su práctica docente a la realidad de sus alumnos/as. Debe tener lugar dentro un mes desde comienzos del curso académico.
  - o *Evaluación procesual o formativa*: nos sirve como estrategia de mejora para ajustar sobre la marcha los procesos educativos.
  - o *Evaluación final o sumativa*: se aplica al final de un periodo determinado como comprobación de los logros alcanzados en ese periodo. Es la evaluación final la que determina la consecución de los objetivos didácticos y los resultados de aprendizaje planteados.

El proceso de evaluación tendrá en cuenta el grado de consecución de los resultados de aprendizaje, objetivos generales y las competencias profesionales, personales y sociales establecidas en esta programación.

## 11. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	UTILIDAD PARA LA EVALUACIÓN
<b>Técnicas de observación</b> <b>El cuaderno de clase</b>	Lista los aspectos que van a ser observados en el desempeño del estudiante. Registro de acontecimientos, revelando aspectos significativos del comportamiento.
<b>Trabajos de simulación o proyectos en grupo</b>	Se evalúa la actitud, motivación y participación del alumno en trabajos de grupo para relacionarse con los miembros del mismo. Se evalúa la utilización de sistemas de organización y planificación de tareas y el desarrollo del trabajo propuesto y en la búsqueda de soluciones adecuadas. Se evalúa el nivel de comunicación entre los miembros del grupo y la capacidad de trabajo. Se evalúa el nivel y calidad del desarrollo de las actividades propuestas. Se evalúa el uso de aplicaciones informáticas adecuadas y la búsqueda de información.
<b>Exposición oral, disertación oral, argumentaciones orales.</b>	Se evalúa la creatividad y el diseño de una idea original de problema y su resolución. Asimismo se evalúa la exposición ante los compañeros de las conclusiones, informes, disertaciones sobre temas planteados y coordinados por el profesor.
<b>Autoevaluación (oral, escrita, individual, en grupo).</b>	Se evalúa la capacidad de crítica y autocritica, de inferir de los argumentos y de valorar el proceso de aprendizaje.
<b>Prácticas simuladas o ejercicios prácticos.</b>	Se evalúa la actitud, motivación y participación del alumno en la clase, con prácticas planteadas por el profesor y por los propios alumnos, relacionadas con el tema y la búsqueda de la solución más adecuada.
<b>Informes/memorias de prácticas y ejercicios.</b>	Se evalúa la capacidad de análisis y de síntesis. Se evalúa el uso de herramientas informáticas y de búsqueda de información. Se evalúa la expresión escrita y la capacidad de formular propuestas acertadas y profesionalidad sobre los resultados obtenidos en las prácticas y ejercicios prácticos.
<b>Pruebas teóricas y escritas objetivas individuales.</b>	Se evalúa los conocimientos adquiridos en el módulo. Se evalúa la expresión escrita.
<b>Pruebas prácticas individuales</b>	Se evalúa los conocimientos autónomos aplicados y las habilidades desarrolladas en la enseñanza del módulo, en ejercicios prácticos planteados por el profesor.

## 12. SESIONES DE EVALUACIÓN

Al menos, se celebrará **una sesión de evaluación parcial** y, en su caso, de calificación, **cada trimestre lectivo** y una **final** no antes del 22 de junio de cada curso escolar. La sesión de evaluación consistirá en la reunión del equipo educativo que imparte docencia al mismo grupo, organizada y presidida por el tutor del grupo.

Antes del 15 octubre	1 trimestre	2 trimestre	3 trimestre	Antes del 22 junio
Evaluación inicial	1º parcial	2º parcial	1º final	2º Final

## 13. SISTEMAS Y CRITERIOS DE RECUPERACIÓN:

Para los alumnos que no hayan superado los objetivos propuestos, se propone:

- La realización de distintas actividades de refuerzo.
- La realización de tareas repetitivas para conseguir la destreza necesaria, como los hábitos más comunes (orden, limpieza, mentalización de los procesos, etc.)
- La realización de pruebas de recuperación.

Después de cada periodo de evaluación, aquellos alumnos cuyos resultados obtenidos no alcancen los mínimos exigibles podrán acceder a una recuperación.

## Programación Didáctica: PLANCHADO Y EMBOLSADO DE ROPA

---

En dichas recuperaciones se hará hincapié en los conceptos fundamentales que permitan al alumno llegar a adquirir los niveles formativos mínimos.

Así mismo dispondrán de una recuperación de los contenidos no superados al final del curso.

Como complemento del proceso de evaluación, se podrán realizar a lo largo del trimestre uno o varios controles de los contenidos que se hayan trabajado.

La evaluación de los mismos podrán constar de:

- preguntas cortas,
- preguntas de desarrollo,
- resolución de casos prácticos
- preguntas tipo test.

Antes de cada examen, el profesor informará a los alumnos de la estructura prevista en concreto.

El alumnado que no haya superado los contenidos mínimos a través de la primera convocatoria de Mayo pasará a una segunda convocatoria en el mes de junio, en la cual se guardarán las notas superadas en cada una de las evaluaciones.

Para los alumnos/as calificados negativamente en cada una de las pruebas hasta completar la unidad didáctica, se podrá realizar una recuperación de las mismas, tanto de contenidos conceptuales como, para reforzar las carencias que se detecten en cada una de las pruebas y así poder alcanzar un resultado positivo en cada unidad didáctica y trimestral.

La nota de los exámenes de recuperación será la que el alumno obtenga en el examen teórico y en el desarrollo de la práctica procedimental.

Es necesario tener **al menos un cinco** en todas las pruebas realizadas trimestralmente para poder calcular la nota media del trimestre, dicha nota se realizará con el número entero quedando reservados los decimales para la nota final de curso.

La **nota final de Mayo** se calcula con la nota media, con sus decimales, de las dos evaluaciones, siendo necesario tenerlas aprobadas.

### 14. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

De manera específica el Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, en su Art. 8.4, dice que “Los centros de formación profesional aplicarán los currículos establecidos por la Administración educativa correspondiente, de acuerdo con las características y expectativas del alumnado, con especial atención a las necesidades de aquellas personas que presenten una discapacidad.”

No obstante, hay que tener en cuenta el carácter “*terminal*” de las enseñanzas de Formación Profesional Inicial, así planteado de forma explícita en sus objetivos generales, competencias y criterios de evaluación. A tal efecto, la presencia de alumnado con necesidades educativas “*significativas*”, debe comportar la incidencia del equipo educativo a través del tutor, e incluso de otros profesionales especializados (pedagogos, terapeutas, orientadores, etc.), para que sean ellos los que decidan sobre la correcta adecuación de las decisiones y condiciones de trabajo en el aula, garantizándose así una respuesta educativa acorde con las

necesidades generadas.

De forma general se describen a continuación algunos indicadores a tener en cuenta, para adecuar nuestra programación didáctica a la diversidad del alumnado:

- Dar prioridad a objetivos y contenidos en función de las capacidades, intereses y motivación de los alumnos/as.
- Diseñar actividades que tengan diferentes niveles de profundización, para dar respuesta a alumnos/as con mayor nivel de conocimientos.
- Procurar actividades diversas para trabajar un mismo contenido. Desde las meramente conceptuales (individuales) a otras con un tratamiento más complejo (individuales o de grupo). Esta gradación en la complejidad permite una respuesta más eficaz a los distintos niveles del alumnado.

Pero además, se prevé la realización de actividades complementarias de refuerzo y de ampliación, con las que se podrá atender a las diversas necesidades de aprendizaje.

Los alumnos/as que no hayan alcanzado los objetivos previstos en alguna unidad didáctica, realizarán ejercicios de refuerzo, y entregarán las actividades realizadas por su compañeros a diario, pudiendo hacerse, además, alguna prueba individual de **recuperación**, tales como:

- Dar prioridad a técnicas y estrategias que favorezcan la experiencia y la reflexión.
- Favorecer el tratamiento globalizado de los contenidos.
- Realizar evaluaciones iniciales para saber los conocimientos previos del alumnado.
- Utilizar instrumentos de evaluación variados en función de las características del alumnado.

Asimismo, habrá que tener en cuenta los elementos prescriptivos de currículo (objetivos, contenidos y criterios de evaluación) que serán los mismos para todo el grupo de alumnos/as, siendo la metodología el elemento primordial a través de la cual se intentará dar respuesta a las necesidades de ese alumnado.

Indicar es este apartado que tenemos tres alumnos con discapacidad intelectual leve, con los cuales iremos trabajando en coordinación con el equipo de orientación del centro, realizando aquellas adaptaciones curriculares no significativas siempre que proceda, adecuar el tiempo de las pruebas escritas, adoptar modelos de preguntas cortas o tipo test, acortar el número de preguntas.

## **15. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES**

Entre otras, que puedan surgir a lo largo del curso, se realizarían las siguientes siempre dependiendo de las circunstancias

- Salidas a visitar los departamentos de lavandería office, diversos hoteles.
- Empresas relacionadas con la limpieza, hostelería, y catering.

JUNTA DE  
ANDALUCÍA  
CONSEJERÍA DE  
EDUCACIÓN  
I.E.S. SALVADOR TÁVORA

**PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA Curso 2021-2022**

**CICLO FORMATIVO:**

**F.P.BÁSICA DE ALOJAMIENTO Y**

**LAVANDERÍA MÓDULO PROFESIONAL:**

**PUESTA A PUNTO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES EN ALOJAMIENTO**

**CURSO: 2º F.P.BÁSICA**

**CÓDIGO: 3130**

**DURACIÓN: 130 HORAS**

**ANA GONZÁLEZ PÉREZ**

## 1. INTRODUCCIÓN. JUSTIFICACIÓN.

En este documento se desarrolla la programación didáctica del Módulo Profesional de Puesta a punto de habitaciones y zonas comunes en alojamiento, forma parte, junto a otros módulos profesionales, del Título Profesional Básico en Alojamiento y lavandería, en el contexto de la Familia Profesional de Hostelería y Turismo.

### Referencia Legislativa.

Las referencias legislativas concretas para esta titulación son:

- **El decreto 135/2016, de 26 de julio**, por el que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, posibilita mediante lo establecido en su disposición derogatoria única de la orden de 9 de junio de 2015 por la que se regula la ordenación de las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía para los cursos académico 2014/2015 y 2015/2016, se establece el procedimiento de escolarización para el curso académico 2015/2016.
- **Orden de 8 noviembre de 2016**, por la que se regulan las enseñanzas de formación Profesional Básica en Andalucía, los criterios y el procedimiento de admisión a las mismas y se desarrollan los currículos de veintiséis títulos profesionales básicos.

El título profesional básico en alojamiento y lavandería tiene una duración de 2.000 horas, se imparte en dos cursos escolares y pertenece a la familia profesional de Hostelería y Turismo, con la referencia europea CINE-3.5.3. (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación). El módulo de Puesta a punto de habitaciones y zonas comunes en alojamiento **se imparte** en el segundo curso del ciclo y tiene una **duración** de 130 horas que serán distribuidas en 5 horas a la semana, durante las 22 semanas en las que se temporaliza el segundo curso.

### Contextualización.

El centro educativo es el I.E.S. Salvador Távora y se encuentra ubicado en el barrio de Rochelambert en Sevilla, en una zona urbana bien comunicada con el centro (mediante líneas de autobuses y metro), lo que permite recibir alumnos/as de distintos puntos geográficos. Asimismo, la zona está habitada por familias con nivel de estudios y renta medio-bajo y población inmigrante lo que supone una creciente expansión demográfica. El alumnado procede de los barrios de alrededor, Mairena del Alcor, Alcalá de Guadaíra, los Palacios y San Juan de Aznalfarache.

El grupo de alumnado de 2º de F.P. Básica está compuesto por once alumnos, una alumna que sólo tiene que cursar la FCT y dos repetidores, tenemos un alumno NEE, que el año pasado no requirió de PT.

### Perfil profesional.

#### Competencia general del título.

La competencia general del título consiste en realizar con autonomía la limpieza y puesta a punto de las habitaciones en alojamientos turísticos o de otra índole y de las áreas comunes de éstos, cuidando el buen estado de instalaciones y mobiliario, así como realizar las operaciones de clasificación, lavado y limpieza de artículos textiles en instalaciones industriales, asistiendo en los procesos de servicio y atención al cliente, siguiendo los protocolos de calidad establecidos, observando las normas de higiene, prevención de riesgos laborales y protección medioambiental, con responsabilidad e iniciativa personal y comunicándose de forma oral y escrita en lengua castellana y en su caso en la lengua cooficial propia así como en alguna lengua extranjera.

**Competencias del título.** Las competencias profesionales, personales, sociales y las competencias para el aprendizaje permanente de este título son las que se relacionan a continuación:

- a) Preparar y poner a punto habitaciones, zonas nobles y áreas comunes, cumpliendo las normas de seguridad y los requisitos de calidad y protección del medioambiente
- b) Colaborar los servicios de montaje de catering y distribución de materias primas y equipos para su uso o conservación.
- c) Seleccionar y acopiar materiales y productos textiles para la limpieza y arreglos de prendas de vestir y ropa de hogar, de acuerdo con las etiquetas de composición y conservación.
- d) Realizar los procesos de lavado acuoso y/o de limpieza en seco de artículos textiles, así como el secado, planchado, embolsado y almacenado de los artículos tratados en instalaciones industriales, aplicando el proceso, los métodos y los productos establecidos.
- e) Realizar las actividades de lavado, planchado y acabado de ropa propia de los establecimientos de alojamiento, cumpliendo las normas de seguridad y los requisitos de calidad y protección del medioambiente.
- f) Arreglar prendas de vestir o artículos de hogar, aplicando las técnicas específicas básicas de confección textil, asegurando el acabado requerido.
- g) Recoger de forma selectiva los materiales de desecho o residuos en condiciones de higiene y seguridad, preservando y protegiendo el medio ambiente.
- h) Atender al cliente, demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.
- i) Utilizar las normas de cortesía en su relación con los clientes, teniendo en cuenta la imagen corporativa de la empresa o centro de trabajo
- j) Resolver problemas predecibles relacionados con su entorno físico, social, personal y productivo, utilizando el razonamiento científico y los elementos proporcionados por las ciencias aplicadas y sociales.
- k) Actuar de forma saludable en distintos contextos cotidianos que favorezcan el desarrollo personal y social, analizando hábitos positivos para la salud humana.
- l) Valorar actuaciones encaminadas a la conservación del medio ambiente diferenciando las consecuencias de las actividades cotidianas que pueda afectar al equilibrio del mismo.
- m) Obtener y comunicar información destinada al autoaprendizaje y a su uso en distintos contextos de su entorno personal, social o profesional mediante recursos a su alcance y los propios de las tecnologías de la información y de la comunicación.
- n) Actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas, apreciando su uso y disfrute como fuente de enriquecimiento personal y social.
- ñ) Comunicarse con claridad, precisión y fluidez en distintos contextos sociales o profesionales y por distintos medios, canales y soportes a su alcance, utilizando y adecuando recursos lingüísticos orales y escritos propios de la lengua castellana y, en su caso, de la lengua cooficial.
- o) Comunicarse en situaciones habituales tanto laborales como personales y sociales utilizando recursos lingüísticos básicos en lengua extranjera.

- p) Realizar explicaciones sencillas sobre acontecimientos y fenómenos característicos de las sociedades contemporáneas a partir de información histórica y geográfica a su disposición.
- q) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.
- r) Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo.
- s) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.
- t) Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.
- u) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.
- v) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.
- w) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

## **2. OBJETIVOS GENERALES.**

Los objetivos generales formulados para este módulo profesional, describen el conjunto de capacidades globales que los alumnos/as deberán adquirir a la finalización del proceso de enseñanza-aprendizaje. También informan sobre los resultados esperados y tienen como referencia las competencias profesionales, personales y sociales descritas en el perfil profesional del Título profesional básico en alojamiento y Lavandería y relacionadas con este módulo profesional de atención cliente.

### **Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:**

- a) Caracterizar técnicas de limpieza, mantenimiento y decoración básica en relación con espacios y materiales aplicando de los procesos internos y de calidad para preparar y poner a punto habitaciones, zonas nobles y áreas comunes
- b) Reconocer los equipos y técnicas de montaje y de conservación y distribución de materias primas en servicio de catering aplicando la secuencia de instrucciones apropiada para preparar el montaje de catering
- c) Determinar las necesidades recursos de las áreas de lavandería aplicando los procedimientos de inventario y ubicación establecidos para seleccionar y acopiar materiales y productos textiles para la limpieza y arreglos
- d) Seleccionar los equipos y accesorios necesarios, describiendo los procesos relacionados e identificando los criterios que hay que aplicar para realizar la limpieza y el planchado de artículos textiles

- e) Distinguir las características, espacios y tareas y propias de los departamento de lavandería aplicando los circuitos de información y control para realizar las actividades de lavado, planchado y acabado de ropa propias de establecimientos de alojamiento
- f) Aplicar técnicas básicas de cosido a mano y a máquina de piezas textiles, manejando con destreza y seguridad los equipos y herramientas para realizar las operaciones de arreglo y adaptación de prendas de vestir y artículos de hogar
- g) Identificar los útiles y las prácticas de recogida de desechos valorando los condicionantes medioambientales y de seguridad para recoger selectivamente los residuos
- h) Seleccionar técnicas de comunicación según situación y tipo de cliente relacionándolas con los protocolos preestablecidos y valorando la actitud personal ante las necesidades del cliente para prestarle atención satisfactoriamente
- i) Reconocer diferentes fórmulas y protocolos de atención vinculándolas a la coherencia con la imagen corporativa del centro de trabajo para aplicar normas de cortesía en la relación con clientes.
- j) Comprender los fenómenos que acontecen en el entorno natural mediante el conocimiento científico como un saber integrado, así como conocer y aplicar los métodos para identificar y resolver problemas básicos en los diversos campos del conocimiento y de la experiencia
- k) Desarrollar habilidades para formular, plantear, interpretar y resolver problemas aplicar el razonamiento de cálculo matemático para desenvolverse en la sociedad, en el entorno laboral y gestionar sus recursos económicos.
- l) Identificar y comprender los aspectos básicos de funcionamiento del cuerpo humano y ponerlos en relación con la salud individual y colectiva y valorar la higiene y la salud para permitir el desarrollo y afianzamiento de hábitos saludables de vida en función del entorno en el que se encuentra.
- m) Desarrollar hábitos y valores acordes con la conservación y sostenibilidad del patrimonio natural, comprendiendo la interacción entre los seres vivos y el medio natural para valorar las consecuencias que se derivan de la acción humana sobre el equilibrio medioambiental.
- n) Desarrollar las destrezas básicas de las fuentes de información utilizando con sentido crítico las tecnologías de la información y de la comunicación para obtener y comunicar información en el entorno personal, social o profesional.
- ñ) Reconocer características básicas de producciones culturales y artísticas, aplicando técnicas análisis básico de sus elementos para actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas.
- o) Desarrollar y afianzar habilidades y destrezas lingüísticas y alcanzar el nivel de precisión, claridad y fluidez requeridas, utilizando los conocimientos sobre la lengua castellana y, en su caso, la lengua cooficial para comunicarse en su entorno social, en su vida cotidiana y en la actividad laboral.
- p) Desarrollar habilidades lingüísticas básicas en lengua extranjera para comunicarse de forma oral y escrita en situaciones habituales y predecibles de la vida cotidiana y profesional.
- q) Reconocer causas y rasgos propios de fenómenos y acontecimientos contemporáneos, evolución histórica, distribución geográfica para explicar las características propias de las sociedades contemporáneas.

- r) Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.
- s) Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.
- t) Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.
- u) Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.
- v) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- w) Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.
- x) Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.
- y) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democráticos.

De igual contribuye a alcanzar los objetivos del Instituto:

#### PARTICULARES DEL CENTRO

- o Consolidación del instituto como un gran centro educativo de referencia en la zona.
- o Mejora de los rendimientos escolares del alumnado en todas las etapas, fomentando la creación de hábitos de estudio, esfuerzo y trabajo.
- o Promoción del desarrollo integral del alumnado, para su incorporación futura, en igualdad de condiciones, a la sociedad competitiva y al mundo laboral.
- o Educación en valores conducentes a la construcción de una sociedad más justa y solidaria, tales como la igualdad, la democracia, tolerancia y el respeto.
- o Fomento de hábitos de vida saludable y de actitudes de respeto al entorno, al patrimonio de la ciudad, a las instalaciones del Centro y al medio ambiente.

#### PROPIOS PARA LA MEJORA DEL RENDIMIENTO ESCOLAR Y LA CONTINUIDAD DEL ALUMNADO EN EL SISTEMA EDUCATIVO

- o Reducir el absentismo escolar y el abandono temprano del sistema educativo.
- o Mejorar la coordinación entre el profesorado de una misma materia y nivel.
- o Fomentar el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación como instrumentos favorecedores del proceso de aprendizaje.
- o Mejorar la expresión oral y escrita de nuestro alumnado, así como la comprensión lectora de cualquier tipo de texto.
- o Asegurar la información al alumnado de los criterios de evaluación establecidos para cada, materia, ámbito o módulo profesional.
- o Potenciar el estudio de lenguas extranjeras.
- o Fomentar el hábito de lectura a través de todas las áreas que componen el currículo, potenciando el uso de la biblioteca del Centro.

- Establecer agrupamientos flexibles en las áreas instrumentales si los recursos humanos y materiales lo permiten.
- Aplicar con prontitud las medidas educativas que se determinen en las sesiones de evaluación inicial.
- Participación del Centro en planes, proyectos e iniciativas que favorezcan la mejora de la convivencia, la formación del profesorado, la implicación de las familias, el conocimiento de la cultura andaluza, el respeto al medio ambiente, el rendimiento académico y la adquisición de las competencias básicas del alumnado en todas las enseñanzas que se imparten.
- Compensar el desfase curricular del alumnado en situación de desventaja socioeducativa, mediante las medidas contempladas en los planes de Compensatoria, de refuerzo educativo, de recuperación de materias pendientes, de orientación y de acción tutorial.
- Potenciar la información a las familias sobre el proceso de aprendizaje de sus hijos e hijas e impulsar una mayor colaboración de los padres y madres en la vida del Centro.
- Ampliar la colaboración con entidades, asociaciones y otros recursos de la zona para combatir el absentismo y el abandono de ciertos sectores más desprotegidos de nuestra población escolar.
- Mayor coordinación con los centros adscritos a nuestro IES (tanto de Primaria como de Secundaria), para facilitar el tránsito del alumnado de 1º ESO y 1º de Bachillerato.
- Facilitar la integración escolar del alumnado que se incorpora tardíamente o de forma irregular al sistema educativo o la del alumnado extranjero sin conocimiento de español, optimizando los recursos con que provee al Centro la Administración, tales como profesor/a de A.T.A.L., Mediador/a Intercultural, Educador/a Social, Plan de Apoyo Lingüístico a extranjeros, además de las medidas mencionadas en el objetivo 1.2.10.
- Recoger y aplicar las propuestas de mejora contempladas tras las pruebas externas, tales como las de diagnóstico, así como las marcadas en la Memoria de Autoevaluación de cada curso para el siguiente.

## **LÍNEAS GENERALES DE ACTUACIÓN PEDAGÓGICA**

Tomando como punto de partida los objetivos generales que pretendemos alcanzar, nuestro Proyecto Educativo contempla las siguientes líneas de actuación pedagógica:

- Potenciar la convivencia, la tolerancia y el respeto mutuo.
- Crear una cultura del esfuerzo y de la cooperación, fomentando la adquisición de valores en relación al trabajo, reforzando el sentido de la responsabilidad y la autodisciplina, para consigo mismo y para con el grupo.
- Impulsar las normas básicas del diálogo y el espíritu crítico: expresar las ideas y saber escuchar.
- Estimular la participación, asociación y colaboración de los padres y madres. Potenciar la figura del delegado/a de padres/ madres en cada tutoría.
- Hacer partícipes de la vida del Centro a todos los agentes de la Comunidad Educativa, mediante la coordinación entre los órganos colegiados y la participación de todos los estamentos en planes, proyectos, iniciativas y Actividades Culturales y Extraescolares contemplados en el Proyecto de Centro.
- Dinamizar la acción tutorial, adoptando criterios claros para el diseño de perfiles y asignación de tutores y tutoras más adecuados al tipo de enseñanza y características de los grupos.
- En aras de alcanzar la formación integral de nuestro alumnado como seres humanos, prestar suma atención a aspectos como las habilidades sociales, el desarrollo y el control

emocional, la educación para la salud, el conocimiento y el cuidado del entorno, así como el fomento de los valores de igualdad de género, solidaridad, justicia, libertad y paz.

- Apostar por la utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, tanto en los aspectos organizativos y de gestión como en los didácticos.
- Fomentar en el alumnado de la ESO hábitos de vida sana y la afición por actividades deportivas y lúdicas, potenciando su participación en el Plan de Apertura.
- Con respecto al hecho religioso, el IES Salvador Távora, como centro educativo público que es, se declara aconfesional y laico, a la vez que respetuoso con las creencias personales de todos sus miembros. A tal efecto, se respetará la decisión de las familias de optar por que el alumno o alumna curse enseñanzas de religión o no, sin que ello suponga discriminación en ningún sentido, garantizando el Centro, como se puede comprobar en los criterios de elaboración de los horarios del alumnado, que éste no se verá condicionado por esta circunstancia a la hora de elección de optativas ni de aplicación de ninguna medida de atención a la diversidad. Asimismo, el alumnado que no opte por religión, será atendido por un profesor o profesora distinto y en el mismo tramo horario, sin que en ningún caso comporte el aprendizaje de contenidos curriculares asociados al conocimiento del hecho religioso ni a cualquier materia de la etapa. Por otra parte, los alumnos y alumnas que manifiesten tal interés, recibirán enseñanza religiosa en todas aquellas confesiones con las que estén establecidos conciertos por parte de la Administración educativa, siempre que se pueda compaginar con los horarios de los grupos a los que pertenezcan.
- Desde el Departamento de Orientación y con el apoyo de Jefatura de Estudios, se ofrecerá al alumnado la orientación educativa y profesional más adecuada, además de aplicar con diligencia cuanto se refiere a la atención a la diversidad en sus diferentes aspectos.
- La enseñanza activa y participativa debe ser la base metodológica en todas las enseñanzas: la práctica, con preferencia a la exposición teórica, especialmente en la Enseñanza Secundaria Obligatoria.
- Asegurar la coordinación de los órganos colegiados, tanto en lo que se refiere al establecimiento de normas de convivencia y el uso de espacios y materiales, como en los aspectos didácticos, tales como instrumentos y criterios de evaluación.
- Conocer y respetar la realidad cultural de Andalucía, partiendo del conocimiento y de la comprensión de Andalucía como comunidad de encuentro entre culturas.
- Potenciar el conocimiento y uso de lenguas extranjeras.
- Conceder suma atención a la Formación en Centros de Trabajo del sector de las familias profesionales y a la promoción de la cultura emprendedora, como primera toma de contacto de nuestro alumnado de Formación Profesional con el mundo laboral, procurando que pueda acceder posteriormente al mismo con calidad y en igualdad de condiciones.
- Fomentar el trabajo cooperativo como estrategia metodológica dentro del aula.
- Asumir el planteamiento inclusivo para educar a todo el alumnado, respetando sus diferencias y promoviendo sus capacidades.

### 3. CONTENIDOS:

<b>U.T 1:</b> Clasificación de los establecimientos de alojamiento y rol del departamento de pisos.	
<b>Descripción:</b> Clasificación de los alojamientos turísticos y no turísticos, áreas y organigramas.	
<b>Resultado de Aprendizaje:</b> Clasifica las fórmulas más habituales de establecimientos de alojamiento identificando la estructura y funciones del departamento de pisos.	<b>Duración: 30 H.</b>
<b>CONTENIDOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Características de los alojamientos turísticos y no turísticos.</li> <li>● Organigrama y departamentos.</li> <li>● El departamento de pisos.</li> <li>● Tipos de habitaciones en entidades no hoteleras: Hospitales y clínicas.</li> <li>● Residencias: escolares y tercera edad.</li> <li>● Departamento de pisos: funciones y uniformidad.</li> <li>● Deontología profesional.</li> <li>● Aprovisionamiento, control, inventario de existencias del área de pisos.</li> <li>● El almacén y el office.</li> <li>● Clasificación y ubicación de existencias.</li> <li>● Tipos de inventarios.</li> <li>● Mantenimiento y reposición de existencias en el almacén.</li> <li>● Documentación del proceso.</li> </ul>	
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>	
<p>a) Se han caracterizado las diferentes fórmulas de alojamiento en función del tipo, capacidad, categoría y ubicación del establecimiento y de los servicios prestados.</p> <p>b) Se han descrito organigramas básicos típicos en los establecimientos de alojamiento y las relaciones jerárquicas y de dependencia en estos.</p> <p>c) Se han diferenciado las zonas que componen el área de pisos, indicando las funciones del departamento y sus características.</p> <p>d) Se han descrito los puestos de trabajo más característicos del área de pisos, enumerando sus principales funciones y las relaciones entre los mismos.</p> <p>e) Se han identificado las relaciones que establece el departamento de pisos con otros departamentos dentro de un establecimiento de alojamiento.</p> <p>f) Se han definido los límites de responsabilidad, funciones y tareas de cada componente de los equipos de trabajo del área de alojamiento.</p> <p>g) Se han planificado los tiempos de trabajo de las actividades profesionales más significativas.</p> <p>h) Se han detallado innovaciones surgidas en el área profesional</p>	

	<b>PORCENTAJE</b>	<b>INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN</b>
<b>A)</b>	<b>12,5%</b>	<b>Ejercicios , prueba escrita</b>
<b>B)</b>	<b>12,5%</b>	<b>Ejercicios , prueba escrita</b>
<b>C)</b>	<b>12,5%</b>	<b>Ejercicios, prueba escrita</b>
<b>D)</b>	<b>12,5%</b>	<b>ejercicios</b>
<b>E)</b>	<b>12,5%</b>	<b>ejercicios</b>
<b>F)</b>	<b>12,5%</b>	<b>Caso práctico</b>
<b>G)</b>	<b>12,5%</b>	<b>Caso práctico</b>
<b>H)</b>	<b>12,5%</b>	<b>Ejercicios</b>

**U.T 2:** Documentación de existencias en el área de pisos.**Descripción:** en esta unidad se trabajan procedimientos administrativos del área de pisos.**Resultado de Aprendizaje:** Aplica las técnicas de aprovisionamiento, control e inventario de existencias del área de pisos relacionándolas con las necesidades del servicio.**Duración:** 10H**CONTENIDOS**

- Almacenamiento, distribución interna y existencias.
- El almacén y el office.
- Clasificación de existencias.
- Tipos de inventarios.
- Mantenimiento del stock.
- Almacén: mantenimiento y reposición.
- Documentación

**Criterios de evaluación**

- a) Se han descrito los procedimientos administrativos relativos a la recepción, almacenamiento, distribución interna y expedición de existencias, precisando la función y los requisitos formales de los documentos generados.
- b) Se han explicado los criterios de clasificación y ubicación de existencias más utilizados.
- c) Se han descrito y caracterizado los tipos de inventarios más utilizados y relacionado con la finalidad de cada uno de ellos.
- d) Se han organizado el almacén y office, manteniéndolo ordenado y limpio, controlando el nivel de Stock de enseres, ropas y materiales de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- e) Se han realizado y actualizado inventarios de existencias y registros de perdidas con precisión y claridad de acuerdo con las instrucciones o procedimientos establecidos.
- f) Se ha interpretado y cumplimentado la documentación necesaria para que el nivel superior jerárquico pueda verificar los resultados de los controles de inventario.
- g) Se ha realizado el mantenimiento y reposición del almacén, cumpliendo con los stocks prefijados y controlando la caducidad de los productos.
- h) Se ha interpretado y cumplimentado la documentación utilizada para el aprovisionamiento interno del área de pisos.
- i) Se han comprobado las anomalías detectadas a lo largo del proceso de almacenamiento y se ha realizado la comunicación pertinente y actuado según procedimientos
- j) Se ha valorado la responsabilidad y honradez que requiere la participación en procesos de recepción, almacenaje y distribución de mercancías.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
A)	10%	Ejercicios , prueba escrita
B)	10%	Ejercicios
C)	10%	Ejercicios, prueba escrita
D)	10%	ejercicios
E)	10%	Ejercicios, prueba práctica
F)	10%	Caso práctico
G)	10%	Caso práctico
H)	10%	Ejercicios
I)	10%	Ejercicios
J)	10%	Ejercicios, caso práctico

**U.T 3: Técnicas de limpieza y puesta a punto de la zona de pisos y áreas públicas .****Descripción:** en esta unidad se trabajaran las técnicas de limpieza del área de pisos y productos que se utilizan.**Resultado de Aprendizaje:** Aplica técnicas de limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes con los útiles adecuados interpretando información oral y escrita y cumplimentando la documentación requerida.**Duración: Duración: 40 H.****CONTENIDOS**

- Los productos de limpieza: aplicación y rendimientos.
- Identificación, riesgo y prevención.
- Técnicas de limpieza.
- Lencería, amenities y minibar.
- Ordenes de trabajo.
- Preparación de habitaciones por bloqueos.
- Montajes de salones para actos y protocolo.
- Objetos perdidos

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

- a) Se han identificado toda clase de pavimentos, elementos textiles, materiales y revestimientos utilizados en los diferentes establecimientos de alojamiento, describiendo las características más importantes de cada uno de ellos.
- b) Se han identificado los productos de limpieza, mantenimiento y conservación de superficies, desinfectantes, insecticidas y ambientadores, señalando sus principales componentes, la forma correcta de uso y las aplicaciones más habituales.
- c) Se ha reconocido la lencería y los productos de acogida y “amenities” de uso habitual en establecimientos de alojamiento.
- d) Se han analizado las órdenes de trabajo y otra documentación para planificar las tareas de limpieza y puesta a punto de espacios y cumplimentado los impresos propios de cada fase de la tarea.
- e) Se han seleccionado los productos, utensilios y maquinaria necesarios para cada tipo de limpieza así como la técnica que se va a seguir.
- f) Se han limpiado y montado el carro de limpieza y carro de camarera, efectuando el control de la lencería, productos de limpieza, elementos de uso y productos complementarios.
- g) Se ha realizado la limpieza y puesta a punto de habitaciones y áreas públicas siguiendo los procesos y métodos prefijados e indicando los puntos clave y de calidad que se deben tener en cuenta.
- h) Se han descrito los trámites y procesos para la recogida, envío para su limpieza y reposición de la ropa particular de los clientes, pacientes o usuarios en general.
- i) Se han realizado equipajes a petición de supuestos clientes bajo supervisión.
- j) Se han preparado habitaciones para supuestos bloqueos por obra y pintura siguiendo instrucciones.
- k) Se ha detallado el tratamiento de los objetos olvidados por los clientes o usuarios según protocolos establecidos.

CRISTERIOS DE EVALUACION	PORCENTAJE	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
<b>A)</b>	<b>9%</b>	<b>Ejercicios , prueba práctica</b>
<b>B)</b>	<b>9%</b>	<b>Ejercicios y prueba práctica</b>
<b>C)</b>	<b>9%</b>	<b>Ejercicios</b>
<b>D)</b>	<b>9%</b>	<b>Ejercicios</b>
<b>E)</b>	<b>9%</b>	<b>Ejercicios</b>
<b>F)</b>	<b>9%</b>	<b>Ejercicios ,prueba práctico</b>
<b>G)</b>	<b>9%</b>	<b>Prueba práctico</b>
<b>H)</b>	<b>9%</b>	<b>Ejercicios</b>
<b>I)</b>	<b>9%</b>	<b>Ejercicios</b>
<b>J)</b>	<b>9%</b>	<b>Ejercicios</b>
<b>K)</b>	<b>9%</b>	<b>Ejercicios</b>

**U.T 4:** Utilización de equipos, máquinas, útiles de limpieza y puesta a punto de la zona de pisos.

**Descripción:** en esta unidad trabajarán la puesta a punto de zona de pisos.

**Resultado de Aprendizaje:** Utiliza los equipos, máquinas y útiles que conforman la dotación básica del área de pisos relacionando su adecuación a la tarea y su rendimiento óptimo.

**Duración: 20 H.**

#### CONTENIDOS

- Limpieza de pisos: equipos y maquinarias.
- Mantenimiento y limpieza de los equipos.
- Normas de seguridad.
- Maquinaria y equipos: ahorro y optimización.

#### Criterios de evaluación

- Se han explicado los tipos, manejo, aplicaciones, mantenimiento y riesgos de los equipos, maquinarias, herramientas y utensilios de uso común en el área de pisos.
- Se ha realizado el mantenimiento de uso de las máquinas utilizadas habitualmente para la limpieza de establecimientos de alojamiento: aspiradoras, máquinas de limpieza a vapor, abrillantadoras, enceradoras, pulidoras.
- Se ha efectuado la limpieza de las máquinas, herramientas y utensilios.
- Se han reportado a anomalías de equipos según documentos y procedimientos preestablecidos.
- Se ha asumido el compromiso de mantenimiento y cuidado de las instalaciones y los equipos, y sacado el máximo provecho a los recursos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.
- Se han aplicado las normas de seguridad y prevención en el manejo de las máquinas, utensilios y productos de limpieza.

	PORCENTAJE	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
A)	16,6%	Ejercicios y trabajo en grupo
B)	16,6%	Ejercicios
C)	16,6%	Ejercicios, prueba escrita
D)	16,6%	Prueba práctica
E)	16,6%	ejercicios
F)	16,6%	ejercicios

**U.T 5:** Técnicas de mantenimiento del mobiliario y elementos decorativos del alojamiento.

**Descripción:** en esta unidad trabajarán el mantenimiento del mobiliario y se verán los elementos decorativos en alojamiento.

**Resultado de Aprendizaje:** aplica técnicas de limpieza y mantenimiento del mobiliario y elementos decorativos, utilizando los productos y útiles adecuados.

**Duración: 30 H.**

**CONTENIDOS**

- Mobiliario y decoración en alojamientos.
- La decoración en alojamientos.
- Tipos de decoraciones de alojamientos.
- Muebles y materiales en alojamientos turísticos.
- Limpieza y mantenimiento del material de decoración.

**Criterios de evaluación**

- a) Se han identificado los tipos de mobiliario característicos de habitaciones, salones, áreas públicas y jardines más utilizados en establecimientos de alojamiento.
- b) Se han identificado los elementos decorativos de uso habitual en establecimientos de alojamiento.
- c) Se han aplicado técnicas de limpieza, mantenimiento y conservación de elementos decorativos y mobiliario, seleccionando los materiales y productos utilizables y la técnica más adecuada en cada caso.
- d) Se ha realizado el mantenimiento y conservación de plantas de interior, así como composiciones florales y frutales sencillas teniendo en cuenta criterios estéticos, de estacionalidad y las diferentes festividades.
- e) Se ha asumido el compromiso de mantenimiento y cuidado de las instalaciones y los equipos, y sacado el máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.
- f) Se han seguido los protocolos de calidad durante todo el proceso.

	<b>PORCENTAJE</b>	<b>INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN</b>
<b>A)</b>	<b>16,6%</b>	<b>Ejercicios y trabajo en grupo</b>
<b>B)</b>	<b>16,6%</b>	<b>Ejercicios</b>
<b>C)</b>	<b>16,6%</b>	<b>Ejercicios, prueba práctica</b>
<b>D)</b>	<b>16,6%</b>	<b>Prueba práctica</b>
<b>E)</b>	<b>16,6%</b>	<b>ejercicios</b>
<b>F)</b>	<b>16,6%</b>	<b>ejercicios</b>

La formación del módulo se relaciona con los siguientes objetivos generales del ciclo formativo a) y g); y, las competencias profesionales, personales y sociales a) y g) del título. Además, se relaciona con los objetivos s),

t) , u), v), w), x) e y); y las competencias q), r), s), t), u), v) y w) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de módulos profesionales.

#### 4. METODOLOGÍA.

Al hablar de metodología nos referimos a “¿Cómo hay que enseñar?”, es decir, a una secuencia ordenada de todas aquellas actividades y recursos que vamos a utilizar en nuestra práctica docente.

La Metodología son las decisiones que se han de tomar para orientar en el aula el proceso de enseñanza-aprendizaje. Incluye, por tanto, los siguientes elementos al menos:

##### **Principios metodológicos.**

En esta programación, los **procedimientos** tendrán un papel esencial para alcanzar los objetivos marcados. Se convierten por tanto, en la piedra angular de la metodología orientando todo el proceso de enseñanza aprendizaje y guiando el cómo ha de ser llevado a cabo dicho proceso.

Por todo ello, se realizará un enfoque metodológico no academicista que pretenderá favorecer una dinámica de trabajo en el aula que se corresponda con las vivencias personales del alumnado, fomentando una **formación grupal, cooperativa y participativa** en la que prevalezca el concepto de educación por encima del de instrucción. Pretendemos la utilización de una metodología **activa y participativa**, primero como elemento integrador del alumnado en el proceso de enseñanza aprendizaje, y después como modelo dirigido a la motivación del alumnado. Por ello nos planteamos una serie de principios metodológicos que nos han de servir de guía en nuestra actuación docente, son los siguientes:

1. Partir del nivel inicial del alumnado. Partir de los conocimientos **previos** del alumnado y de sus capacidades de manera que se tengan en cuenta no sólo cuáles son sus conocimientos sobre el tema sino también las expectativas e intereses que se demuestran en relación con el mismo las motivaciones que se manifiestan o generan.
2. Asegurar la construcción de aprendizajes **significativos** de los contenidos, los nuevos aprendizajes deben tener en cuenta los conocimientos previos que posee el alumnado y, a partir de ellos, reestructurar sus esquemas mentales. Se procura que los nuevos contenidos tengan una vinculación con los ya adquiridos y se creen relaciones entre ellos que impliquen un cambio en los conocimientos personales elaborándose nuevos significados.
3. Que el alumno/a realice actividades por sí solo, que conlleven aprendizajes significativos: **aprender a aprender**, es decir, que el **alumno/a** sea **activo/a** en el aula. Este requerimiento de que el alumno/a permanezca activo/a no se identifica con la simple manipulación o exploración, sino que se trata de una actividad interna al sujeto, que le lleve a reflexionar y razonar críticamente sobre sus propias ideas y actuaciones, mediante la realización de trabajos de investigación, participación en debates, etc. Se pretende que los alumnos/as sean capaces de utilizar las herramientas de consulta y aprendizaje necesarias, más que memorizar todos los pasos para llevar a cabo un supuesto práctico concreto.

El alumno/a deberá ser el protagonista de su propio aprendizaje convirtiéndose en un elemento activo en el proceso enseñanza-aprendizaje. Ello se consigue, con la integración de las nuevas tecnologías (**TICs**). De esta forma, se plantea una nueva manera de interacción entre docente y alumnado, para lo cual es imprescindible que el profesor proponga contenidos de manera eficaz, gestionando actividades educativas que contemplen los métodos “clásicos” aprovechando las ventajas de las aplicaciones informáticas. Así, se traslada parte del protagonismo y de responsabilidad a cada alumno/a, ya que cada uno decide cuándo estudiar y en qué intensidad, adoptando un papel más activo en su formación. Con esto también, se consigue potenciar la **respuesta individual** del alumnado.

El alumno/a llevará a cabo algún tipo de investigación guiada por el profesor, que haya

partido de alguna hipótesis planteada con el objeto de que el alumno/a se integre en el proceso de conocimiento.

En este sentido el alumnado debe acostumbrarse a obtener información de distintas páginas webs, manuales de referencia, y medios de comunicación.

4. Fomentar un aprendizaje cooperativo a través de actividades en pequeños grupos donde se realicen reparto de funciones y responsabilidades para acometer propuestas de trabajo que desarrollen las capacidades de cooperación, tolerancia, respeto y solidaridad.
5. Vinculación y contextualización con el mundo del trabajo. La relación con el entorno y con el mundo laboral debe ser un proceso continuo. Por una parte, hay que introducir experiencias, realizaciones, conflictos... de los ambientes laborales en el aula, y por otra, es preciso contextualizar cada unidad en función del entorno del alumnado.

### **Estrategias metodológicas.**

En todo caso las líneas de actuación (estrategias) en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- Propiciar un aprendizaje colaborativo en el que el alumnado realice aportes y exprese sus inquietudes o dificultades, apoyados en herramientas multimedia.
- Fijar en ellos las actitudes y hábitos relacionados con la profesión, a través del desarrollo de los procesos.
- Evitar las exposiciones teóricas excesivamente largas, procurando que los procedimientos den significado y sustento a los conceptos y actitudes que se trabajen.
- Propiciar el respeto y la tolerancia, en el marco de una educación en valores.
- Procurar que la evaluación esté siempre presente en el desarrollo de las actividades, para que realmente sea continua y formativa.
- Procurar la igualdad entre sexos en el repartos de roles.
- Tener presente en cada actividad el contenido que estamos trabajando con los alumnos/as.
- La temporalización de cada una de ellas.

### **Actividades de enseñanza-aprendizaje.**

En la práctica diaria, como docentes, y como consecuencia de los principios y estrategias metodológicas, hemos de determinar y diseñar actividades para conseguir lo que deseamos.

Las actividades han de ser diferentes según el bloque, y la fase, ya que cumplen misiones distintas dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje, pero además han de ser suficientes para lograr los objetivos planteados, realistas con el tiempo que implican, variadas y adecuadas al aprendizaje que se persigue.

Las actividades de enseñanza-aprendizaje nos van a permitir desarrollar los diferentes criterios metodológicos, y las efectuarán tanto el profesorado como el alumnado.

Tanto las actividades del profesorado como las del alumnado, se desarrollarán en

distintos momentos, y mediante los siguientes tipos de actividades:

- **Actividades de inicio.**

- Planteamiento general de la unidad didáctica a desarrollar.

- Detección de ideas previas.

- **Actividades de desarrollo.**

- Manejo de material didáctico, a través de las TICs.

- Manejo de vocabulario técnico.

- Salida extraescolar para el acopio de material didáctico necesario para desarrollar las actividades previstas en los módulos profesionales, durante el horario lectivo.

- Organización y desarrollo de los procedimientos.

- Demostraciones prácticas y explicación de conceptos relacionados.

- Elaboración de los procedimientos siguiendo el guion de cada actividad.

- Adaptación de actividades para aquellos alumnos/as que lo requieran.

- **Actividades de evaluación.**

- Cuestionarios y/o trabajos de investigación, a través de las TICs, internet, apuntes del profesorado, noticias, documentos de google, creación de actividades en Canva, Genially, prezzi o Padlet.

- Manejo de soportes para recoger datos en el desarrollo de los procesos.

- Pruebas orales, escritas, procedimentales y otras posibles.

- Actividades de recuperación para aquellos alumnos/as que lo requieran.

- Cuestionarios de autoevaluación.

- **Actividades de finalización.**

- Ampliación de actividades de haya propiciado la motivación y el interés del alumnado, así como para todo alumno/a que lo necesite contemplando la atención a la diversidad.

- Aclaraciones de dudas, puestas en común y conclusiones tras la finalización de las actividades.

- **Actividades complementarias.**

- Primera Evaluación: Visita a una lavandería de la zona, y a una Escuela de Hostelería.

- Segunda Evaluación: Visita a un hotel y un hospital para conocer sus instalaciones.

## **5. TEMAS TRANSVERSALES**

Además de los contenidos propios del Módulo, deberán incluirse para la EDUCACIÓN EN VALORES y la ATENCIÓN A LA CULTURA ANDALUZA, según se establece en la Ley 17/2007 de educación en Andalucía (art.39 y 40) contenidos y actividades relacionados con:

- Educación moral y cívica: El fortalecimiento del respeto de los derechos humanos y de las libertades y los valores que preparan al alumnado para

vivir en una sociedad libre y democrática. El conocimiento y el respeto a los valores recogidos en la Constitución Española y en el Estatuto de Autonomía para Andalucía.

- Educación para la igualdad: Respeto a la interculturalidad, a la diversidad.
- Educación para la igualdad en ambos sexos: La superación de las desigualdades por razón del género y la valoración de la aportación de las mujeres al desarrollo de nuestra sociedad y al conocimiento acumulado por la humanidad
- Educación para la paz: no violencia, resolución de conflictos, respeto y tolerancia a la opinión de los demás, etc.
- Educación para la salud: hábitos de vida saludable y deportiva. Búsqueda de un adecuado bienestar físico y mental para sí y para los demás. También la salud laboral y la educación sexual que promueva una vida sexual segura y responsable.
- 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, como el flamenco, para que sean conocidos, valorados y respetados como patrimonio propio y en el marco de la cultura española y universal.

De esta forma, a lo largo del módulo se tratarán temas de diferente índole, relacionados con la coeducación, la convivencia, la sostenibilidad, escuela espacio de paz, la multiculturalidad, prevención de riesgos e higiene laboral, etc, de esta forma realizaremos:

1. Actividades donde para trabajos que tradicionalmente son desarrollados por hombres, elegiremos a mujeres para su realización, y viceversa.
2. Actividades relacionadas con el turismo sostenible.
3. Actividades para prevención de incendios, levantamiento de cargas, manipulación de productos y equipamiento, etc
4. Actividades donde destaquemos las diferentes culturas y costumbres de los diversos tipos clientes y nuestra forma de actuar en consecuencia.
5. Plan de lectura: Procederemos a la lectura de fragmentos de un libro muy relacionado “Limpieza y puesta a punto de habitaciones y áreas de pisos”. Posteriormente, realizarán resúmenes y comentarios críticos, que además de realizar por escrito, expondrán en clase. Además es imprescindible el fomento de uso de la biblioteca, para ello realizaremos visitas en determinadas horas e informaremos a los alumnos con módulos convalidados y/o aprobados, de los horarios de apertura de la biblioteca para incentivar su uso mientras esperan a entrar a clase del resto de módulos. Trabajaremos, en el curso 2020/2021, con la herramienta classroom en la que una de sus carpetas se titulará: “fomento a la lectura”. En ella se les facilitará al alumnado temas de su familia profesional para que así lean, comprendan, analicen y puedan sacar conclusiones de lo leído.

Se trabajarán con actividades de grupo (debates, coloquios, mesas redondas...) los contenidos transversales a lo largo del curso escolar, siempre y cuando surjan de forma espontánea o con motivo de alguna efemérides

## 6. RECURSOS DIDÁCTICOS.

Son los diversos materiales y equipos que me ayudarán como profesor a presentar los contenidos y a los alumnos/as a adquirir los conocimientos, las destrezas y habilidades necesarias para superar el módulo.

- **Recursos didácticos materiales:** libro de texto; libros disponibles en la biblioteca del centro; fotocopias de apuntes proporcionadas por el profesor; y, revistas especializadas.
- **TIC's:** uso de nuevas tecnologías, páginas webs; programas informáticos (Power Point); y, visión de videos.
- **Material de elaboración propia:** Cuaderno de clase confeccionado por el alumnado.
- **Recursos estructurales del centro educativo:** Aula polivalente; Taller de alojamiento.
- **Recursos que nos ofrece el entorno:** establecimientos de restauración; y, establecimientos hoteleros.

## 7. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD: ALUMNADO CON NECESIDADES ESPECÍFICAS DE APOYO EDUCATIVO.

De manera específica el Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, en su Art. 8.4, dice que “Los centros de formación profesional aplicarán los currículos establecidos por la Administración educativa correspondiente, de acuerdo con las características y expectativas del alumnado, con especial atención a las necesidades de aquellas personas que presenten una discapacidad.”

No obstante, hay que tener en cuenta el carácter “*terminal*” de las enseñanzas de Formación Profesional Inicial, así planteado de forma explícita en sus objetivos generales, competencias y criterios de evaluación. A tal efecto, la presencia de alumnado con necesidades educativas “*significativas*”, debe comportar la incidencia del equipo educativo a través del tutor, e incluso de otros profesionales especializados (pedagogos, terapeutas, orientadores, etc.), para que sean ellos los que decidan sobre la correcta adecuación de las decisiones y condiciones de trabajo en el aula, garantizándose así una respuesta educativa acorde con las necesidades generadas.

De forma general se describen a continuación algunos indicadores a tener en cuenta, para adecuar nuestra programación didáctica a la diversidad del alumnado:

- Dar prioridad a objetivos y contenidos en función de las capacidades, intereses y motivación de los alumnos/as.
- Diseñar actividades que tengan diferentes niveles de profundización, para dar respuesta a alumnos/as con mayor nivel de conocimientos.
- Procurar actividades diversas para trabajar un mismo contenido. Desde las meramente conceptuales (individuales) a otras con un tratamiento más complejo (individuales o de grupo). Esta gradación en la complejidad permite una respuesta más eficaz a los distintos niveles del alumnado.

Pero además, se prevé la realización de actividades complementarias de refuerzo y de ampliación, con las que se podrá atender a las diversas necesidades de aprendizaje.

Los alumnos/as que no hayan alcanzado los objetivos previstos en alguna unidad didáctica, realizarán ejercicios de refuerzo, pudiendo hacerse, además, alguna prueba individual de **recuperación**, tales como:

- Dar prioridad a técnicas y estrategias que favorezcan la experiencia y la reflexión.
- Favorecer el tratamiento globalizado de los contenidos.
- Realizar evaluaciones iniciales para saber los conocimientos previos del alumnado.
- Utilizar instrumentos de evaluación variados en función de las características del alumnado.

Asimismo, habrá que tener en cuenta los elementos prescriptivos de currículo (objetivos, contenidos y criterios de evaluación) que serán los mismos para todo el grupo de alumnos/as, siendo la metodología el elemento primordial a través de la cual se intentará dar respuesta a las necesidades de ese alumnado.

Indicar es este apartado que tenemos un alumno con Síndrome de Guilles de Toirete, con el cuál iremos trabajando en coordinación con el equipo de orientación del centro, realizando aquellas adaptaciones curriculares no significativas siempre que proceda, adecuar el tiempo de las pruebas escritas, adoptar modelos de preguntas cortas o tipo test, acortar para él, el número de preguntas.

Además tendremos en cuenta:

- Designar un lugar a salvo para el alumno para ir cuando los tics se tornan severos en clase.
- Extensión del tiempo para realizar los controles y las actividades de las asignaturas, o si es necesario, trabajar sin límite de tiempo para exámenes y controles. Se pueden fraccionar los exámenes si son muy largos.
- Sentarlo en un sitio donde sus tics sean menos notorios, para evitar que el alumnado se centre en sus tics.
- Reducir las situaciones de estrés.
- Proporcionar tiempos de descanso frecuentes para proporcionar oportunidades de movimiento físico.
- Proponer realizar tareas que impliquen desplazamiento, movimiento.
- Sentarse en sitios preferenciales en el aula.
- Encontrar maneras de relativizar la importancia de los tics en clase, aceptándolo como parte de una diversidad que puede ser aceptada por el grupo de alumnos y profesorado.
- Organizar las tareas que requieran mayor esfuerzo intelectual alrededor de las horas del día más productivas del alumno.
- Facilitar el trabajo escrito a través de distintas estrategias que favorezcan posturas corporales cómodas.
- Dar la posibilidad de exponer trabajos orales, usar el ordenador en clase y de ser necesario, acortar las tareas.
- Proporcionar oportunidades para practicar deportes que le agraden, ayudándolo en la integración grupal. El movimiento es bueno para la regulación de tics.

Además tenemos otro alumno con NEE (TDAH combinado), al que le realizamos un seguimiento continuado en la acción tutorial y en clase, consensuado con su familia; este alumno tiene PT en el ámbito científico.

## **8 . EVALUACIÓN.**

Para la evaluación tendremos en consideración lo establecido en ***ORDEN de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del***

*sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía*, en el artículo 3 Criterios de evaluación, en sus apartados 1,2 y 3:

1. Los centros docentes harán públicos, al inicio del curso, por los medios que se determinen en su proyecto educativo, los procedimientos de evaluación comunes a las enseñanzas de formación profesional inicial y los resultados de aprendizaje, contenidos, metodología y criterios de evaluación propios de cada uno de los módulos profesionales que componen cada ciclo formativo.
2. El alumnado tiene derecho a ser evaluado conforme a criterios de plena objetividad, así como a conocer los resultados de sus aprendizajes.
3. Al término del proceso de enseñanza-aprendizaje, el alumnado obtendrá una calificación final para cada uno de los módulos profesionales en que esté matriculado. Para establecer dicha calificación los miembros del equipo docente considerarán el grado y nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos para cada módulo profesional, de acuerdo con sus correspondientes criterios de evaluación y los objetivos generales relacionados, así como de la competencia general y las competencias profesionales, personales y sociales del título, establecidas en el perfil profesional del mismo y sus posibilidades de inserción en el sector profesional y de progreso en los estudios posteriores a los que pueda acceder

## **9.EVALUACIÓN.**

Para la evaluación tendremos en consideración lo establecido en *ORDEN de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía*, en el artículo 3 Criterios de evaluación, en sus apartados 1,2 y 3:

- Los centros docentes harán públicos, al inicio del curso, por los medios que se determinen en su proyecto educativo, los procedimientos de evaluación comunes a las enseñanzas de formación profesional inicial y los resultados de aprendizaje, contenidos, metodología y criterios de evaluación propios de cada uno de los módulos profesionales que componen cada ciclo formativo.
- El alumnado tiene derecho a ser evaluado conforme a criterios de plena objetividad, así como a conocer los resultados de sus aprendizajes.
- Al término del proceso de enseñanza-aprendizaje, el alumnado obtendrá una calificación final para cada uno de los módulos profesionales en que esté matriculado. Para establecer dicha calificación los miembros del equipo docente considerarán el grado y nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos para cada módulo profesional, de acuerdo con sus correspondientes criterios de evaluación y los objetivos generales relacionados, así como de la competencia general y las competencias profesionales, personales y sociales del título, establecidas en el perfil profesional del mismo y sus posibilidades de inserción en el sector profesional y de progreso en los estudios posteriores a los que pueda acceder

### **9.1. Instrumentos de evaluación.**

Los instrumentos donde basaremos la evaluación en la programación de este módulo profesional serán:

#### **Evaluación inicial.**

Su finalidad es conocer el nivel del conocimiento y/o las habilidades previas que tienen los alumnos/as antes de iniciar un nuevo proceso de enseñanza-aprendizaje. Es cualitativa.

#### **Evaluación formativa.**

Se realizará durante todo el proceso de enseñanza-aprendizaje de forma continuada.

### **Evaluación sumativa.**

Aplicaremos esta evaluación al concluir las diversas secuencias de enseñanza-aprendizaje previamente determinadas, nos permitirá comprobar y valorar los resultados obtenidos.

Esta evaluación califica y acredita el grado de consecución de las competencias profesionales, personales y sociales y los objetivos generales relacionados, así como el nivel de adquisición de los mismos. También nos permite comenzar una nueva secuencia de enseñanza-aprendizaje con nuevos niveles de concreción y/o profundización.

### **9.2. Técnicas para evaluar.**

El contacto continuado con el mismo grupo de alumnos/as hace que la **observación directa** de éstos dentro y fuera del aula y la **observación indirecta** llevada a cabo a través del análisis de los trabajos individuales y de grupo, sea la técnica más idónea para garantizar una mayor objetividad en la evaluación.

### **9.3 Criterios de calificación:**

La calificación total del **módulo** se realizará en función de los siguientes porcentajes:

100% Trabajo desarrollados en casa o clase.

La calificación se formulará en cifras del uno al diez, sin decimales.

Los porcentajes para calcular la nota de cada evaluación sólo se aplicarán cuando en cada tipo de prueba se obtenga una nota igual o superior a 5.

En las notas de cada evaluación no se tendrán en cuenta los decimales obtenidos después de calcular los porcentajes y si, en la nota final del módulo que se obtendrá como la media entre las notas de cada evaluación (con decimales) y se redondeará teniendo en cuenta la trayectoria del alumno a lo largo del curso.

Criterios de calificación pruebas prácticas y teóricas:

Las pruebas prácticas- teóricas serán calificadas entre 1 y 10 puntos.

Se consideran positivas las calificaciones iguales o superiores a cinco puntos.

Pruebas Prácticas.

-Evaluación de las prácticas realizadas en el taller, considerando procedimiento de ejecución y destreza manual.

-Pruebas Teóricas. Evaluación de los contenidos teóricos del alumno, podrán ser preguntas de desarrollo, tipo test, etc.

Se entenderá por actitud y esfuerzo positivo que el alumno haya demostrado:

Interés en la ejecución y calidad de las actividades.

Creatividad en el desarrollo de la actividad.

Actitudes responsables como: respuesta a correos electrónicos, puntualidad en la entrega de tareas, participación en las actividades marcadas.

Seguimiento de las pautas marcadas.

Dominio de conceptos, técnicas, recursos y materiales.

Adquisición de los Resultados de Aprendizaje

**Todas las actividades programadas durante el curso, del tipo que sean, se ponderarán sobre 10, si se entregan en el plazo indicado en el aula, si se hacen fuera de este, según la rúbrica correspondiente.**

### **9.4 CRITERIOS DE RECUPERACIÓN**

Para los alumnos que no hayan superado los objetivos propuestos, se propone:

- La realización de distintas actividades de refuerzo.
- La realización de tareas repetitivas para conseguir la destreza necesaria, como los hábitos más comunes (orden, limpieza, mentalización de los procesos, etc.)
- La realización de pruebas de recuperación.

Después de cada periodo de evaluación, aquellos alumnos cuyos resultados obtenidos no alcancen los mínimos exigibles podrán acceder a una recuperación.

En dichas recuperaciones se hará hincapié en los conceptos fundamentales que permitan al alumno llegar a adquirir los niveles formativos mínimos.

Así mismo dispondrán de una recuperación de los contenidos no superados al final del curso.

Como complemento del proceso de evaluación, se podrán realizar a lo largo del trimestre uno o varios controles de los contenidos que se hayan trabajado.

La evaluación de los mismos podrán constar de:

- preguntas cortas,
- preguntas de desarrollo,
- resolución de casos prácticos
- preguntas tipo test.

Antes de cada examen, el profesor informará a los alumnos de la estructura prevista en concreto.

El alumnado que no haya superado los contenidos mínimos a través de la primera convocatoria de abril, pasará a una segunda convocatoria en el mes de junio, en la cual se guardarán las notas superadas en cada una de las evaluaciones.

Para los alumnos/as calificados negativamente en cada una de las pruebas hasta completar la unidad didáctica, se podrá realizar una recuperación de las mismas, tanto de contenidos conceptuales como, para reforzar las carencias que se detecten en cada una de las pruebas y así poder alcanzar un resultado positivo en cada unidad didáctica y trimestral.

La nota de los exámenes de recuperación será la que el alumno obtenga en el examen teórico y en el desarrollo de la práctica procedimental.

Es necesario tener **al menos un cinco** en todas las pruebas realizadas trimestralmente para poder calcular la nota media del trimestre, dicha nota se realizará con el número entero quedando reservados los decimales para la nota final de curso.

La **nota final de abril** se calcula con la nota media, con sus decimales, de las dos evaluaciones, siendo necesario tenerlas aprobadas.

UNIDAD DIDÁCTICA Y RESULTADO DE APRENDIZAJE	PONDERACIÓN SOBRE NOTA FINAL	PONDERACION SOBRE NOTA DE CADA EVALUACIÓN
1(RA1)	20%	50% S/1ª
2(RA2)	20%	33% S/2ª
3(RA3)	20%	33% S/2ª
4(RA4)	20%	33% S/2ª
5(RA5)	20%	33% S/1ª

## 9. BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA.

\*Departamento de gobernanta de hotel. Ed. Síntesis

\*Gestión del departamento de pisos. Ed. Síntesis.

\*La gobernanta. Ed. Paraninfo.

\*Manual para regiduría de pisos. Ed. Paraninfo.

\*Limpieza y puesta a punto de habitaciones y áreas de piso. Ed. Ideas propias.

\*El establecimiento hotelero. Ed. Ideas propias.

\*Servicio de atención al cliente en restauración. Ed. Síntesis.

JUNTA DE  
ANDALUCÍA  
CONSEJERÍA DE  
EDUCACIÓN  
I.E.S. SALVADOR TÁVORA

**PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA Curso 2022/23**

**CICLO FORMATIVO :**

**F.P.BÁSICA DE ALOJAMIENTO Y**

**LAVANDERÍA MÓDULO PROFESIONAL:**

**PREPARACION Y MONTAJE DE MATERIALES PARA COLECTIVIDADES Y  
CATERING**

**CURSO: 2º F.P.BÁSICA**

**CÓDIGO: 3039**

**DURACIÓN: 156 HORAS**

**ASOCIADO A: “UNIDAD FORMATIVA DE PREVENCIÓN DE  
RIESGOS LABORALES”**

**DURACIÓN: 26 HORAS**

**ANA GONZÁLEZ PÉREZ**

## 1. INTRODUCCIÓN. JUSTIFICACIÓN.

En este documento se desarrolla la programación didáctica del Módulo Profesional de Puesta a punto de habitaciones y zonas comunes en alojamiento, forma parte, junto a otros módulos profesionales, del Título Profesional Básico en Alojamiento y lavandería, en el contexto de la Familia Profesional de Hostelería y Turismo.

### Referencia Legislativa.

Las referencias legislativas concretas para esta titulación son:

- **El decreto 135/2016, de 26 de julio**, por el que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, posibilita mediante lo establecido en su disposición derogatoria única de la orden de 9 de junio de 2015 por la que se regula la ordenación de las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía para los cursos académico 2014/2015 y 2015/2016, se establece el procedimiento de escolarización para el curso académico 2015/2016 .
- **Orden de 8 noviembre de 2016**, por la que se regulan las enseñanzas de formación Profesional Básica en Andalucía, los criterios y el procedimiento de admisión a las mismas y se desarrollan los currículos de veintiséis títulos profesionales básicos.

El título profesional básico en alojamiento y lavandería tiene una duración de 2.000 horas, se imparte en dos cursos escolares y pertenece a la familia profesional de Hostelería y Turismo, con la referencia europea CINE-3.5.3. (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación). El módulo de preparación y montaje de materiales para colectividades y catering **se imparte** en el segundo curso del ciclo y tiene una duración de 156 horas que serán distribuidas en 6 horas a la semana, durante las 22 semanas en las que se temporaliza el segundo curso.

### Contextualización.

El centro educativo es el I.E.S. Salvador Távora y se encuentra ubicado en el barrio de Rochelambert en Sevilla, en una zona urbana bien comunicada con el centro (mediante líneas de autobuses y metro), lo que permite recibir alumnos/as de distintos puntos geográficos. Asimismo, la zona está habitada por familias con nivel de estudios y renta medio-bajo y población inmigrante lo que supone una creciente expansión demográfica. El alumnado procede de los barrios de alrededor, Mairena del Alcor, Alcalá de Guadaíra, los Palacios y San Juan de Aznalfarache.

El grupo de alumnado de 2º de F.P. Básica está compuesto por once alumnos, una alumna que sólo tiene que cursar la FCT y dos repetidores, tenemos un alumno NEE, que el año pasado no requirió de PT.

### Perfil profesional.

#### Competencia general del título.

La competencia general del título consiste en realizar con autonomía la limpieza y puesta a punto de las habitaciones en alojamientos turísticos o de otra índole y de las áreas comunes de éstos, cuidando el buen estado de instalaciones y mobiliario, así como realizar las operaciones de clasificación, lavado y limpieza de artículos textiles en instalaciones industriales, asistiendo en los procesos de servicio y atención al cliente, siguiendo los protocolos de calidad establecidos, observando las normas de higiene, prevención de riesgos laborales y protección medioambiental, con responsabilidad e iniciativa personal y comunicándose de forma oral y escrita en lengua castellana y en su caso en la lengua cooficial propia así como en alguna lengua extranjera.

**Competencias del título.** Las competencias profesionales, personales, sociales y las competencias para el aprendizaje permanente de este título son las que se relacionan a continuación:

- a) Preparar y poner a punto habitaciones, zonas nobles y áreas comunes, cumpliendo las normas de seguridad y los requisitos de calidad y protección del medioambiente
- b) Colaborar los servicios de montaje de catering y distribución de materias primas y equipos para su uso o conservación.
- c) Seleccionar y acopiar materiales y productos textiles para la limpieza y arreglos de prendas de vestir y ropa de hogar, de acuerdo con las etiquetas de composición y conservación.
- d) Realizar los procesos de lavado acuoso y/o de limpieza en seco de artículos textiles, así como el secado, planchado, embolsado y almacenado de los artículos tratados en instalaciones industriales, aplicando el proceso, los métodos y los productos establecidos.
- e) Realizar las actividades de lavado, planchado y acabado de ropa propia de los establecimientos de alojamiento, cumpliendo las normas de seguridad y los requisitos de calidad y protección del medioambiente.
- f) Arreglar prendas de vestir o artículos de hogar, aplicando las técnicas específicas básicas de confección textil, asegurando el acabado requerido.
- g) Recoger de forma selectiva los materiales de desecho o residuos en condiciones de higiene y seguridad, preservando y protegiendo el medio ambiente.
- h) Atender al cliente, demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.
- i) Utilizar las normas de cortesía en su relación con los clientes, teniendo en cuenta la imagen corporativa de la empresa o centro de trabajo
- j) Resolver problemas predecibles relacionados con su entorno físico, social, personal y productivo, utilizando el razonamiento científico y los elementos proporcionados por las ciencias aplicadas y sociales.
- k) Actuar de forma saludable en distintos contextos cotidianos que favorezcan el desarrollo personal y social, analizando hábitos positivos para la salud humana.
- l) Valorar actuaciones encaminadas a la conservación del medio ambiente diferenciando las consecuencias de las actividades cotidianas que pueda afectar al equilibrio del mismo.
- m) Obtener y comunicar información destinada al autoaprendizaje y a su uso en distintos contextos de su entorno personal, social o profesional mediante recursos a su alcance y los propios de las tecnologías de la información y de la comunicación.
- n) Actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas, apreciando su uso y disfrute como fuente de enriquecimiento personal y social.
- ñ) Comunicarse con claridad, precisión y fluidez en distintos contextos sociales o profesionales y por distintos medios, canales y soportes a su alcance, utilizando y adecuando recursos lingüísticos orales y escritos propios de la lengua castellana y, en su caso, de la lengua cooficial.
- o) Comunicarse en situaciones habituales tanto laborales como personales y sociales utilizando recursos lingüísticos básicos en lengua extranjera.

- p) Realizar explicaciones sencillas sobre acontecimientos y fenómenos característicos de las sociedades contemporáneas a partir de información histórica y geográfica a su disposición.
- q) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.
- r) Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo.
- s) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.
- t) Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.
- u) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.
- v) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.
- w) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

## **2. OBJETIVOS GENERALES.**

Los objetivos generales formulados para este módulo profesional, describen el conjunto de capacidades globales que los alumnos/as deberán adquirir a la finalización del proceso de enseñanza-aprendizaje. También informan sobre los resultados esperados y tienen como referencia las competencias profesionales, personales y sociales descritas en el perfil profesional del Título profesional básico en alojamiento y Lavandería y relacionadas con este módulo profesional de atención cliente.

### **Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:**

- a) Caracterizar técnicas de limpieza, mantenimiento y decoración básica en relación con espacios y materiales aplicando de los procesos internos y de calidad para preparar y poner a punto habitaciones, zonas nobles y áreas comunes
- b) Reconocer los equipos y técnicas de montaje y de conservación y distribución de materias primas en servicio de catering aplicando la secuencia de instrucciones apropiada para preparar el montaje de catering
- c) Determinar las necesidades recursos de las áreas de lavandería aplicando los procedimientos de inventario y ubicación establecidos para seleccionar y acopiar materiales y productos textiles para la limpieza y arreglos
- d) Seleccionar los equipos y accesorios necesarios, describiendo los procesos relacionados e identificando los criterios que hay que aplicar para realizar la limpieza y el planchado de artículos textiles

- e) Distinguir las características, espacios y tareas y propias de los departamento de lavandería aplicando los circuitos de información y control para realizar las actividades de lavado, planchado y acabado de ropa propias de establecimientos de alojamiento
- f) Aplicar técnicas básicas de cosido a mano y a máquina de piezas textiles, manejando con destreza y seguridad los equipos y herramientas para realizar las operaciones de arreglo y adaptación de prendas de vestir y artículos de hogar
- g) Identificar los útiles y las prácticas de recogida de desechos valorando los condicionantes medioambientales y de seguridad para recoger selectivamente los residuos
- h) Seleccionar técnicas de comunicación según situación y tipo de cliente relacionándolas con los protocolos preestablecidos y valorando la actitud personal ante las necesidades del cliente para prestarle atención satisfactoriamente
- i) Reconocer diferentes fórmulas y protocolos de atención vinculándolas a la coherencia con la imagen corporativa del centro de trabajo para aplicar normas de cortesía en la relación con clientes.
- j) Comprender los fenómenos que acontecen en el entorno natural mediante el conocimiento científico como un saber integrado, así como conocer y aplicar los métodos para identificar y resolver problemas básicos en los diversos campos del conocimiento y de la experiencia
- k) Desarrollar habilidades para formular, plantear, interpretar y resolver problemas aplicar el razonamiento de cálculo matemático para desenvolverse en la sociedad, en el entorno laboral y gestionar sus recursos económicos.
- l) Identificar y comprender los aspectos básicos de funcionamiento del cuerpo humano y ponerlos en relación con la salud individual y colectiva y valorar la higiene y la salud para permitir el desarrollo y afianzamiento de hábitos saludables de vida en función del entorno en el que se encuentra.
- m) Desarrollar hábitos y valores acordes con la conservación y sostenibilidad del patrimonio natural, comprendiendo la interacción entre los seres vivos y el medio natural para valorar las consecuencias que se derivan de la acción humana sobre el equilibrio medioambiental.
- n) Desarrollar las destrezas básicas de las fuentes de información utilizando con sentido crítico las tecnologías de la información y de la comunicación para obtener y comunicar información en el entorno personal, social o profesional.
- ñ) Reconocer características básicas de producciones culturales y artísticas, aplicando técnicas análisis básico de sus elementos para actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas.
- o) Desarrollar y afianzar habilidades y destrezas lingüísticas y alcanzar el nivel de precisión, claridad y fluidez requeridas, utilizando los conocimientos sobre la lengua castellana y, en su caso, la lengua cooficial para comunicarse en su entorno social, en su vida cotidiana y en la actividad laboral.
- p) Desarrollar habilidades lingüísticas básicas en lengua extranjera para comunicarse de forma oral y escrita en situaciones habituales y predecibles de la vida cotidiana y profesional.
- q) Reconocer causas y rasgos propios de fenómenos y acontecimientos contemporáneos, evolución histórica, distribución geográfica para explicar las características propias de las sociedades contemporáneas.

- r) Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.
- s) Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.
- t) Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.
- u) Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.
- v) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- w) Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.
- x) Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.
- y) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democráticos.

De igual contribuye a alcanzar los objetivos del Instituto:

#### PARTICULARES DEL CENTRO

- o Consolidación del instituto como un gran centro educativo de referencia en la zona.
- o Mejora de los rendimientos escolares del alumnado en todas las etapas, fomentando la creación de hábitos de estudio, esfuerzo y trabajo.
- o Promoción del desarrollo integral del alumnado, para su incorporación futura, en igualdad de condiciones, a la sociedad competitiva y al mundo laboral.
- o Educación en valores conducentes a la construcción de una sociedad más justa y solidaria, tales como la igualdad, la democracia, tolerancia y el respeto.
- o Fomento de hábitos de vida saludable y de actitudes de respeto al entorno, al patrimonio de la ciudad, a las instalaciones del Centro y al medio ambiente.

#### PROPIOS PARA LA MEJORA DEL RENDIMIENTO ESCOLAR Y LA CONTINUIDAD DEL ALUMNADO EN EL SISTEMA EDUCATIVO

- o Reducir el absentismo escolar y el abandono temprano del sistema educativo.
- o Mejorar la coordinación entre el profesorado de una misma materia y nivel.
- o Fomentar el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación como instrumentos favorecedores del proceso de aprendizaje.
- o Mejorar la expresión oral y escrita de nuestro alumnado, así como la comprensión lectora de cualquier tipo de texto.
- o Asegurar la información al alumnado de los criterios de evaluación establecidos para cada materia, ámbito o módulo profesional.
- o Potenciar el estudio de lenguas extranjeras.
- o Fomentar el hábito de lectura a través de todas las áreas que componen el currículo, potenciando el uso de la biblioteca del Centro.

- Establecer agrupamientos flexibles en las áreas instrumentales si los recursos humanos y materiales lo permiten.
- Aplicar con prontitud las medidas educativas que se determinen en las sesiones de evaluación inicial.
- Participación del Centro en planes, proyectos e iniciativas que favorezcan la mejora de la convivencia, la formación del profesorado, la implicación de las familias, el conocimiento de la cultura andaluza, el respeto al medio ambiente, el rendimiento académico y la adquisición de las competencias básicas del alumnado en todas las enseñanzas que se imparten.
- Compensar el desfase curricular del alumnado en situación de desventaja socioeducativa, mediante las medidas contempladas en los planes de Compensatoria, de refuerzo educativo, de recuperación de materias pendientes, de orientación y de acción tutorial.
- Potenciar la información a las familias sobre el proceso de aprendizaje de sus hijos e hijas e impulsar una mayor colaboración de los padres y madres en la vida del Centro.
- Ampliar la colaboración con entidades, asociaciones y otros recursos de la zona para combatir el absentismo y el abandono de ciertos sectores más desprotegidos de nuestra población escolar.
- Mayor coordinación con los centros adscritos a nuestro IES (tanto de Primaria como de Secundaria), para facilitar el tránsito del alumnado de 1º ESO y 1º de Bachillerato.
- Facilitar la integración escolar del alumnado que se incorpora tardíamente o de forma irregular al sistema educativo o la del alumnado extranjero sin conocimiento de español, optimizando los recursos con que provee al Centro la Administración, tales como profesor/a de A.T.A.L., Mediador/a Intercultural, Educador/a Social, Plan de Apoyo Lingüístico a extranjeros, además de las medidas mencionadas en el objetivo 1.2.10.
- Recoger y aplicar las propuestas de mejora contempladas tras las pruebas externas, tales como las de diagnóstico, así como las marcadas en la Memoria de Autoevaluación de cada curso para el siguiente.

### **LÍNEAS GENERALES DE ACTUACIÓN PEDAGÓGICA**

Tomando como punto de partida los objetivos generales que pretendemos alcanzar, nuestro Proyecto Educativo contempla las siguientes líneas de actuación pedagógica:

- Potenciar la convivencia, la tolerancia y el respeto mutuo.
- Crear una cultura del esfuerzo y de la cooperación, fomentando la adquisición de valores en relación al trabajo, reforzando el sentido de la responsabilidad y la autodisciplina, para consigo mismo y para con el grupo.
- Impulsar las normas básicas del diálogo y el espíritu crítico: expresar las ideas y saber escuchar.
- Estimular la participación, asociación y colaboración de los padres y madres. Potenciar la figura del delegado/a de padres/ madres en cada tutoría.
- Hacer partícipes de la vida del Centro a todos los agentes de la Comunidad Educativa, mediante la coordinación entre los órganos colegiados y la participación de todos los estamentos en planes, proyectos, iniciativas y Actividades Culturales y Extraescolares contemplados en el Proyecto de Centro.
- Dinamizar la acción tutorial, adoptando criterios claros para el diseño de perfiles y asignación de tutores y tutoras más adecuados al tipo de enseñanza y características de los grupos.
- En aras de alcanzar la formación integral de nuestro alumnado como seres humanos, prestar suma atención a aspectos como las habilidades sociales, el desarrollo y el control

emocional, la educación para la salud, el conocimiento y el cuidado del entorno, así como el fomento de los valores de igualdad de género, solidaridad, justicia, libertad y paz.

- Apostar por la utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, tanto en los aspectos organizativos y de gestión como en los didácticos.
- Fomentar en el alumnado de la ESO hábitos de vida sana y la afición por actividades deportivas y lúdicas, potenciando su participación en el Plan de Apertura.
- Con respecto al hecho religioso, el IES Salvador Távora, como centro educativo público que es, se declara aconfesional y laico, a la vez que respetuoso con las creencias personales de todos sus miembros. A tal efecto, se respetará la decisión de las familias de optar por que el alumno o alumna curse enseñanzas de religión o no, sin que ello suponga discriminación en ningún sentido, garantizando el Centro, como se puede comprobar en los criterios de elaboración de los horarios del alumnado, que éste no se verá condicionado por esta circunstancia a la hora de elección de optativas ni de aplicación de ninguna medida de atención a la diversidad. Asimismo, el alumnado que no opte por religión, será atendido por un profesor o profesora distinto y en el mismo tramo horario, sin que en ningún caso comporte el aprendizaje de contenidos curriculares asociados al conocimiento del hecho religioso ni a cualquier materia de la etapa. Por otra parte, los alumnos y alumnas que manifiesten tal interés, recibirán enseñanza religiosa en todas aquellas confesiones con las que estén establecidos conciertos por parte de la Administración educativa, siempre que se pueda compaginar con los horarios de los grupos a los que pertenezcan.
- Desde el Departamento de Orientación y con el apoyo de Jefatura de Estudios, se ofrecerá al alumnado la orientación educativa y profesional más adecuada, además de aplicar con diligencia cuanto se refiere a la atención a la diversidad en sus diferentes aspectos.
- La enseñanza activa y participativa debe ser la base metodológica en todas las enseñanzas: la práctica, con preferencia a la exposición teórica, especialmente en la Enseñanza Secundaria Obligatoria.
- Asegurar la coordinación de los órganos colegiados, tanto en lo que se refiere al establecimiento de normas de convivencia y el uso de espacios y materiales, como en los aspectos didácticos, tales como instrumentos y criterios de evaluación.
- Conocer y respetar la realidad cultural de Andalucía, partiendo del conocimiento y de la comprensión de Andalucía como comunidad de encuentro entre culturas.
- Potenciar el conocimiento y uso de lenguas extranjeras.
- Conceder suma atención a la Formación en Centros de Trabajo del sector de las familias profesionales y a la promoción de la cultura emprendedora, como primera toma de contacto de nuestro alumnado de Formación Profesional con el mundo laboral, procurando que pueda acceder posteriormente al mismo con calidad y en igualdad de condiciones.
- Fomentar el trabajo cooperativo como estrategia metodológica dentro del aula.
- Asumir el planteamiento inclusivo para educar a todo el alumnado, respetando sus diferencias y promoviendo sus capacidades.

### 3. CONTENIDOS:

<b>U.T 1: Materiales de servicio de catering</b>	
<b>Descripción:</b> en esta unidad se verán los materiales que se utilizan en el servicio así como el montaje y mantenimiento básico.	
<b>Resultado de Aprendizaje:</b> Acopia materiales para servicios de catering, identificando sus características y aplicaciones.	<b>Duración: 40H.</b>
<b>CONTENIDOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Identificación establecimientos de catering.</li> <li>● Material y equipamiento para los servicios de catering. identificación, clasificación y características.</li> <li>● Aplicaciones. Normas de uso y mantenimiento básico.</li> <li>● Preparación de montajes. Descripción y características.</li> <li>● Órdenes de servicios. Descripción, fases y características.</li> <li>● Aprovisionamiento interno y características.</li> <li>● Zona de carga, normas y preparación de éstas.</li> <li>● Control documental, identificación y formalización de documentos.</li> <li>● Normativa higiénico-sanitaria.</li> </ul>	
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>	
<p>a) Se han descrito y caracterizado los establecimientos de catering en el entorno de la restauración colectiva.</p> <p>b) Se han identificado y analizado las estructuras organizativas y funcionales básicas de este tipo de empresas.</p> <p>c) Se ha descrito y clasificado el material y el equipamiento que conforma la dotación para el montaje de servicios de catering.</p> <p>d) Se han caracterizado las aplicaciones, normas de uso y mantenimiento de primer nivel de equipos y materiales.</p> <p>e) Se han descrito las operaciones de preparación de montajes, sus fases y las características y peculiaridades de cada una.</p> <p>f) Se han interpretado correctamente las órdenes de servicio o instrucciones recibidas.</p> <p>g) Se han ejecutado las operaciones de aprovisionamiento interno en tiempo y forma.</p> <p>h) Se han preparado y dispuesto los materiales en las zonas de carga de acuerdo a normas y/o protocolos de actuación establecidos.</p> <p>i) Se ha realizado la formalización de documentos asociados al acopio y la preparación de montajes.</p> <p>j) Se han reconocido y aplicado las normas higiénico-sanitarias, de calidad, seguridad laboral y protección ambiental.</p>	

	PORCENTAJE	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
<b>A)</b>	<b>10%</b>	<b>Ejercicios , prueba escrita</b>
<b>B)</b>	<b>10%</b>	<b>Ejercicios , prueba escrita</b>
<b>C)</b>	<b>10%</b>	<b>Ejercicios, prueba escrita</b>
<b>D)</b>	<b>10%</b>	<b>ejercicios</b>
<b>E)</b>	<b>10%</b>	<b>ejercicios</b>
<b>F)</b>	<b>10%</b>	<b>Caso práctico</b>
<b>G)</b>	<b>10%</b>	<b>Caso práctico</b>
<b>H)</b>	<b>10%</b>	<b>Ejercicios</b>
<b>I)</b>	<b>10%</b>	<b>Caso práctico y ejercicios</b>

<b>U.T 2:</b> Recepción de mercancías procedentes del servicio de catering.	
<b>Descripción:</b>	
<b>Resultado de Aprendizaje:</b> Recepciona mercancías procedentes de servicios de catering, caracterizando los procedimientos de control, clasificación y distribución en las zonas de descarga.	<b>Duración:40H</b>
<b>CONTENIDOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de mercancías, equipos y materiales. Descripción, fases y características.</li> <li>• Zona de descarga. Normas y/o protocolos de actuación, descripción y características.</li> <li>• Identificación de equipos, materiales y productos. Controles y distribución a otras áreas. Descripción y caracterización de las diversas operaciones.</li> <li>• Documentos administrativos.</li> </ul>	
<b>Criterios de evaluación</b>	
<p>a) Se han identificado las zonas de descarga de materiales y equipos procedentes de servicios de catering.</p> <p>b) Se han descrito y caracterizado las operaciones de recepción de mercancías en las zonas de descarga.</p> <p>c) Se han identificado y ubicado materiales, equipos y productos en la zona de descarga para su posterior control y distribución.</p> <p>d) Se ha comprobado el estado de los materiales y equipos y controlado documentalmente todas las incidencias de roturas, deterioros y otros.</p> <p>e) Se ha comprobado el etiquetado de los productos envasados para su traslado al departamento correspondiente.</p> <p>f) Se han trasladado y distribuido los materiales y equipos de las zonas de descarga a las áreas de lavado en tiempo y forma.</p> <p>g) Se han aplicado los métodos de limpieza y orden en las zonas de descarga, según normas y/o protocolos de actuación.</p> <p>h) Se han reconocido y aplicado las normas higiénico-sanitarias, de calidad, seguridad laboral y protección ambiental.</p>	

	<b>PORCENTAJE</b>	<b>INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN</b>
<b>A)</b>	<b>12,5%</b>	<b>Ejercicios</b>
<b>B)</b>	<b>12,5%</b>	<b>Ejercicios</b>
<b>C)</b>	<b>12,5%</b>	<b>Ejercicios, prueba escrita</b>
<b>D)</b>	<b>12,5%</b>	<b>Ejercicios,</b>
<b>E)</b>	<b>12,5%</b>	<b>Ejercicios, prueba práctica</b>
<b>F)</b>	<b>12,5%</b>	<b>Ejercicios</b>
<b>G)</b>	<b>12,5%</b>	<b>Ejercicios prácticos</b>
<b>H)</b>	<b>12,5%</b>	<b>Ejercicios</b>

**U.T 3: Limpieza de equipos y materiales.****Descripción:** En esta unidad se verá todo el proceso que se lleva a cabo para la correcta limpieza del material de catering.**Resultado de Aprendizaje:** Limpia materiales y equipos, reconociendo y relacionando las características de la maquinaria específica y los materiales con las operaciones de lavado.**Duración: Duración: 40H.****CONTENIDOS**

- Maquinaria y equipamiento del área de lavado, normas de uso.
- Productos de limpieza para el lavado de materiales.
- Operación de lavado, fases y características. Clasificación del material previo al lavado.
- Lavado del material en función del tipo del material. Disposición y distribución del material limpio en sus áreas correspondientes.
- Prevención de riesgos laborales.

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

- a) Se han descrito y caracterizado las maquinarias específicas para la limpieza de equipos y materiales.
- b) Se han caracterizado las normas de uso y mantenimiento de primer nivel de maquinaria y equipamiento para el lavado.
- c) Se han identificado los diversos productos de limpieza para el lavado de materiales, así como las normas y cuidados en su manipulación.
- d) Se han descrito las diversas operaciones de lavado de materiales y equipos, caracterizando fases y procedimientos.
- e) Se ha clasificado el material previamente a su lavado en tiempo y forma.
- f) Se han desarrollado las operaciones de lavado de equipos y materiales según normas y/o protocolos de actuación.
- g) Se han controlado los resultados finales y evaluado su calidad final conforme a normas o instrucciones preestablecidas.
- h) Se han dispuesto, distribuido y ubicado los equipos y materiales limpios en las áreas destinadas a su almacenamiento.
- i) Se ha formalizado la documentación asociada conforme a instrucciones o normas preestablecidas.
- j) Se han reconocido y aplicado las normas higiénico-sanitarias, de calidad, seguridad laboral y protección ambiental.

	<b>PORCENTAJE</b>	<b>INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN</b>
<b>A)</b>	<b>10%</b>	<b>Ejercicios</b>
<b>B)</b>	<b>10%</b>	<b>Ejercicios , prueba práctica</b>
<b>C)</b>	<b>10%</b>	<b>Ejercicios, prueba práctica</b>
<b>D)</b>	<b>10%</b>	<b>Práctica</b>
<b>E)</b>	<b>10%</b>	<b>Práctica</b>
<b>F)</b>	<b>10%</b>	<b>Práctica</b>
<b>G)</b>	<b>10%</b>	<b>Ejercicios, práctica</b>
<b>H)</b>	<b>10%</b>	<b>Práctica</b>
<b>I)</b>	<b>10%</b>	<b>Ejercicios</b>
<b>J)</b>	<b>10%</b>	<b>Ejercicios y práctica</b>

**U.T 4:** Normas de seguridad e higiene.

**Descripción:** en esta unidad trabajaremos las normas de seguridad e higiene y que tomen conciencia de la importancia de ellas.

**Resultado de Aprendizaje:** Aplica protocolos de seguridad e higiene alimentaria, identificando y valorando los peligros asociados a unas prácticas inadecuadas

**Duración:** 36 H.

### CONTENIDOS

- ● Recogida, clasificación y eliminación de residuos.
- ● Riesgos para la salud debido a una mala correcta manipulación de residuos.
- ● Limpieza y desinfección.
- ● Peligros sanitarios debido a una mala práctica de limpieza, desinfección o manipulación.
- ● Normativa aplicable.
- ● Guía de prácticas correctas de higiene GPCH

### Criterios de evaluación

- a) Se han identificado y clasificado los distintos tipos de residuos generados de acuerdo a su origen, estado y necesidad de reciclaje, depuración o tratamiento.
- b) Se han descrito las técnicas de recogida, selección, clasificación y eliminación o vertido de residuos.
- c) Se han identificado los riesgos derivados para la salud por una incorrecta manipulación de los residuos y su posible impacto ambiental.
- d) Se han descrito los parámetros objeto de control asociados al nivel de limpieza o desinfección requeridos.
- e) Se han evaluado los peligros asociados a la manipulación de productos de limpieza y desinfección.
- f) Se han identificado las medidas de higiene personal asociadas a la manipulación de alimentos.
- g) Se han reconocido las normas higiénico-sanitarias de obligado cumplimiento relacionadas con las Prácticas de Manipulación.
- h) Se han clasificado y descrito los principales riesgos y toxiinfecciones de origen alimentario relacionándolas con los agentes causantes.

	PORCENTAJE	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
<b>A)</b>	<b>12,5%</b>	<b>Trabajo ordenador</b>
<b>B)</b>	<b>12,5%</b>	<b>Trabajo</b>
<b>C)</b>	<b>12,5%</b>	<b>Trabajo</b>
<b>D)</b>	<b>12,5%</b>	<b>Ejercicios</b>
<b>E)</b>	<b>12,5%</b>	<b>Ejercicios</b>
<b>F)</b>	<b>12,5%</b>	<b>Ejercicios</b>
<b>G)</b>	<b>12,5%</b>	<b>Ejercicios, trabajo parejas</b>
<b>H)</b>	<b>12,5%</b>	<b>Realización de infografía</b>

La formación del módulo se relaciona con los siguientes objetivos generales del ciclo formativo b) y g); y las competencias profesionales, personales y sociales b) y g) del título. Además, se relaciona con los objetivos s), t), u), v), w), x) e y); y las competencias q), r), s), t), u), v) y w) que se incluirán en este módulo profesional de Forma coordinada con el resto de módulos profesionales.

#### 4. METODOLOGÍA.

Al hablar de metodología nos referimos a “¿Cómo hay que enseñar?”, es decir, a una secuencia ordenada de todas aquellas actividades y recursos que vamos a utilizar en nuestra práctica docente.

La Metodología son las decisiones que se han de tomar para orientar en el aula el proceso de enseñanza-aprendizaje. Incluye, por tanto, los siguientes elementos al menos:

##### **Principios metodológicos.**

En esta programación, los **procedimientos** tendrán un papel esencial para alcanzar los objetivos marcados. Se convierten por tanto, en la piedra angular de la metodología orientando todo el proceso de enseñanza aprendizaje y guiando el cómo ha de ser llevado a cabo dicho proceso.

Por todo ello, se realizará un enfoque metodológico no academicista que pretenderá favorecer una dinámica de trabajo en el aula que se corresponda con las vivencias personales del alumnado, fomentando una **formación grupal, cooperativa y participativa** en la que prevalezca el concepto de educación por encima del de instrucción. Pretendemos la utilización de una metodología **activa y participativa**, primero como elemento integrador del alumnado en el proceso de enseñanza aprendizaje, y después como modelo dirigido a la motivación del alumnado. Por ello nos planteamos una serie de principios metodológicos que nos han de servir de guía en nuestra actuación docente, son los siguientes:

1. Partir del nivel inicial del alumnado. Partir de los conocimientos **previos** del alumnado y de sus capacidades de manera que se tengan en cuenta no sólo cuáles son sus conocimientos sobre el tema sino también las expectativas e intereses que se demuestran en relación con el mismo las motivaciones que se manifiestan o generan.
2. Asegurar la construcción de aprendizajes **significativos** de los contenidos, los nuevos aprendizajes deben tener en cuenta los conocimientos previos que posee el alumnado y, a partir de ellos, reestructurar sus esquemas mentales. Se procura que los nuevos contenidos tengan una vinculación con los ya adquiridos y se creen relaciones entre ellos que impliquen un cambio en los conocimientos personales elaborando nuevos significados.
3. Que el alumno/a realice actividades por sí solo, que conlleven aprendizajes significativos: **aprender a aprender**, es decir, que el **alumno/a** sea **activo/a** en el aula. Este requerimiento de que el alumno/a permanezca activo/a no se identifica con la simple manipulación o exploración, sino que se trata de una actividad interna al sujeto, que le lleve a reflexionar y razonar críticamente sobre sus propias ideas y actuaciones, mediante la realización de trabajos de investigación, participación en debates, etc. Se pretende que los alumnos/as sean capaces de utilizar las herramientas de consulta y aprendizaje necesarias, más que memorizar todos los pasos para llevar a cabo un supuesto práctico concreto.

El alumno/a deberá ser el protagonista de su propio aprendizaje convirtiéndose en un elemento activo en el proceso enseñanza-aprendizaje. Ello se consigue, con la integración de las nuevas tecnologías (**TICs**). De esta forma, se plantea una nueva manera de interacción entre docente y alumnado, para lo cual es imprescindible que el profesor proponga contenidos de manera eficaz, gestionando actividades educativas que contemplen los métodos “clásicos” aprovechando las ventajas de las aplicaciones informáticas. Así, se traslada parte del protagonismo y de responsabilidad a cada alumno/a, ya que cada uno decide cuándo estudiar y en qué intensidad, adoptando un papel más activo en su formación. Con esto también, se consigue potenciar la **respuesta individual** del alumnado.

El alumno/a llevará a cabo algún tipo de investigación guiada por el profesor, que haya partido de alguna hipótesis planteada con el objeto de que el alumno/a se integre en el proceso de conocimiento.

En este sentido el alumnado debe acostumbrarse a obtener información de distintas páginas webs, manuales de referencia, y medios de comunicación.

4. Fomentar un aprendizaje cooperativo a través de actividades en pequeños grupos donde se realicen reparto de funciones y responsabilidades para acometer propuestas de trabajo que desarrollen las capacidades de cooperación, tolerancia, respeto y solidaridad.
5. Vinculación y contextualización con el mundo del trabajo. La relación con el entorno y con el mundo laboral debe ser un proceso continuo. Por una parte, hay que introducir experiencias, realizaciones, conflictos... de los ambientes laborales en el aula, y por otra, es preciso contextualizar cada unidad en función del entorno del alumnado.

#### **Estrategias metodológicas.**

En todo caso las líneas de actuación (estrategias) en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- Propiciar un aprendizaje colaborativo en el que el alumnado realice aportes y exprese sus inquietudes o dificultades, apoyados en herramientas multimedia.
- Fijar en ellos las actitudes y hábitos relacionados con la profesión, a través del desarrollo de los procesos.
- Evitar las exposiciones teóricas excesivamente largas, procurando que los procedimientos den significado y sustento a los conceptos y actitudes que se trabajen.
- Propiciar el respeto y la tolerancia, en el marco de una educación en valores.
- Procurar que la evaluación esté siempre presente en el desarrollo de las actividades, para que realmente sea continua y formativa.
- Procurar la igualdad entre sexos en el reparto de roles.
- Tener presente en cada actividad el contenido que estamos trabajando con los alumnos/as.
- La temporalización de cada una de ellas.

#### **Actividades de enseñanza-aprendizaje.**

En la práctica diaria, como docentes, y como consecuencia de los principios y estrategias metodológicas, hemos de determinar y diseñar actividades para conseguir lo que deseamos.

Las actividades han de ser diferentes según el bloque, y la fase, ya que cumplen misiones distintas dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje, pero además han de ser suficientes para lograr los objetivos planteados, realistas con el tiempo que implican, variadas y adecuadas al aprendizaje que se persigue.

Las actividades de enseñanza-aprendizaje nos van a permitir desarrollar los diferentes criterios metodológicos, y las efectuarán tanto el profesorado como el alumnado.

Tanto las actividades del profesorado como las del alumnado, se desarrollarán en

distintos momentos, y mediante los siguientes tipos de actividades:

- **Actividades de inicio.**

- Planteamiento general de la unidad didáctica a desarrollar.

- Detección de ideas previas.

- **Actividades de desarrollo.**

- Manejo de material didáctico, a través de las TICs, documentos de google, creación de actividades en Canva, Genially, o Padlet.

- Salida extraescolar para el acopio de material didáctico necesario para desarrollar las actividades previstas en los módulos profesionales, durante el horario lectivo.

- Manejo de vocabulario técnico.

- Organización y desarrollo de los procedimientos.

- Demostraciones prácticas y explicación de conceptos relacionados.

- Elaboración de los procedimientos siguiendo el guión de cada actividad.

- Adaptación de actividades para aquellos alumnos/as que lo requieran.

- **Actividades de evaluación.**

- Cuestionarios y/o trabajos de investigación, a través de las TICs, internet, apuntes del profesorado, noticias, documentos de google, creación de actividades en Canva, Genially, prezzi o Padlet.

- Pruebas orales, escritas, procedimentales y otras posibles.

- Actividades de recuperación para aquellos alumnos/as que lo requieran.

- Cuestionarios de autoevaluación.

- **Actividades de finalización.**

- Ampliación de actividades de haya propiciado la motivación y el interés del alumnado, así como para todo alumno/a que lo necesite contemplando la atención a la diversidad.

- Aclaraciones de dudas, puestas en común y conclusiones tras la finalización de las actividades.

- **Actividades complementarias.**

- Primera Evaluación: Visita a una lavandería de la zona, y a una empresa de catering, y una Escuela de Hostelería.

- Segunda Evaluación: Visita a el tejado de la Catedral de Sevilla, con el plan de Patrimonio.

## **5. TEMAS TRANSVERSALES**

Además de los contenidos propios del Módulo, deberán incluirse para la EDUCACIÓN EN VALORES y la ATENCIÓN A LA CULTURA ANDALUZA, según se establece en la Ley 17/2007 de educación en Andalucía (art.39 y 40) contenidos y actividades relacionados con:

- Educación moral y cívica: El fortalecimiento del respeto de los derechos humanos y de las libertades y los valores que preparan al alumnado para vivir en una sociedad libre y democrática. El conocimiento y el respeto a los

valores recogidos en la Constitución Española y en el Estatuto de Autonomía para Andalucía.

- Educación para la igualdad: Respeto a la interculturalidad, a la diversidad.
- Educación para la igualdad en ambos sexos: La superación de las desigualdades por razón del género y la valoración de la aportación de las mujeres al desarrollo de nuestra sociedad y al conocimiento acumulado por la humanidad
- Educación para la paz: no violencia, resolución de conflictos, respeto y tolerancia a la opinión de los demás, etc.
- Educación para la salud: hábitos de vida saludable y deportiva. Búsqueda de un adecuado bienestar físico y mental para sí y para los demás. También la salud laboral y la educación sexual que promueva una vida sexual segura y responsable.
- 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, como el flamenco, para que sean conocidos, valorados y respetados como patrimonio propio y en el marco de la cultura española y universal.

De esta forma, a lo largo del módulo se tratarán temas de diferente índole, relacionados con la coeducación, la convivencia, la sostenibilidad, escuela espacio de paz, la multiculturalidad, prevención de riesgos e higiene laboral, etc, de esta forma realizaremos:

1. Actividades donde para trabajos que tradicionalmente son desarrollados por hombres, elegiremos a mujeres para su realización, y viceversa.
2. Actividades relacionadas con el turismo sostenible.
3. Actividades para prevención de incendios, levantamiento de cargas, manipulación de productos y equipamiento, etc
4. Actividades donde destaquemos las diferentes culturas y costumbres de los diversos tipos clientes y nuestra forma de actuar en consecuencia.
5. Plan de lectura: textos y noticias relacionadas con el módulo profesional.

Se trabajarán con actividades de grupo (debates, coloquios, mesas redondas...) los contenidos transversales a lo largo del curso escolar, siempre y cuando surjan de forma espontánea o con motivo de alguna efemérides

## 6. Unidad formativa de prevención en riesgos laborales.

A lo largo del segundo curso se impartirá la formación necesaria sobre prevención de riesgos laborales relacionada con el perfil profesional, que se complementará con el tratamiento transversal que se dé a esta materia desde los módulos profesionales asociados a unidades de competencia. Dichas horas serán impartidas por profesorado con atribución docente en alguno de los módulos profesionales asociados a unidades de competencia de segundo curso y sus contenidos deberán adecuarse a lo establecido para el desempeño de las funciones de nivel básico en el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

Para la impartición de dicha formación, cada centro docente, a través de su Proyecto Educativo de Centro determinará la organización de la unidad formativa de Prevención de alguna de las dos formas siguientes.

- a) Como unidad formativa independiente que se imparte en una hora semanal en el periodo previo a la realización del módulo profesional de Formación en centros de trabajo.
- b) Incrementándose en una hora semanal el módulo profesional asociado a unidad de competencia de segundo curso que se decida, en este caso a este módulo.

En ningún caso dicha unidad formativa será evaluable de forma independiente.

Esta unidad formativa podrá **será certificable** aunque no evaluable y se impartirá en el segundo curso del ciclo formativo, tendrá una duración de 26 semanas a impartir desde el inicio del curso.

### Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

- Reconoce los derechos y las obligaciones de los/las trabajadores/as y empresarios/as relacionados/as con la seguridad y la salud laboral enmarcados en la normativa básica en materia de prevención de riesgos laborales.
- Se ha relacionado las condiciones laborales con la salud del/de la trabajador/a.
- Se han distinguido los principios de la acción preventiva que garantizan el derecho a la seguridad y a la salud de los trabajadores/as.
- Se ha apreciado la importancia de la información y de la formación como medio para la eliminación o la reducción de los riesgos laborales.
- Se han analizado los derechos a la vigilancia y a la protección de la salud en el sector o en los sectores relacionados con el título.
- Se ha asumido la necesidad de cumplir las obligaciones de los/las trabajadores/as en materia de prevención de riesgos laborales.
- Se han determinado las maneras de representación de los/las trabajadores/as en la empresa en materia de prevención de riesgos laborales.
- Se han identificado los organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.
- Se han valorado las medidas de protección específicas de trabajadores/as sensibles a determinados riesgos, así como las de protección de la maternidad y la lactancia, y de menores Participa en la evaluación de las situaciones de riesgo derivadas de su actividad profesional determinando las condiciones de trabajo e identificando los factores de riesgo más habituales del sector o de los sectores relacionados con el título.

- Se han identificado las condiciones de trabajo con significación para la prevención en los ámbitos de trabajo relacionados con el perfil profesional del título.
- Se han clasificado los factores de riesgo ligados a condiciones de seguridad, ambientales, ergonómicas y psicosociales en el sector de actividad del perfil
- Se han identificado los factores de riesgo específicos en el sector o en los sectores relacionados con el título.
- Se han descrito los tipos de daños derivados de accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales relacionados con el perfil profesional del título. - Se han identificado las situaciones de riesgo más habituales en los ámbitos de trabajo específicos del sector o de los sectores relacionados con el título.
- Se han realizado evaluaciones elementales de riesgos en un ámbito de trabajo, real o simulado, relacionado con el sector de la actividad.
- Determina las medidas de prevención de riesgos y de protección en su ámbito laboral e identifican los productos para el seguimiento y el control de las actuaciones preventivas básicas
- Se han definido las técnicas y las medidas de prevención elementales y de protección que se deben aplicar para evitar o disminuir los factores de riesgo para reducir sus consecuencias. - Justifica la importancia de actuaciones preventivas básicas, tales como el orden, la limpieza y el mantenimiento en general.
- Describe los protocolos de seguimiento y de control de las actuaciones preventivas básicas. - Se ha analizado el significado y el alcance de la señalización de seguridad de diversos tipos.
- Se han seleccionado los equipos de protección individual adecuados para las situaciones de riesgo halladas. - Se han identificado las técnicas básicas de primeros auxilios que se deben aplicar en el lugar del accidente ante daños de diversos tipos.
- Se han identificado los protocolos de actuación en caso de emergencia y riesgo laboral grave e inminente
- Se ha descrito la composición y el uso del botiquín
- Se ha identificado y clasificado la documentación resultante de las actividades y medidas de prevención de riesgos realizadas y aplicadas en la empresa.
- Se han distinguido los elementos del plan de prevención de riesgos de un centro de trabajo relacionado con el sector o con los sectores relacionados con el título.
- Se ha valorado la importancia de la existencia de un plan preventivo en la empresa que incluya la secuencia de actuaciones para realizar en caso de emergencias.

#### Contenidos:

- Unidad 1. Conceptos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo.
  - El trabajo y la salud: los riesgos profesionales. Factores de riesgo.
  - Daños derivados del trabajo. Los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales: Conceptos, dimensiones del problema y otras patologías derivadas de la actividad laboral.
  - Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales, derechos y deberes básicos en esta materia.

- Unidad 2. Metodología de la prevención: Técnicas generales de análisis, evaluación y control de riesgos.
  - Riesgos relacionados con las condiciones de seguridad.
  - Riesgos relacionados con el medio-ambiente de trabajo.
  - Otros riesgos: la carga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral.
  - Planes de emergencia y evacuación.
  - El control de la salud de los trabajadores.
  
- Unidad 3. Riesgos específicos y su prevención en el sector correspondiente a la actividad de la empresa.
  - Riesgos en la manipulación de sistemas e instalaciones. Normas de seguridad y salud específicas.
  - Sistemas de seguridad de los equipos.
  - Equipos de Protección Individual.
  - Planes de emergencia y actuación en caso de accidente.
  - Prevención de riesgos laborales y medioambientales aplicables. Riesgos específicos y factores implicados.
  - Herramientas en la gestión ambiental: normas ISO, medidas de prevención y protección ambiental.
  
- Unidad 4. Elementos básicos de gestión de la prevención de riesgos.
  - Organismos públicos relacionados con la seguridad y la salud en el trabajo.
  - Organización del trabajo preventivo. Rutinas básicas.
  - Documentación a la que está obligada la empresa: Recogida, elaboración y archivo.
  
- Unidad 5. Primeros auxilios.
  - Primeros auxilios en hemorragias.
  - Primeros auxilios en quemaduras.
  - Primeros auxilios en fracturas.
  - Respiración artificial.

## 7. RECURSOS DIDÁCTICOS.

Son los diversos materiales y equipos que me ayudarán como profesor a presentar los contenidos y a los alumnos/as a adquirir los conocimientos, las destrezas y habilidades necesarias para superar el módulo.

- **Recursos didácticos materiales:** libro de texto; libros disponibles en la biblioteca del centro; fotocopias de apuntes proporcionadas por el profesor; y, revistas especializadas.
- **TIC's:** uso de nuevas tecnologías, páginas webs; programas informáticos (Power Point); Canva, Genially, PADlet y, visión de videos.
- **Material de elaboración propia:** Apuntes confeccionados por el alumnado.
- **Recursos estructurales del centro educativo:** Aula polivalente; Taller de alojamiento.
- **Recursos que nos ofrece el entorno:** establecimientos de restauración; y, establecimientos hoteleros.

## 8. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD: ALUMNADO CON NECESIDADES ESPECÍFICAS DE APOYO EDUCATIVO.

De manera específica el Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, en su Art. 8.4, dice que “Los centros de formación profesional aplicarán los currículos establecidos por la Administración educativa correspondiente, de acuerdo con las características y expectativas del alumnado, con especial atención a las necesidades de aquellas personas que presenten una discapacidad.”

No obstante, hay que tener en cuenta el carácter “*terminal*” de las enseñanzas de Formación Profesional Inicial, así planteado de forma explícita en sus objetivos generales, competencias y criterios de evaluación. A tal efecto, la presencia de alumnado con necesidades educativas “*significativas*”, debe comportar la incidencia del equipo educativo a través del tutor, e incluso de otros profesionales especializados (pedagogos, terapeutas, orientadores, etc.), para que sean ellos los que decidan sobre la correcta adecuación de las decisiones y condiciones de trabajo en el aula, garantizándose así una respuesta educativa acorde con las necesidades generadas.

De forma general se describen a continuación algunos indicadores a tener en cuenta, para adecuar nuestra programación didáctica a la diversidad del alumnado:

- Dar prioridad a objetivos y contenidos en función de las capacidades, intereses y motivación de los alumnos/as.
- Diseñar actividades que tengan diferentes niveles de profundización, para dar respuesta a alumnos/as con mayor nivel de conocimientos.
- Procurar actividades diversas para trabajar un mismo contenido. Desde las meramente conceptuales (individuales) a otras con un tratamiento más complejo (individuales o de grupo). Esta gradación en la complejidad permite una respuesta más eficaz a los distintos niveles del alumnado.

Pero además, se prevé la realización de actividades complementarias de refuerzo y de ampliación, con las que se podrá atender a las diversas necesidades de aprendizaje.

Los alumnos/as que no hayan alcanzado los objetivos previstos en alguna unidad didáctica, realizarán ejercicios de refuerzo, y entregarán las actividades realizadas por su compañeros a diario, pudiendo hacerse, además, alguna prueba individual de **recuperación**, tales como:

- Dar prioridad a técnicas y estrategias que favorezcan la experiencia y la reflexión.
- Favorecer el tratamiento globalizado de los contenidos.
- Realizar evaluaciones iniciales para saber los conocimientos previos del alumnado.
- Utilizar instrumentos de evaluación variados en función de las características del alumnado.

Asimismo, habrá que tener en cuenta los elementos prescriptivos de currículo (objetivos, contenidos y criterios de evaluación) que serán los mismos para todo el grupo de alumnos/as, siendo la metodología el elemento primordial a través de la cual se intentará dar respuesta a las necesidades de ese alumnado.

Indicar es este apartado que tenemos un alumno con Síndrome de Gilles de la Tourette, con el cuál iremos trabajando en coordinación con el equipo de orientación del centro, realizando aquellas adaptaciones curriculares no significativas siempre que proceda, adecuar el tiempo de las pruebas escritas, adoptar modelos de preguntas cortas o tipo test, acortar para él, el número de preguntas.

Además tendremos en cuenta:

- Designar un lugar a salvo para el alumno para ir cuando los tics se tornan severos en clase.
- Extensión del tiempo para realizar los controles y las actividades de las asignaturas, o si es necesario, trabajar sin límite de tiempo para exámenes y controles. Se pueden fraccionar los exámenes si son muy largos.
- Sentarlo en un sitio donde sus tics sean menos notorios, para evitar que el alumnado se centre en sus tics.
- Reducir las situaciones de estrés.
- Proporcionar tiempos de descanso frecuentes para proporcionar oportunidades de movimiento físico.
- Proponer realizar tareas que impliquen desplazamiento, movimiento.
- Sentarse en sitios preferenciales en el aula.
- Encontrar maneras de relativizar la importancia de los tics en clase, aceptándolo como parte de una diversidad que puede ser aceptada por el grupo de alumnos y profesorado.
- Organizar las tareas que requieran mayor esfuerzo intelectual alrededor de las horas del día más productivas del alumno.
- Facilitar el trabajo escrito a través de distintas estrategias que favorezcan posturas corporales cómodas.
- Dar la posibilidad de exponer trabajos orales, usar el ordenador en clase y de ser necesario, acortar las tareas.
- Proporcionar oportunidades para practicar deportes que le agraden, ayudándolo en la integración grupal. El movimiento es bueno para la regulación de tics.

Además tenemos otro alumno con NEE (TDAH combinado), al que le realizamos un seguimiento continuado en la acción tutorial y en clase, consensuado con su familia; este alumno tiene PT en el ámbito científico.

## 9. EVALUACIÓN.

Para la evaluación tendremos en consideración lo establecido en **ORDEN de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del**

*sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía*, en el artículo 3 Criterios de evaluación, en sus apartados 1,2 y 3:

1. Los centros docentes harán públicos, al inicio del curso, por los medios que se determinen en su proyecto educativo, los procedimientos de evaluación comunes a las enseñanzas de formación profesional inicial y los resultados de aprendizaje, contenidos, metodología y criterios de evaluación propios de cada uno de los módulos profesionales que componen cada ciclo formativo.
2. El alumnado tiene derecho a ser evaluado conforme a criterios de plena objetividad, así como a conocer los resultados de sus aprendizajes.
3. Al término del proceso de enseñanza-aprendizaje, el alumnado obtendrá una calificación final para cada uno de los módulos profesionales en que esté matriculado. Para establecer dicha calificación los miembros del equipo docente considerarán el grado y nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos para cada módulo profesional, de acuerdo con sus correspondientes criterios de evaluación y los objetivos generales relacionados, así como de la competencia general y las competencias profesionales, personales y sociales del título, establecidas en el perfil profesional del mismo y sus posibilidades de inserción en el sector profesional y de progreso en los estudios posteriores a los que pueda acceder

### **9.1. Instrumentos de evaluación.**

Los instrumentos donde basaremos la evaluación en la programación de este módulo profesional serán:

#### **Evaluación inicial.**

Su finalidad es conocer el nivel del conocimiento y/o las habilidades previas que tienen los alumnos/as antes de iniciar un nuevo proceso de enseñanza-aprendizaje. Es cualitativa.

#### **Evaluación formativa.**

Se realizará durante todo el proceso de enseñanza-aprendizaje de forma continuada.

#### **Evaluación sumativa.**

Aplicaremos esta evaluación al concluir las diversas secuencias de enseñanza-aprendizaje previamente determinadas, nos permitirá comprobar y valorar los resultados obtenidos.

Esta evaluación califica y acredita el grado de consecución de las competencias profesionales, personales y sociales y los objetivos generales relacionados, así como el nivel de adquisición de los mismos. También nos permite comenzar una nueva secuencia de enseñanza-aprendizaje con nuevos niveles de concreción y/o profundización.

### **9.2. Técnicas para evaluar.**

El contacto continuado con el mismo grupo de alumnos/as hace que la **observación directa** de éstos dentro y fuera del aula y la **observación indirecta** llevada a cabo a través del análisis de los trabajos individuales y de grupo, sea la técnica más idónea para garantizar una mayor objetividad en la evaluación.

### **9.3 Criterios de calificación:**

La calificación total del **módulo** se realizará en función de los siguientes porcentajes:

100% Trabajo desarrollados en casa o clase.

La calificación se formulará en cifras del uno al diez, sin decimales.

Los porcentajes para calcular la nota de cada evaluación sólo se aplicarán cuando en cada tipo de prueba se obtenga una nota igual o superior a 5.

En las notas de cada evaluación no se tendrán en cuenta los decimales obtenidos después de calcular los porcentajes y si, en la nota final del módulo que se obtendrá como la media entre las notas de cada evaluación (con decimales) y se redondeará teniendo en cuenta la trayectoria del alumno a lo largo del curso.

Criterios de calificación pruebas prácticas y teóricas:

Las pruebas prácticas- teóricas serán calificadas entre 1 y 10 puntos.

Se consideran positivas las calificaciones iguales o superiores a cinco puntos.

Pruebas Prácticas.

-Evaluación de las prácticas realizadas en el taller, considerando procedimiento de ejecución y destreza manual.

-Pruebas Teóricas. Evaluación de los contenidos teóricos del alumno, podrán ser preguntas de desarrollo, tipo test, etc.

Se entenderá por actitud y esfuerzo positivo que el alumno haya demostrado:

Interés en la ejecución y calidad de las actividades.

Creatividad en el desarrollo de la actividad.

Actitudes responsables como: respuesta a correos electrónicos, puntualidad en la entrega de tareas, participación en las actividades marcadas.

Seguimiento de las pautas marcadas.

Dominio de conceptos, técnicas, recursos y materiales.

Adquisición de los Resultados de Aprendizaje

**Todas las actividades programadas durante el curso, del tipo que sean, se ponderarán sobre 10, si se entregan en el plazo indicado en el aula, si se hacen fuera de este, según la rúbrica correspondiente.**

#### **9.4 CRITERIOS DE RECUPERACIÓN**

Para los alumnos que no hayan superado los objetivos propuestos, se propone:

- La realización de distintas actividades de refuerzo.
- La realización de tareas repetitivas para conseguir la destreza necesaria, como los hábitos más comunes (orden, limpieza, mentalización de los procesos, etc.)
- La realización de pruebas de recuperación.

Después de cada periodo de evaluación, aquellos alumnos cuyos resultados obtenidos no alcancen los mínimos exigibles podrán acceder a una recuperación.

En dichas recuperaciones se hará hincapié en los conceptos fundamentales que permitan al alumno llegar a adquirir los niveles formativos mínimos.

Así mismo dispondrán de una recuperación de los contenidos no superados al final del curso.

Como complemento del proceso de evaluación, se podrán realizar a lo largo del trimestre uno o varios controles de los contenidos que se hayan trabajado.

La evaluación de los mismos podrán constar de:

- preguntas cortas,
- preguntas de desarrollo,
- resolución de casos prácticos

preguntas tipo test.

Antes de cada examen, el profesor informará a los alumnos de la estructura prevista en concreto.

El alumnado que no haya superado los contenidos mínimos a través de la primera convocatoria de abril, pasará a una segunda convocatoria en el mes de junio, en la cual se guardarán las notas superadas en cada una de las evaluaciones.

Para los alumnos/as calificados negativamente en cada una de las pruebas hasta completar la unidad didáctica, se podrá realizar una recuperación de las mismas, tanto de contenidos conceptuales como, para reforzar las carencias que se detecten en cada una de las pruebas y así poder alcanzar un resultado positivo en cada unidad didáctica y trimestral.

La nota de los exámenes de recuperación será la que el alumno obtenga en el examen teórico y en el desarrollo de la práctica procedimental.

Es necesario tener **al menos un cinco** en todas las pruebas realizadas trimestralmente para poder calcular la nota media del trimestre, dicha nota se realizará con el número entero quedando reservados los decimales para la nota final de curso.

La **nota final de abril** se calcula con la nota media, con sus decimales, de las dos evaluaciones, siendo necesario tenerlas aprobadas.

UNIDAD DIDÁCTICA Y RESULTADO DE APRENDIZAJE	PONDERACIÓN SOBRE NOTA FINAL	PONDERACION SOBRE NOTA DE CADA EVALUACIÓN
1(RA1)	25%	50% S/1ª
2(RA2)	25%	50% S/2ª
3(RA3)	25%	50% S/2ª
4(RA4)	25%	50% S/1ª

## 10. BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA.

\*Departamento de gobernanta de hotel. Ed. Síntesis

\*Gestión del departamento de pisos. Ed. Síntesis.

\*La gobernanta. Ed. Paraninfo.

\*Manual para regiduría de pisos. Ed. Paraninfo.

\*Limpieza y puesta apunto de habitaciones y áreas de piso. Ed. Ideas propias.

\*El establecimiento hotelero. Ed. Ideas propias.

\*Servicio de atención al cliente en restauración. Ed. Síntesis.

\*Prevención de Riesgos Laborales en FP Básica. Ed. Tulibrodefp S.L.U.

JUNTA DE  
ANDALUCÍA  
CONSEJERÍA DE  
EDUCACIÓN  
I.E.S. SALVADOR TÁVORA

**PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA Curso 2022-2023**

**CICLO FORMATIVO :**

**F.P.BÁSICA DE ALOJAMIENTO Y**

**LAVANDERÍA MÓDULO PROFESIONAL:**

**LAVANDERÍA Y MANTENIMIENTO DE LENCERÍA EN EL ALOJAMIENTO**

**CURSO: 2º F.P.BÁSICA**

**CÓDIGO: 3131**

**DURACIÓN: 130 HORAS**

**ANA GONZÁLEZ PÉREZ**

## 1. INTRODUCCIÓN. JUSTIFICACIÓN.

En este documento se desarrolla la programación didáctica del Módulo de lavandería y mantenimiento de lencería en alojamiento, forma parte, junto a otros módulos profesionales, del Título Profesional Básico en Alojamiento y lavandería, en el contexto de la Familia Profesional de Hostelería y Turismo.

### Referencia Legislativa.

Las referencias legislativas concretas para esta titulación son:

- **El decreto 135/2016, de 26 de julio**, por el que se regulan las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía, posibilita mediante lo establecido en su disposición derogatoria única de la orden de 9 de junio de 2015 por la que se regula la ordenación de las enseñanzas de Formación Profesional Básica en Andalucía para los cursos académico 2014/2015 y 2015/2016, se establece el procedimiento de escolarización para el curso académico 2015/2016 .
- **Orden de 8 noviembre de 2016**, por la que se regulan las enseñanzas de formación Profesional Básica en Andalucía, los criterios y el procedimiento de admisión a las mismas y se desarrollan los currículos de veintiséis títulos profesionales básicos.

El título profesional básico en alojamiento y lavandería tiene una duración de 2.000 horas, se imparte en dos cursos escolares y pertenece a la familia profesional de Hostelería y Turismo, con la referencia europea CINE-3.5.3. (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación). El módulo de lavandería y mantenimiento de lencería en el alojamiento **se imparte** en el segundo curso del ciclo y tiene una **duración** de 130 horas que serán distribuidas en 5 horas a la semana, durante las 22 semanas en las que se temporaliza el segundo curso.

### Contextualización.

El centro educativo es el I.E.S. Salvador Távora y se encuentra ubicado en el barrio de Rochelambert en Sevilla, en una zona urbana bien comunicada con el centro (mediante líneas de autobuses y metro), lo que permite recibir alumnos/as de distintos puntos geográficos. Asimismo, la zona está habitada por familias con nivel de estudios y renta medio-bajo y población inmigrante lo que supone una creciente expansión demográfica. El alumnado procede de los barrios de alrededor, Mairena del Alcor, Alcalá de Guadaíra, los Palacios y San Juan de Aznalfarache.

El grupo de alumnado de 2º de F.P. Bàsica está compuesto por once alumnos, una alumna que sólo tiene que cursar la FCT y dos repetidores, tenemos un alumno NEE, que el año pasado no requirió de PT.

### Perfil profesional.

#### Competencia general del título.

La competencia general del título consiste en realizar con autonomía la limpieza y puesta a punto de las habitaciones en alojamientos turísticos o de otra índole y de las áreas comunes de éstos, cuidando el buen estado de instalaciones y mobiliario, así como realizar las operaciones de clasificación, lavado y limpieza de artículos textiles en instalaciones industriales, asistiendo en los procesos de servicio y atención al cliente, siguiendo los protocolos de calidad establecidos, observando las normas de higiene, prevención de riesgos laborales y protección medioambiental, con responsabilidad e iniciativa personal y comunicándose de forma oral y escrita en lengua castellana y en su caso en la lengua cooficial propia así como en alguna lengua extranjera.

**Competencias del título.** Las competencias profesionales, personales, sociales y las competencias para el aprendizaje permanente de este título son las que se relacionan a continuación:

- a) Preparar y poner a punto habitaciones, zonas nobles y áreas comunes, cumpliendo las normas de seguridad y los requisitos de calidad y protección del medioambiente
- b) Colaborar los servicios de montaje de catering y distribución de materias primas y equipos para su uso o conservación.
- c) Seleccionar y acopiar materiales y productos textiles para la limpieza y arreglos de prendas de vestir y ropa de hogar, de acuerdo con las etiquetas de composición y conservación.
- d) Realizar los procesos de lavado acuoso y/o de limpieza en seco de artículos textiles, así como el secado, planchado, embolsado y almacenado de los artículos tratados en instalaciones industriales, aplicando el proceso, los métodos y los productos establecidos.
- e) Realizar las actividades de lavado, planchado y acabado de ropa propia de los establecimientos de alojamiento, cumpliendo las normas de seguridad y los requisitos de calidad y protección del medioambiente.
- f) Arreglar prendas de vestir o artículos de hogar, aplicando las técnicas específicas básicas de confección textil, asegurando el acabado requerido.
- g) Recoger de forma selectiva los materiales de desecho o residuos en condiciones de higiene y seguridad, preservando y protegiendo el medio ambiente.
- h) Atender al cliente, demostrando interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.
- i) Utilizar las normas de cortesía en su relación con los clientes, teniendo en cuenta la imagen corporativa de la empresa o centro de trabajo
- j) Resolver problemas predecibles relacionados con su entorno físico, social, personal y productivo, utilizando el razonamiento científico y los elementos proporcionados por las ciencias aplicadas y sociales.
- k) Actuar de forma saludable en distintos contextos cotidianos que favorezcan el desarrollo personal y social, analizando hábitos positivos para la salud humana.
- l) Valorar actuaciones encaminadas a la conservación del medio ambiente diferenciando las consecuencias de las actividades cotidianas que pueda afectar al equilibrio del mismo.
- m) Obtener y comunicar información destinada al autoaprendizaje y a su uso en distintos contextos de su entorno personal, social o profesional mediante recursos a su alcance y los propios de las tecnologías de la información y de la comunicación.
- n) Actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas, apreciando su uso y disfrute como fuente de enriquecimiento personal y social.
- ñ) Comunicarse con claridad, precisión y fluidez en distintos contextos sociales o profesionales y por distintos medios, canales y soportes a su alcance, utilizando y adecuando recursos lingüísticos orales y escritos propios de la lengua castellana y, en su caso, de la lengua cooficial.
- o) Comunicarse en situaciones habituales tanto laborales como personales y sociales utilizando recursos lingüísticos básicos en lengua extranjera.

- p) Realizar explicaciones sencillas sobre acontecimientos y fenómenos característicos de las sociedades contemporáneas a partir de información histórica y geográfica a su disposición.
- q) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en su actividad laboral, utilizando las ofertas formativas a su alcance y localizando los recursos mediante las tecnologías de la información y la comunicación.
- r) Cumplir las tareas propias de su nivel con autonomía y responsabilidad, empleando criterios de calidad y eficiencia en el trabajo asignado y efectuándolo de forma individual o como miembro de un equipo.
- s) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las distintas personas que intervienen en su ámbito de trabajo, contribuyendo a la calidad del trabajo realizado.
- t) Asumir y cumplir las medidas de prevención de riesgos y seguridad laboral en la realización de las actividades laborales evitando daños personales, laborales y ambientales.
- u) Cumplir las normas de calidad, de accesibilidad universal y diseño para todos que afectan a su actividad profesional.
- v) Actuar con espíritu emprendedor, iniciativa personal y responsabilidad en la elección de los procedimientos de su actividad profesional.
- w) Ejercer sus derechos y cumplir con las obligaciones derivadas de su actividad profesional, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, participando activamente en la vida económica, social y cultural.

## **2. OBJETIVOS GENERALES.**

Los objetivos generales formulados para este módulo profesional, describen el conjunto de capacidades globales que los alumnos/as deberán adquirir a la finalización del proceso de enseñanza-aprendizaje. También informan sobre los resultados esperados y tienen como referencia las competencias profesionales, personales y sociales descritas en el perfil profesional del Título profesional básico en alojamiento y Lavandería y relacionadas con este módulo profesional de atención cliente.

### **Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:**

- a) Caracterizar técnicas de limpieza, mantenimiento y decoración básica en relación con espacios y materiales aplicando de los procesos internos y de calidad para preparar y poner a punto habitaciones, zonas nobles y áreas comunes
- b) Reconocer los equipos y técnicas de montaje y de conservación y distribución de materias primas en servicio de catering aplicando la secuencia de instrucciones apropiada para preparar el montaje de catering
- c) Determinar las necesidades recursos de las áreas de lavandería aplicando los procedimientos de inventario y ubicación establecidos para seleccionar y acopiar materiales y productos textiles para la limpieza y arreglos
- d) Seleccionar los equipos y accesorios necesarios, describiendo los procesos relacionados e identificando los criterios que hay que aplicar para realizar la limpieza y el planchado de artículos textiles

- e) Distinguir las características, espacios y tareas y propias de los departamento de lavandería aplicando los circuitos de información y control para realizar las actividades de lavado, planchado y acabado de ropa propias de establecimientos de alojamiento
- f) Aplicar técnicas básicas de cosido a mano y a máquina de piezas textiles, manejando con destreza y seguridad los equipos y herramientas para realizar las operaciones de arreglo y adaptación de prendas de vestir y artículos de hogar
- g) Identificar los útiles y las prácticas de recogida de desechos valorando los condicionantes medioambientales y de seguridad para recoger selectivamente los residuos
- h) Seleccionar técnicas de comunicación según situación y tipo de cliente relacionándolas con los protocolos preestablecidos y valorando la actitud personal ante las necesidades del cliente para prestarle atención satisfactoriamente
- i) Reconocer diferentes fórmulas y protocolos de atención vinculándolas a la coherencia con la imagen corporativa del centro de trabajo para aplicar normas de cortesía en la relación con clientes.
- j) Comprender los fenómenos que acontecen en el entorno natural mediante el conocimiento científico como un saber integrado, así como conocer y aplicar los métodos para identificar y resolver problemas básicos en los diversos campos del conocimiento y de la experiencia
- k) Desarrollar habilidades para formular, plantear, interpretar y resolver problemas aplicar el razonamiento de cálculo matemático para desenvolverse en la sociedad, en el entorno laboral y gestionar sus recursos económicos.
- l) Identificar y comprender los aspectos básicos de funcionamiento del cuerpo humano y ponerlos en relación con la salud individual y colectiva y valorar la higiene y la salud para permitir el desarrollo y afianzamiento de hábitos saludables de vida en función del entorno en el que se encuentra.
- m) Desarrollar hábitos y valores acordes con la conservación y sostenibilidad del patrimonio natural, comprendiendo la interacción entre los seres vivos y el medio natural para valorar las consecuencias que se derivan de la acción humana sobre el equilibrio medioambiental.
- n) Desarrollar las destrezas básicas de las fuentes de información utilizando con sentido crítico las tecnologías de la información y de la comunicación para obtener y comunicar información en el entorno personal, social o profesional.
- ñ) Reconocer características básicas de producciones culturales y artísticas, aplicando técnicas análisis básico de sus elementos para actuar con respeto y sensibilidad hacia la diversidad cultural, el patrimonio histórico-artístico y las manifestaciones culturales y artísticas.
- o) Desarrollar y afianzar habilidades y destrezas lingüísticas y alcanzar el nivel de precisión, claridad y fluidez requeridas, utilizando los conocimientos sobre la lengua castellana y, en su caso, la lengua cooficial para comunicarse en su entorno social, en su vida cotidiana y en la actividad laboral.
- p) Desarrollar habilidades lingüísticas básicas en lengua extranjera para comunicarse de forma oral y escrita en situaciones habituales y predecibles de la vida cotidiana y profesional.
- q) Reconocer causas y rasgos propios de fenómenos y acontecimientos contemporáneos, evolución histórica, distribución geográfica para explicar las características propias de las sociedades contemporáneas.

- r) Desarrollar valores y hábitos de comportamiento basados en principios democráticos, aplicándolos en sus relaciones sociales habituales y en la resolución pacífica de los conflictos.
- s) Comparar y seleccionar recursos y ofertas formativas existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida para adaptarse a las nuevas situaciones laborales y personales.
- t) Desarrollar la iniciativa, la creatividad y el espíritu emprendedor, así como la confianza en sí mismo, la participación y el espíritu crítico para resolver situaciones e incidencias tanto de la actividad profesional como de la personal.
- u) Desarrollar trabajos en equipo, asumiendo sus deberes, respetando a los demás y cooperando con ellos, actuando con tolerancia y respeto a los demás para la realización eficaz de las tareas y como medio de desarrollo personal.
- v) Utilizar las tecnologías de la información y de la comunicación para informarse, comunicarse, aprender y facilitarse las tareas laborales.
- w) Relacionar los riesgos laborales y ambientales con la actividad laboral con el propósito de utilizar las medidas preventivas correspondientes para la protección personal, evitando daños a las demás personas y en el medio ambiente.
- x) Desarrollar las técnicas de su actividad profesional asegurando la eficacia y la calidad en su trabajo, proponiendo, si procede, mejoras en las actividades de trabajo.
- y) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, teniendo en cuenta el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democráticos.

De igual contribuye a alcanzar los objetivos del Instituto:

#### PARTICULARES DEL CENTRO

- o Consolidación del instituto como un gran centro educativo de referencia en la zona.
- o Mejora de los rendimientos escolares del alumnado en todas las etapas, fomentando la creación de hábitos de estudio, esfuerzo y trabajo.
- o Promoción del desarrollo integral del alumnado, para su incorporación futura, en igualdad de condiciones, a la sociedad competitiva y al mundo laboral.
- o Educación en valores conducentes a la construcción de una sociedad más justa y solidaria, tales como la igualdad, la democracia, tolerancia y el respeto.
- o Fomento de hábitos de vida saludable y de actitudes de respeto al entorno, al patrimonio de la ciudad, a las instalaciones del Centro y al medio ambiente.

#### PROPIOS PARA LA MEJORA DEL RENDIMIENTO ESCOLAR Y LA CONTINUIDAD DEL ALUMNADO EN EL SISTEMA EDUCATIVO

- o Reducir el absentismo escolar y el abandono temprano del sistema educativo.
- o Mejorar la coordinación entre el profesorado de una misma materia y nivel.
- o Fomentar el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación como instrumentos favorecedores del proceso de aprendizaje.
- o Mejorar la expresión oral y escrita de nuestro alumnado, así como la comprensión lectora de cualquier tipo de texto.
- o Asegurar la información al alumnado de los criterios de evaluación establecidos para cada, materia, ámbito o módulo profesional.
- o Potenciar el estudio de lenguas extranjeras.
- o Fomentar el hábito de lectura a través de todas las áreas que componen el currículo, potenciando el uso de la biblioteca del Centro.

- Establecer agrupamientos flexibles en las áreas instrumentales si los recursos humanos y materiales lo permiten.
- Aplicar con prontitud las medidas educativas que se determinen en las sesiones de evaluación inicial.
- Participación del Centro en planes, proyectos e iniciativas que favorezcan la mejora de la convivencia, la formación del profesorado, la implicación de las familias, el conocimiento de la cultura andaluza, el respeto al medio ambiente, el rendimiento académico y la adquisición de las competencias básicas del alumnado en todas las enseñanzas que se imparten.
- Compensar el desfase curricular del alumnado en situación de desventaja socioeducativa, mediante las medidas contempladas en los planes de Compensatoria, de refuerzo educativo, de recuperación de materias pendientes, de orientación y de acción tutorial.
- Potenciar la información a las familias sobre el proceso de aprendizaje de sus hijos e hijas e impulsar una mayor colaboración de los padres y madres en la vida del Centro.
- Ampliar la colaboración con entidades, asociaciones y otros recursos de la zona para combatir el absentismo y el abandono de ciertos sectores más desprotegidos de nuestra población escolar.
- Mayor coordinación con los centros adscritos a nuestro IES (tanto de Primaria como de Secundaria), para facilitar el tránsito del alumnado de 1º ESO y 1º de Bachillerato.
- Facilitar la integración escolar del alumnado que se incorpora tardíamente o de forma irregular al sistema educativo o la del alumnado extranjero sin conocimiento de español, optimizando los recursos con que provee al Centro la Administración, tales como profesor/a de A.T.A.L., Mediador/a Intercultural, Educador/a Social, Plan de Apoyo Lingüístico a extranjeros, además de las medidas mencionadas en el objetivo 1.2.10.
- Recoger y aplicar las propuestas de mejora contempladas tras las pruebas externas, tales como las de diagnóstico, así como las marcadas en la Memoria de Autoevaluación de cada curso para el siguiente.

### **LÍNEAS GENERALES DE ACTUACIÓN PEDAGÓGICA**

Tomando como punto de partida los objetivos generales que pretendemos alcanzar, nuestro Proyecto Educativo contempla las siguientes líneas de actuación pedagógica:

- Potenciar la convivencia, la tolerancia y el respeto mutuo.
- Crear una cultura del esfuerzo y de la cooperación, fomentando la adquisición de valores en relación al trabajo, reforzando el sentido de la responsabilidad y la autodisciplina, para consigo mismo y para con el grupo.
- Impulsar las normas básicas del diálogo y el espíritu crítico: expresar las ideas y saber escuchar.
- Estimular la participación, asociación y colaboración de los padres y madres. Potenciar la figura del delegado/a de padres/ madres en cada tutoría.
- Hacer partícipes de la vida del Centro a todos los agentes de la Comunidad Educativa, mediante la coordinación entre los órganos colegiados y la participación de todos los estamentos en planes, proyectos, iniciativas y Actividades Culturales y Extraescolares contemplados en el Proyecto de Centro.
- Dinamizar la acción tutorial, adoptando criterios claros para el diseño de perfiles y asignación de tutores y tutoras más adecuados al tipo de enseñanza y características de los grupos.
- En aras de alcanzar la formación integral de nuestro alumnado como seres humanos, prestar suma atención a aspectos como las habilidades sociales, el desarrollo y el control

emocional, la educación para la salud, el conocimiento y el cuidado del entorno, así como el fomento de los valores de igualdad de género, solidaridad, justicia, libertad y paz.

- Apostar por la utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, tanto en los aspectos organizativos y de gestión como en los didácticos.
- Fomentar en el alumnado de la ESO hábitos de vida sana y la afición por actividades deportivas y lúdicas, potenciando su participación en el Plan de Apertura.
- Con respecto al hecho religioso, el IES Salvador Távora, como centro educativo público que es, se declara aconfesional y laico, a la vez que respetuoso con las creencias personales de todos sus miembros. A tal efecto, se respetará la decisión de las familias de optar por que el alumno o alumna curse enseñanzas de religión o no, sin que ello suponga discriminación en ningún sentido, garantizando el Centro, como se puede comprobar en los criterios de elaboración de los horarios del alumnado, que éste no se verá condicionado por esta circunstancia a la hora de elección de optativas ni de aplicación de ninguna medida de atención a la diversidad. Asimismo, el alumnado que no opte por religión, será atendido por un profesor o profesora distinto y en el mismo tramo horario, sin que en ningún caso comporte el aprendizaje de contenidos curriculares asociados al conocimiento del hecho religioso ni a cualquier materia de la etapa. Por otra parte, los alumnos y alumnas que manifiesten tal interés, recibirán enseñanza religiosa en todas aquellas confesiones con las que estén establecidos conciertos por parte de la Administración educativa, siempre que se pueda compaginar con los horarios de los grupos a los que pertenezcan.
- Desde el Departamento de Orientación y con el apoyo de Jefatura de Estudios, se ofrecerá al alumnado la orientación educativa y profesional más adecuada, además de aplicar con diligencia cuanto se refiere a la atención a la diversidad en sus diferentes aspectos.
- La enseñanza activa y participativa debe ser la base metodológica en todas las enseñanzas: la práctica, con preferencia a la exposición teórica, especialmente en la Enseñanza Secundaria Obligatoria.
- Asegurar la coordinación de los órganos colegiados, tanto en lo que se refiere al establecimiento de normas de convivencia y el uso de espacios y materiales, como en los aspectos didácticos, tales como instrumentos y criterios de evaluación.
- Conocer y respetar la realidad cultural de Andalucía, partiendo del conocimiento y de la comprensión de Andalucía como comunidad de encuentro entre culturas.
- Potenciar el conocimiento y uso de lenguas extranjeras.
- Conceder suma atención a la Formación en Centros de Trabajo del sector de las familias profesionales y a la promoción de la cultura emprendedora, como primera toma de contacto de nuestro alumnado de Formación Profesional con el mundo laboral, procurando que pueda acceder posteriormente al mismo con calidad y en igualdad de condiciones.
- Fomentar el trabajo cooperativo como estrategia metodológica dentro del aula.
- Asumir el planteamiento inclusivo para educar a todo el alumnado, respetando sus diferencias y promoviendo sus capacidades.

### 3. CONTENIDOS:

<b>U.T 1:</b> El departamento de lavandería y lencería en los establecimientos de alojamiento	
<b>Descripción:</b> Se distribuirán los puestos de trabajo y organigramas en el área de lavandería en los alojamientos hoteleros.	
<b>Resultado de Aprendizaje:</b> describe el departamento de lavandería y lencería del establecimiento de alojamiento relacionando las tareas con cada puesto de trabajo.	<b>Duración: 10 H.</b>
<b>CONTENIDOS</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>● Organización y funcionamiento de la lavandería en el departamento de pisos.</li><li>● Puestos de trabajo y relaciones jerárquicas entre ellos.</li><li>● El ciclo de la lencería y lavado de ropa en el alojamiento.</li><li>● Documentación asociada a cada fase del proceso.</li><li>● La externalización del proceso. Condicionantes</li></ul>	
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>	
a) Se ha descrito la organización de la lavandería en el establecimiento de alojamiento. b) Se han analizado las funciones del área de limpieza de textiles y del área de lencería. c) Se ha descrito el sistema de control de las prendas de ropa del hotel incluyendo las relativas a las habitaciones, restaurante y cafetería y uniformes del personal. d) Se ha explicado la dependencia jerárquica del departamento y las relaciones con otros del establecimiento de alojamiento. e) Se han enumerado los puestos de trabajo integrados en el departamento de lavandería y las funciones de cada uno de ellos. f) Se han clasificado los distintos documentos propios del funcionamiento de las áreas de lavandería. g) Se ha valorado la opción de mantener lavanderías centrales en el alojamiento o la opción de subcontrata del servicio.	

	PORCENTAJE	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
A)	14,2%	Ejercicios , prueba escrita
B)	14,2%	Ejercicios , prueba escrita
C)	14,2%	Ejercicios,
D)	14,2%	ejercicios
E)	14,2%	ejercicios
F)	14,2%	Caso práctico
G)	14,2%	Ejercicios

**U.T 2:** El aprovisionamiento interno de productos y utensilios**Descripción:** en esta unidad se trabajará los sistemas de almacenamiento de un alojamiento.**Resultado de Aprendizaje:** Efectúa las operaciones de aprovisionamiento interno necesario de productos y utensilios para su utilización en las operaciones de lavado planchado y reparación de ropa para el almacén de lencería, plantas y “office” del establecimiento de alojamiento siguiendo procedimientos del servicio.**Duración: 20H****CONTENIDOS**

- Los espacios de almacenaje de productos para lavandería y costura en el alojamiento.
- Sistemas de almacenaje.
- Clasificación y gestión de stocks.
- Rotación y ubicación de existencias.
- Elaboración de fichas de almacén.
- Prevención de riesgos laborales en el almacén de lavandería, lencería y costura.

**Criterios de evaluación**

- Se ha realizado el aprovisionamiento interno de productos para lavado, limpieza y planchado de ropa y otros elementos textiles del alojamiento conforme al plan de trabajo.
- Se han distinguido los diferentes tipos de productos por su uso y sus características, manteniendo especial cuidado en aquellos de toxicidad elevada.
- Se ha realizado el almacenaje de productos para el lavado en los lugares apropiados y ubicándolos con racionalidad y cumpliendo la prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas
- Se han cumplimentado los vales u otros documentos de recepción de pedidos.
- Se ha comprobado el stock mínimo del almacén y se han trasladado las necesidades de surtido según procedimientos.

<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN</b>
<b>A)</b>	<b>20%</b>	<b>Ejercicios , prueba escrita</b>
<b>B)</b>	<b>20%</b>	<b>Ejercicios prueba escrita</b>
<b>C)</b>	<b>20%</b>	<b>Ejercicios, prueba escrita</b>
<b>D)</b>	<b>20%</b>	<b>ejercicios</b>
<b>E)</b>	<b>20%</b>	<b>Ejercicios, trabajo grupal.</b>

**U.T 3:** Preparación de las ropas para su lavado y planchado.

**Descripción:** en esta unidad se trabajaran la preparación de la ropa para su lavado y planchado teniendo en cuenta el etiquetado de cada prenda.

**Resultado de Aprendizaje:** Prepara las ropas para su lavado y planchado, clasificándolas por lotes conforme a instrucciones.

**Duración:** Duración: 30 H.

**CONTENIDOS**

- Fibras, telas, lavado y planchado.
- Etiquetado.
- Clasificación de la ropa para su lavado y planchado.
- Almacenamiento y distribución interna de ropas.
- Proceso de lavado, escurrido y secado en alojamiento.
- Rotación, circuito y cumplimentación de fichas de almacén.

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

- a) Se han distinguido los distintos tipos de ropas y textiles del alojamiento, incluyendo las propias del establecimiento y las correspondientes a clientes.
- b) Se han identificado y clasificado las ropas y textiles según las características de composición y conservación de las ropas, interpretando su etiquetado.
- c) Se han descrito las técnicas de selección, recuento y marcado de la ropa atendiendo a tipo de prenda, tejido, fibra y acabado, y a las diferentes dinámicas de trabajo establecidas en función del tipo de establecimiento.
- d) Se ha identificado la ropa en función del tipo de prenda, tipo de suciedad grado de infección y requerimientos de lavado del etiquetado y relacionado con las técnicas para su eliminación.
- e) Se han revisado objetos extraños y protegido o retirado fornituras con diferente tratamiento y agrupado las ropas por lotes de tratamiento homogéneo
- f) Se han identificado y aplicado los diferentes procesos de lavado, escurrido, secado y planchado según las características de las prendas que se van a tratar siguiendo las instrucciones.
- g) Se ha dispuesto la ropa acabada para su entrega en sus correspondientes contenedores según procedimientos.

	<b>PORCENTAJE</b>	<b>INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN</b>
<b>A)</b>	<b>14,2%</b>	<b>Ejercicios , prueba escrita</b>
<b>B)</b>	<b>14,2%</b>	<b>Ejercicios , prueba escrita</b>
<b>C)</b>	<b>14,2%</b>	<b>Ejercicios,</b>
<b>D)</b>	<b>14,2%</b>	<b>ejercicios</b>
<b>E)</b>	<b>14,2%</b>	<b>ejercicios</b>
<b>F)</b>	<b>14,2%</b>	<b>Caso práctico</b>
<b>G)</b>	<b>14,2%</b>	<b>Caso práctico</b>

**U.T 4: Arreglos simples de costura para ropa de alojamiento****Descripción:** en esta unidad se verán los arreglos de ropa para el alojamiento y del cliente.**Resultado de Aprendizaje:** realiza arreglos simples de costura en las ropas y elementos de lencería o decoración textil subsanando defectos que puedan tener para quedar listas para el servicio.**Duración: 40 H.****CONTENIDOS**

- Procedimientos internos en el taller.
- Tipos de documentos, cumplimentación.
- Reparación de ropas.
- Materiales de costura.
- La máquina de coser.
- Técnicas básicas de costura a mano y a máquina.
- Realización de prendas básicas.
- Zurcidos y bordados sencillos.

**Criterios de evaluación**

- a) Se ha desarrollado el proceso de aprovisionamiento interno de productos del taller de costura de acuerdo con determinadas órdenes de servicio o planes de trabajo diarios.
- b) Se han explicado los tipos, manejo, limpieza y mantenimiento de uso de las máquinas, útiles y herramientas utilizados habitualmente para cosido de ropa.
- c) Se ha comprobado el buen funcionamiento y reglaje de las máquinas y de los accesorios que van a ser utilizados para llevar a cabo el proceso de cosido de las ropas.
- d) Se han seleccionado los materiales y útiles necesarios para arreglos sencillos o retoques de costura a mano o a máquina de ropas u otros textiles del alojamiento.
- e) Se ha realizado, a mano o a máquina, costuras de unión y dobladillos, cosido de botones y pegado cremalleras, autoadhesivos y otros elementos así como zurcidos y bordados simples.
- f) Se han confeccionado ropas y elemento textiles sencillos, como picos de cocina, servilletas, delantales o paños.
- g) Se ha asumido el compromiso de mantenimiento y cuidado de las instalaciones y los equipos y sacado el máximo provecho a los productos utilizados en el proceso, evitando costes y desgastes innecesarios.
- h) Se han aplicado las normas de seguridad en el manejo de las máquinas y equipos de costura y reparación de prendas.

	<b>PORCENTAJE</b>	<b>INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN</b>
<b>A)</b>	<b>12,5%</b>	<b>Ejercicios</b>
<b>B)</b>	<b>12,5%</b>	<b>Ejercicios</b>
<b>C)</b>	<b>12,5%</b>	<b>Ejercicios, prueba práctica</b>
<b>D)</b>	<b>12,5%</b>	<b>Ejercicios, prueba práctica</b>
<b>E)</b>	<b>12,5%</b>	<b>Ejercicios, prueba práctica</b>
<b>F)</b>	<b>12,5%</b>	<b>Ejercicios</b>
<b>G)</b>	<b>12,5%</b>	<b>Ejercicios prácticos</b>
<b>H)</b>	<b>12,5%</b>	<b>Ejercicios prácticos</b>

**U.T 5:** Tareas básicas y mantenimiento del almacén de lencería.

**Descripción:** en esta unidad se verá el mantenimiento del almacén de lencería.

**Resultado de Aprendizaje:** Desarrolla tareas básicas de control y mantenimiento efectivo del almacén de productos y del almacén de ropas de lencería relacionándolos con las necesidades de los departamentos y la documentación relacionada.

**Duración: 20 H.**

**CONTENIDOS**

- Productos y utensilios para el lavado.
- Sistemas de almacenaje.
- Criterios de almacenaje.
- Clasificación de los productos.
- Embalaje, etiquetado y normativa aplicable.

**Criterios de evaluación**

- a) Se han explicado los procedimientos administrativos relativos a la recepción, almacenamiento, distribución interna y expedición de existencias, precisando la función y los requisitos formales de los documentos generados.
- b) Se han explicado los criterios de clasificación y ubicación de existencias más utilizados.
- c) Se han descrito y caracterizado los tipos de inventarios más utilizados y explicar la finalidad de cada uno de ellos y el stock óptimo y mínimo.
- d) Se ha realizado el mantenimiento y reposición de productos, utensilios y lencería, en supuestos prácticos debidamente caracterizados cumpliendo con los stocks prefijados y controlando la caducidad de las existencias.
- e) Se han comunicado las anomalías surgidas y detectadas a lo largo del proceso de almacenamiento y proceder a la retirada de los productos afectados, en supuestos prácticos debidamente caracterizados, siguiendo el protocolo de actuación definido.
- f) Se ha valorado la responsabilidad y honradez que requiere la participación en procesos de recepción, almacenaje y distribución de existencias.
- g) Se han aplicado las normas de seguridad y prevención en el manejo de maquinaria y productos del almacén de lencería.

	<b>PORCENTAJE</b>	<b>INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN</b>
<b>A)</b>	<b>14,2%</b>	<b>Ejercicios</b>
<b>B)</b>	<b>14,2%</b>	<b>Ejercicios</b>
<b>C)</b>	<b>14,2%</b>	<b>Ejercicios, prueba escrita</b>
<b>D)</b>	<b>14,2%</b>	<b>Ejercicios, prueba práctica</b>
<b>E)</b>	<b>14,2%</b>	<b>Ejercicios</b>
<b>F)</b>	<b>14,2%</b>	<b>Ejercicio</b>
<b>G)</b>	<b>14,2%</b>	

La formación del módulo se relaciona con los siguientes objetivos generales del ciclo

formativo c), d), e), f) y g); y, las competencias profesionales, personales y sociales c), f) y g) del título. Además, se relaciona con los objetivos s), t), u), v), w), x) e y); y las competencias q), r), s), t), u), v) y w) que se incluirán en este módulo profesional de forma coordinada con el resto de módulos profesionales.

#### 4. METODOLOGÍA.

Al hablar de metodología nos referimos a “¿Cómo hay que enseñar?”, es decir, a una secuencia ordenada de todas aquellas actividades y recursos que vamos a utilizar en nuestra práctica docente.

La Metodología son las decisiones que se han de tomar para orientar en el aula el proceso de enseñanza-aprendizaje. Incluye, por tanto, los siguientes elementos al menos:

##### **Principios metodológicos.**

En esta programación, los **procedimientos** tendrán un papel esencial para alcanzar los objetivos marcados. Se convierten por tanto, en la piedra angular de la metodología orientando todo el proceso de enseñanza aprendizaje y guiando el cómo ha de ser llevado a cabo dicho proceso.

Por todo ello, se realizará un enfoque metodológico no academicista que pretenderá favorecer una dinámica de trabajo en el aula que se corresponda con las vivencias personales del alumnado, fomentando una **formación grupal, cooperativa y participativa** en la que prevalezca el concepto de educación por encima del de instrucción. Pretendemos la utilización de una metodología **activa y participativa**, primero como elemento integrador del alumnado en el proceso de enseñanza aprendizaje, y después como modelo dirigido a la motivación del alumnado. Por ello nos planteamos una serie de principios metodológicos que nos han de servir de guía en nuestra actuación docente, son los siguientes:

1. Partir del nivel inicial del alumnado. Partir de los conocimientos **previos** del alumnado y de sus capacidades de manera que se tengan en cuenta no sólo cuáles son sus conocimientos sobre el tema sino también las expectativas e intereses que se demuestran en relación con el mismo las motivaciones que se manifiestan o generan.
2. Asegurar la construcción de aprendizajes **significativos** de los contenidos, los nuevos aprendizajes deben tener en cuenta los conocimientos previos que posee el alumnado y, a partir de ellos, reestructurar sus esquemas mentales. Se procura que los nuevos contenidos tengan una vinculación con los ya adquiridos y se creen relaciones entre ellos que impliquen un cambio en los conocimientos personales elaborando nuevos significados.
3. Que el alumno/a realice actividades por sí solo, que conlleven aprendizajes significativos: **aprender a aprender**, es decir, que el **alumno/a** sea **activo/a** en el aula. Este requerimiento de que el alumno/a permanezca activo/a no se identifica con la simple manipulación o exploración, sino que se trata de una actividad interna al sujeto, que le lleve a reflexionar y razonar críticamente sobre sus propias ideas y actuaciones, mediante la realización de trabajos de investigación, participación en debates, etc. Se pretende que los alumnos/as sean capaces de utilizar las herramientas de consulta y aprendizaje necesarias, más que memorizar todos los pasos para llevar a cabo un supuesto práctico concreto.

El alumno/a deberá ser el protagonista de su propio aprendizaje convirtiéndose en un elemento activo en el proceso enseñanza-aprendizaje. Ello se consigue, con la integración de las nuevas tecnologías (**TICs**). De esta forma, se plantea una nueva manera de interacción entre docente y alumnado, para lo cual es imprescindible que el profesor proponga contenidos de manera eficaz, gestionando actividades educativas que contemplen los métodos “clásicos” aprovechando las ventajas de las aplicaciones informáticas. Así, se traslada parte del

protagonismo y de responsabilidad a cada alumno/a, ya que cada uno decide cuándo estudiar y en qué intensidad, adoptando un papel más activo en su formación. Con esto también, se consigue potenciar la **respuesta individual** del alumnado.

El alumno/a llevará a cabo algún tipo de investigación guiada por el profesor, que haya partido de alguna hipótesis planteada con el objeto de que el alumno/a se integre en el proceso de conocimiento.

En este sentido el alumnado debe acostumbrarse a obtener información de distintas páginas webs, manuales de referencia, y medios de comunicación.

4. **Fomentar un aprendizaje cooperativo** a través de actividades en pequeños grupos donde se realicen reparto de funciones y responsabilidades para acometer propuestas de trabajo que desarrollen las capacidades de cooperación, tolerancia, respeto y solidaridad.
5. **Vinculación y contextualización con el mundo del trabajo.** La relación con el entorno y con el mundo laboral debe ser un proceso continuo. Por una parte, hay que introducir experiencias, realizaciones, conflictos... de los ambientes laborales en el aula, y por otra, es preciso contextualizar cada unidad en función del entorno del alumnado.

### **Estrategias metodológicas.**

En todo caso las líneas de actuación (estrategias) en el proceso enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- Propiciar un aprendizaje colaborativo en el que el alumnado realice aportes y exprese sus inquietudes o dificultades, apoyados en herramientas multimedia.
- Fijar en ellos las actitudes y hábitos relacionados con la profesión, a través del desarrollo de los procesos.
- Evitar las exposiciones teóricas excesivamente largas, procurando que los procedimientos den significado y sustento a los conceptos y actitudes que se trabajen.
- Propiciar el respeto y la tolerancia, en el marco de una educación en valores.
- Procurar que la evaluación esté siempre presente en el desarrollo de las actividades, para que realmente sea continua y formativa.
- Procurar la igualdad entre sexos en el reparto de roles.
- Tener presente en cada actividad el contenido que estamos trabajando con los alumnos/as.
- La temporalización de cada una de ellas.

### **Actividades de enseñanza-aprendizaje.**

En la práctica diaria, como docentes, y como consecuencia de los principios y estrategias metodológicas, hemos de determinar y diseñar actividades para conseguir lo que deseamos.

Las actividades han de ser diferentes según el bloque, y la fase, ya que cumplen misiones distintas dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje, pero además han de ser suficientes para lograr los objetivos planteados, realistas con el tiempo que implican, variadas y adecuadas al aprendizaje que se persigue.

Las actividades de enseñanza-aprendizaje nos van a permitir desarrollar los diferentes criterios metodológicos, y las efectuarán tanto el profesorado como el alumnado.

Tanto las actividades del profesorado como las del alumnado, se desarrollarán en distintos momentos, y mediante los siguientes tipos de actividades:

- **Actividades de inicio.**

- Planteamiento general de la unidad didáctica a desarrollar.

- Detección de ideas previas.

- **Actividades de desarrollo.**

- Manejo de material didáctico, a través de las TICs.

- Salida extraescolar para el acopio de material didáctico necesario para desarrollar las actividades previstas en los módulos profesionales, durante el horario lectivo.

- Manejo de vocabulario técnico.

- Organización y desarrollo de los procedimientos.

- Demostraciones prácticas y explicación de conceptos relacionados.

- Elaboración de los procedimientos siguiendo el guión de cada actividad.

- Adaptación de actividades para aquellos alumnos/as que lo requieran.

- **Actividades de evaluación.**

- Cuestionarios y/o trabajos de investigación, a través de las TICs, internet, apuntes del profesorado, noticias, documentos de google, creación de actividades en Canva, Genially, prezzi o Padlet.

- Manejo de soportes para recoger datos en el desarrollo de los procesos.

- Pruebas orales, escritas, procedimentales y otras posibles.

- Actividades de recuperación para aquellos alumnos/as que lo requieran.

- Cuestionarios de autoevaluación.

- **Actividades de finalización.**

- Ampliación de actividades que haya propiciado la motivación y el interés del alumnado, así como para todo alumno/a que lo necesite contemplando la atención a la diversidad.

- Aclaraciones de dudas, puestas en común y conclusiones tras la finalización de las actividades.

- **Actividades complementarias.**

- Primera Evaluación: Visita a una lavandería de la zona, Visita a una Escuela de hostelería.

- Segunda Evaluación: Visita a un hotel y un hospital para conocer sus instalaciones.

## **5. TEMAS TRANSVERSALES**

Además de los contenidos propios del Módulo, deberán incluirse para la EDUCACIÓN EN VALORES y la ATENCIÓN A LA CULTURA ANDALUZA, según

se establece en la Ley 17/2007 de educación en Andalucía (art.39 y 40) contenidos y actividades relacionados con:

- Educación moral y cívica: El fortalecimiento del respeto de los derechos humanos y de las libertades y los valores que preparan al alumnado para vivir en una sociedad libre y democrática. El conocimiento y el respeto a los valores recogidos en la Constitución Española y en el Estatuto de Autonomía para Andalucía.
- Educación para la igualdad: Respeto a la interculturalidad, a la diversidad.
- Educación para la igualdad en ambos sexos: La superación de las desigualdades por razón del género y la valoración de la aportación de las mujeres al desarrollo de nuestra sociedad y al conocimiento acumulado por la humanidad
- Educación para la paz: no violencia, resolución de conflictos, respeto y tolerancia a la opinión de los demás, etc.
- Educación para la salud: hábitos de vida saludable y deportiva. Búsqueda de un adecuado bienestar físico y mental para sí y para los demás. También la salud laboral y la educación sexual que promueva una vida sexual segura y responsable.
- 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, como el flamenco, para que sean conocidos, valorados y respetados como patrimonio propio y en el marco de la cultura española y universal.

De esta forma, a lo largo del módulo se tratarán temas de diferente índole, relacionados con la coeducación, la convivencia, la sostenibilidad, escuela espacio de paz, la multiculturalidad, prevención de riesgos e higiene laboral, etc, de esta forma realizaremos:

1. Actividades donde para trabajos que tradicionalmente son desarrollados por hombres, elegiremos a mujeres para su realización, y viceversa.
2. Actividades relacionadas con el turismo sostenible.
3. Actividades para prevención de incendios, levantamiento de cargas, manipulación de productos y equipamiento, etc
4. Actividades donde destaquemos las diferentes culturas y costumbres de los diversos tipos clientes y nuestra forma de actuar en consecuencia.
5. Plan de lectura: Procederemos a la lectura de fragmentos de un libro muy relacionado “Limpieza y puesta a punto de habitaciones y áreas de pisos” de la editorial Ideas Propias. Posteriormente, realizarán resúmenes y comentarios críticos, que además de realizar por escrito, expondrán en clase. Además es imprescindible el fomento de uso de la biblioteca, para ello realizaremos visitas en determinadas horas e informaremos a los alumnos con módulos convalidados y/o aprobados, de los horarios de apertura de la biblioteca para incentivar su uso mientras esperan a entrar a clase del resto de módulos. Trabajaremos, este curso 2020/2021, con la herramienta classroom en la que una de las carpetas será fomento a la lectura con artículos relacionados con el sector en la que el alumnado leerá, comprenderá, analizará y realizará unas tareas tanto escrita como puestas en común para así fomentar la lectura, expresión puesta en escena,...

Se trabajarán con actividades de grupo (debates, coloquios, mesas redondas...) los contenidos transversales a lo largo del curso escolar, siempre y cuando surjan de forma espontánea o con motivo de alguna efemérides

## 6. RECURSOS DIDÁCTICOS.

Son los diversos materiales y equipos que me ayudarán como profesor a presentar los contenidos y a los alumnos/as a adquirir los conocimientos, las destrezas y habilidades necesarias para superar el módulo.

- **Recursos didácticos materiales:** libro de texto; libros disponibles en la biblioteca del centro; fotocopias de apuntes proporcionadas por el profesor; y, revistas especializadas.
- **TIC's:** uso de nuevas tecnologías, páginas webs; programas informáticos (Power Point); Canva, Genially, PADlet y, visión de videos.
- **Material de elaboración propia:** Cuaderno de clase confeccionado por el alumnado.
- **Recursos estructurales del centro educativo:** Aula polivalente; Taller de alojamiento.
- **Recursos que nos ofrece el entorno:** establecimientos de restauración; y, establecimientos hoteleros.

## 7. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD: ALUMNADO CON NECESIDADES ESPECÍFICAS DE APOYO EDUCATIVO.

De manera específica el Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, en su Art. 8.4, dice que “Los centros de formación profesional aplicarán los currículos establecidos por la Administración educativa correspondiente, de acuerdo con las características y expectativas del alumnado, con especial atención a las necesidades de aquellas personas que presenten una discapacidad.”

No obstante, hay que tener en cuenta el carácter “*terminal*” de las enseñanzas de Formación Profesional Inicial, así planteado de forma explícita en sus objetivos generales, competencias y criterios de evaluación. A tal efecto, la presencia de alumnado con necesidades educativas “*significativas*”, debe comportar la incidencia del equipo educativo a través del tutor, e incluso de otros profesionales especializados (pedagogos, terapeutas, orientadores, etc.), para que sean ellos los que decidan sobre la correcta adecuación de las decisiones y condiciones de trabajo en el aula, garantizándose así una respuesta educativa acorde con las necesidades generadas.

De forma general se describen a continuación algunos indicadores a tener en cuenta, para adecuar nuestra programación didáctica a la diversidad del alumnado:

- Dar prioridad a objetivos y contenidos en función de las capacidades, intereses y motivación de los alumnos/as.

- Diseñar actividades que tengan diferentes niveles de profundización, para dar respuesta a alumnos/as con mayor nivel de conocimientos.
- Procurar actividades diversas para trabajar un mismo contenido. Desde las meramente conceptuales (individuales) a otras con un tratamiento más complejo (individuales o de grupo). Esta gradación en la complejidad permite una respuesta más eficaz a los distintos niveles del alumnado.

Pero además, se prevé la realización de actividades complementarias de refuerzo y de ampliación, con las que se podrá atender a las diversas necesidades de aprendizaje.

Los alumnos/as que no hayan alcanzado los objetivos previstos en alguna unidad didáctica, realizarán ejercicios de refuerzo, pudiendo hacerse, además, alguna prueba individual de **recuperación**, tales como:

- Dar prioridad a técnicas y estrategias que favorezcan la experiencia y la reflexión.
- Favorecer el tratamiento globalizado de los contenidos.
- Realizar evaluaciones iniciales para saber los conocimientos previos del alumnado.
- Utilizar instrumentos de evaluación variados en función de las características del alumnado.

Asimismo, habrá que tener en cuenta los elementos prescriptivos de currículo (objetivos, contenidos y criterios de evaluación) que serán los mismos para todo el grupo de alumnos/as, siendo la metodología el elemento primordial a través de la cual se intentará dar respuesta a las necesidades de ese alumnado.

Indicar en este apartado que tenemos un alumno con Síndrome de Gilles de la Tourette, con el cual iremos trabajando en coordinación con el equipo de orientación del centro, realizando aquellas adaptaciones curriculares no significativas siempre que proceda, adecuar el tiempo de las pruebas escritas, adoptar modelos de preguntas cortas o tipo test, acortar para él, el número de preguntas.

Además tendremos en cuenta:

- Designar un lugar a salvo para el alumno para ir cuando los tics se tornan severos en clase.
- Extensión del tiempo para realizar los controles y las actividades de las asignaturas, o si es necesario, trabajar sin límite de tiempo para exámenes y controles. Se pueden fraccionar los exámenes si son muy largos.
- Sentarlo en un sitio donde sus tics sean menos notorios, para evitar que el alumnado se centre en sus tics.
- Reducir las situaciones de estrés.
- Proporcionar tiempos de descanso frecuentes para proporcionar oportunidades de movimiento físico.
- Proponer realizar tareas que impliquen desplazamiento, movimiento.
- Sentarse en sitios preferenciales en el aula.
- Encontrar maneras de relativizar la importancia de los tics en clase, aceptándolo como parte de una diversidad que puede ser aceptada por el grupo de alumnos y profesorado.
- Organizar las tareas que requieran mayor esfuerzo intelectual alrededor de las horas del día más productivas del alumno.
- Facilitar el trabajo escrito a través de distintas estrategias que favorezcan posturas corporales cómodas.
- Dar la posibilidad de exponer trabajos orales, usar el ordenador en clase y de ser necesario, acortar las tareas.
- Proporcionar oportunidades para practicar deportes que le agraden, ayudándolo en la integración grupal. El movimiento es bueno para la regulación de tics.

Además tenemos otro alumno con NEE (TDAH combinado), al que le realizamos un seguimiento continuado en la acción tutorial y en clase, consensuado con su familia;

este alumno tiene PT en el ámbito científico.

## **8 . EVALUACIÓN.**

Para la evaluación tendremos en consideración lo establecido en *ORDEN de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía*, en el artículo 3 Criterios de evaluación, en sus apartados 1,2 y 3:

1. Los centros docentes harán públicos, al inicio del curso, por los medios que se determinen en su proyecto educativo, los procedimientos de evaluación comunes a las enseñanzas de formación profesional inicial y los resultados de aprendizaje, contenidos, metodología y criterios de evaluación propios de cada uno de los módulos profesionales que componen cada ciclo formativo.
2. El alumnado tiene derecho a ser evaluado conforme a criterios de plena objetividad, así como a conocer los resultados de sus aprendizajes.
3. Al término del proceso de enseñanza-aprendizaje, el alumnado obtendrá una calificación final para cada uno de los módulos profesionales en que esté matriculado. Para establecer dicha calificación los miembros del equipo docente considerarán el grado y nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos para cada módulo profesional, de acuerdo con sus correspondientes criterios de evaluación y los objetivos generales relacionados, así como de la competencia general y las competencias profesionales, personales y sociales del título, establecidas en el perfil profesional del mismo y sus posibilidades de inserción en el sector profesional y de progreso en los estudios posteriores a los que pueda acceder

## **EVALUACIÓN.**

Para la evaluación tendremos en consideración lo establecido en *ORDEN de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía*, en el artículo 3 Criterios de evaluación, en sus apartados 1,2 y 3:

- Los centros docentes harán públicos, al inicio del curso, por los medios que se determinen en su proyecto educativo, los procedimientos de evaluación comunes a las enseñanzas de formación profesional inicial y los resultados de aprendizaje, contenidos, metodología y criterios de evaluación propios de cada uno de los módulos profesionales que componen cada ciclo formativo.
- El alumnado tiene derecho a ser evaluado conforme a criterios de plena objetividad, así como a conocer los resultados de sus aprendizajes.
- Al término del proceso de enseñanza-aprendizaje, el alumnado obtendrá una calificación final para cada uno de los módulos profesionales en que esté matriculado. Para establecer dicha calificación los miembros del equipo docente considerarán el grado y nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos para cada módulo profesional, de acuerdo con sus correspondientes criterios de evaluación y los objetivos generales relacionados, así como de la competencia general y las competencias profesionales, personales y sociales del título, establecidas en el perfil profesional del mismo y sus posibilidades de inserción en el sector profesional y de progreso en los estudios posteriores a los que pueda acceder

### **9.1. Instrumentos de evaluación.**

Los instrumentos donde basaremos la evaluación en la programación de este módulo profesional serán:

#### **Evaluación inicial.**

Su finalidad es conocer el nivel del conocimiento y/o las habilidades previas que tienen los alumnos/as antes de iniciar un nuevo proceso de enseñanza-aprendizaje. Es cualitativa.

### **Evaluación formativa.**

Se realizará durante todo el proceso de enseñanza-aprendizaje de forma continuada.

### **Evaluación sumativa.**

Aplicaremos esta evaluación al concluir las diversas secuencias de enseñanza-aprendizaje previamente determinadas, nos permitirá comprobar y valorar los resultados obtenidos.

Esta evaluación califica y acredita el grado de consecución de las competencias profesionales, personales y sociales y los objetivos generales relacionados, así como el nivel de adquisición de los mismos. También nos permite comenzar una nueva secuencia de enseñanza-aprendizaje con nuevos niveles de concreción y/o profundización.

## **9.2. Técnicas para evaluar.**

El contacto continuado con el mismo grupo de alumnos/as hace que la **observación directa** de éstos dentro y fuera del aula y la **observación indirecta** llevada a cabo a través del análisis de los trabajos individuales y de grupo, sea la técnica más idónea para garantizar una mayor objetividad en la evaluación.

## **9.3 Criterios de calificación:**

La calificación total del **módulo** se realizará en función de los siguientes porcentajes:

100% Trabajo desarrollados en casa o clase.

La calificación se formulará en cifras del uno al diez, sin decimales.

Los porcentajes para calcular la nota de cada evaluación sólo se aplicarán cuando en cada tipo de prueba se obtenga una nota igual o superior a 5.

En las notas de cada evaluación no se tendrán en cuenta los decimales obtenidos después de calcular los porcentajes y si, en la nota final del módulo que se obtendrá como la media entre las notas de cada evaluación (con decimales) y se redondeará teniendo en cuenta la trayectoria del alumno a lo largo del curso.

Criterios de calificación pruebas prácticas y teóricas:

Las pruebas prácticas- teóricas serán calificadas entre 1 y 10 puntos.

Se consideran positivas las calificaciones iguales o superiores a cinco puntos.

Pruebas Prácticas.

-Evaluación de las prácticas realizadas en el taller, considerando procedimiento de ejecución y destreza manual.

-Pruebas Teóricas. Evaluación de los contenidos teóricos del alumno, podrán ser preguntas de desarrollo, tipo test, etc.

Se entenderá por actitud y esfuerzo positivo que el alumno haya demostrado:

Interés en la ejecución y calidad de las actividades.

Creatividad en el desarrollo de la actividad.

Actitudes responsables como: respuesta a correos electrónicos, puntualidad en la entrega de tareas, participación en las actividades marcadas.

Seguimiento de las pautas marcadas.

Dominio de conceptos, técnicas, recursos y materiales.

Adquisición de los Resultados de Aprendizaje

**Todas las actividades programadas durante el curso, del tipo que sean, se ponderarán sobre 10,**

**si se entregan en el plazo indicado en el aula, si se hacen fuera de este, según la rúbrica correspondiente.**

#### **9.4 CRITERIOS DE RECUPERACIÓN**

Para los alumnos que no hayan superado los objetivos propuestos, se propone:

- La realización de distintas actividades de refuerzo.
- La realización de tareas repetitivas para conseguir la destreza necesaria, como los hábitos más comunes (orden, limpieza, mentalización de los procesos, etc.)
- La realización de pruebas de recuperación.

Después de cada periodo de evaluación, aquellos alumnos cuyos resultados obtenidos no alcancen los mínimos exigibles podrán acceder a una recuperación.

En dichas recuperaciones se hará hincapié en los conceptos fundamentales que permitan al alumno llegar a adquirir los niveles formativos mínimos.

Así mismo dispondrán de una recuperación de los contenidos no superados al final del curso.

Como complemento del proceso de evaluación, se podrán realizar a lo largo del trimestre uno o varios controles de los contenidos que se hayan trabajado.

La evaluación de los mismos podrán constar de:

- preguntas cortas,
- preguntas de desarrollo,
- resolución de casos prácticos
- preguntas tipo test.

Antes de cada examen, el profesor informará a los alumnos de la estructura prevista en concreto.

El alumnado que no haya superado los contenidos mínimos a través de la primera convocatoria de abril, pasará a una segunda convocatoria en el mes de junio, en la cual se guardarán las notas superadas en cada una de las evaluaciones.

Para los alumnos/as calificados negativamente en cada una de las pruebas hasta completar la unidad didáctica, se podrá realizar una recuperación de las mismas, tanto de contenidos conceptuales como, para reforzar las carencias que se detecten en cada una de las pruebas y así poder alcanzar un resultado positivo en cada unidad didáctica y trimestral.

La nota de los exámenes de recuperación será la que el alumno obtenga en el examen teórico y en el desarrollo de la práctica procedimental.

Es necesario tener **al menos un cinco** en todas las pruebas realizadas trimestralmente para poder calcular la nota media del trimestre, dicha nota se realizará con el número entero quedando reservados los decimales para la nota final de curso.

La **nota final de abril** se calcula con la nota media, con sus decimales, de las dos evaluaciones, siendo necesario tenerlas aprobadas.

<b>UNIDAD DIDÁCTICA Y RESULTADO DE APRENDIZAJE</b>	<b>PONDERACIÓN SOBRE NOTA FINAL</b>	<b>PONDERACION SOBRE NOTA DE CADA EVALUACIÓN</b>
1(RA1)	20%	33% S/1 <sup>a</sup>
2(RA2)	20%	33% S/1 <sup>a</sup>
3(RA3)	20%	33% S/1 <sup>a</sup>
4(RA4)	20%	50% S/2 <sup>a</sup>
5(RA5)	20%	50% S/2 <sup>a</sup>

## **9. BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA.**

\*Departamento de gobernanta de hotel. Ed. Síntesis

\*Gestión del departamento de pisos. Ed. Síntesis.

\*La gobernanta. Ed. Paraninfo.

\*Manual para regiduría de pisos. Ed. Paraninfo.

\*Limpieza y puesta a punto de habitaciones y áreas de piso. Ed. Ideas propias.

\*El establecimiento hotelero. Ed. Ideas propias.

\*Servicio de atención al cliente en restauración. Ed. Síntesis.



MÓDULO

# **ESTRUCTURA DEL MERCADO TURÍSTICO**

## **Curso 2022/23**

Familia Profesional	<b>HOSTELERÍA Y TURISMO</b>	
Ciclo	CFGS Gestión de Alojamientos Turísticos	
Módulo	<b>ESTRUCTURA DEL MERCADO TURÍSTICO</b>	
Nº de Horas	Totales: <b>96</b>	Semanales: <b>3</b>
PROFESORA	ANA PICADO HERRERO	

1. Contextualización.
2. Justificación legal.
3. Objetivos generales del ciclo y del Instituto a los que contribuye el módulo.
4. Presentación del módulo
5. Contribución a la adquisición de las competencias profesionales, personales y sociales y los objetivos generales del ciclo
6. Resultados de aprendizaje del módulo
7. Bloques de contenidos
8. Relaciones curriculares. Criterios de evaluación y su relación con los resultados de aprendizaje, contenidos, competencias y objetivos del ciclo
9. Secuenciación y temporalización
10. Metodología.
11. Temas transversales.
12. Evaluación.
  - 12.1. Evaluación del proceso de enseñanza.
  - 12.2. Evaluación del proceso de aprendizaje. Procedimientos de evaluación.
  - 12.3. Criterios de evaluación, ponderación y método de evaluación
  - 12.4. Instrumentos de evaluación.
  - 12.5. Sesiones de evaluación.
  - 12.6. Sistemas y criterios de recuperación.
13. Atención a la diversidad.
14. Actividades complementarias y extraescolares.
15. El departamento.
16. Recursos materiales y didácticos.

## **1. CONTEXTUALIZACIÓN**

La **Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía**, establece mediante el Capítulo V «Formación profesional » del Título II «Las enseñanzas», los aspectos propios de Andalucía relativos a la ordenación de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo.

Por otra parte, el **Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre**, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, fija la estructura de los nuevos títulos de formación profesional, que tendrán como base el Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales, las directrices fijadas por la Unión Europea y otros aspectos de interés social, dejando a la Administración educativa correspondiente el desarrollo de diversos aspectos contemplados en el mismo.

Como consecuencia de todo ello, el **Decreto 436/2008, de 2 de septiembre**, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional inicial que forma parte del sistema educativo, regula los aspectos generales de estas enseñanzas. Esta formación profesional está integrada por estudios conducentes a una amplia variedad de titulaciones, por lo que el citado Decreto determina en su artículo 13 que la Consejería competente en materia de educación regulará mediante Orden el currículo de cada una de ellas.

*La siguiente programación didáctica se llevará a cabo con el alumnado del IES Salvador Távora, en Sevilla, situado en el barrio de Rochelambert. El alumnado que accede al ciclo de Gestión de Alojamientos Turísticos procede de varios barrios de Sevilla capital, pero no de la zona de influencia del centro, y por supuesto, contamos con un grupo de alumnos de la provincia de Sevilla y otras de Andalucía, algunos de los cuales han fijado su residencia temporal en Sevilla.*

Por otro lado, las circunstancias personales y profesionales de cada uno son diferentes. La mayoría de los alumnos provienen del Bachillerato (11 alumnos), otros han cursado ya algún ciclo formativo de grado medio (5 alumnos) o superior (6 alumnos) de otra familia profesional. De ellos, una alumna ha iniciado estudios universitarios pero no han sido concluidos; unos trabajan de forma puntual y esporádica y otros tienen un trabajo con cierta estabilidad, con lo que el perfil del alumnado es muy heterogéneo.

La mayoría de ellos muestran interés por el sector profesional del turismo y las ganas de incorporarse lo antes posible al mercado laboral. Solo dos de ellos manifiestan seguir estudiando una vez finalizado el ciclo.

## **2. JUSTIFICACIÓN LEGAL**

- **Real Decreto 1686/2007**, de 14 de diciembre, por el que se establece el **título de Técnico Superior de Gestión de Alojamientos Turísticos y se fijan sus enseñanzas mínimas**.
- **Orden de 7 de julio de 2009**, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al **título de Técnico Superior de Gestión de Alojamientos Turísticos**
- **ORDEN de 29 de septiembre de 2010**, por la que se regula la **evaluación, certificación, acreditación y titulación académica** del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

## **3. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO Y DEL INSTITUTO A LOS QUE CONTRIBUYE EL MÓDULO**

### **OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO**

- a) Identificar los sistemas de gestión analizando sus prestaciones y adecuación a las necesidades del establecimiento para optimizar la explotación del mismo.
- b) Identificar los departamentos del establecimiento turístico analizando sus estructuras organizativas y sus funciones, para proponer la implantación de sistemas de gestión innovadores.
- c) Analizar el sector turístico identificando los tipos de establecimientos, destinos turísticos y tendencias de la demanda para detectar oportunidades de negocio.
- d) Identificar los recursos económicos y financieros de la empresa interpretando los informes contables para proponer alternativas de inversión y financiación.
- e) Evaluar estrategias comerciales reconociendo las diferentes técnicas de marketing para comercializar los productos y servicios del establecimiento turístico.
- f) Caracterizar y aplicar los diferentes tipos y sistemas de reservas relacionándolos con sus implicaciones económicas para gestionar la ocupación.
- g) Analizar el departamento de pisos y el de recepción reconociendo los recursos humanos, materiales y técnicos necesarios para controlarlos y supervisarlos.
- h) Caracterizar el departamento de recepción reconociendo los recursos humanos, materiales y técnicos para controlarlo, supervisarlos o realizarlos en su caso.
- i) Analizar los diferentes tipos de eventos determinando los recursos propios y las necesidades de coordinación interdepartamentales para organizarlos y promocionarlos.
- j) Relacionar la calidad del servicio prestado con los estándares establecidos aplicando las técnicas de atención al cliente para supervisar dicha atención.
- k) Identificar las normas de seguridad laboral, medioambiental e higiénico-sanitarias utilizando la normativa vigente, manuales de empresa y documentación establecida para supervisar el cumplimiento de éstas.
- l) Reconocer las estrategias de motivación del personal a su cargo determinando las funciones y tareas que son susceptibles de delegar para gestionarlo con eficiencia.
- m) Identificar las herramientas asociadas a las tecnológicas de la información y de la comunicación, reconociendo su potencial como elemento de trabajo para su aplicación.
- n) Analizar la estructura jerárquica de la empresa, identificando los roles y responsabilidades de cada uno de los componentes del grupo de trabajo para organizar y coordinar el trabajo en equipo.
- ñ) Identificar las oportunidades que ofrece la realidad socio-económica de su zona, analizando las posibilidades de éxito propias y ajenas para mantener un espíritu emprendedor a lo largo de la vida.
- o) Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para participar activamente en los grupos de trabajo y conseguir los objetivos de la producción.
- p) Identificar y valorar las oportunidades de aprendizaje y su relación con el mundo laboral, analizando las ofertas y demandas del mercado para mantener un espíritu de actualización e innovación.
- q) Reconocer las oportunidades de negocio, identificando y analizando demandas del mercado para crear y gestionar una pequeña empresa.
- r) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, analizando el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

### **OBJETIVOS GENERALES DEL INSTITUTO**

De igual contribuye a alcanzar los objetivos del Instituto:

#### **PARTICULARES DEL CENTRO:**

- Consolidación del Instituto como un gran Centro Educativo de referencia en la zona.
- Mejora de los rendimientos escolares del alumnado en todas las etapas, fomentando la creación de hábitos de estudio, esfuerzo y trabajo.
- Promoción del desarrollo integral del alumnado para su incorporación futura en igualdad de condiciones a la sociedad competitiva y al mundo laboral.

- Educación en valores conducentes a la construcción de una sociedad más justa y solidaria tales como la igualdad, la democracia, tolerancia y el respeto.
- Fomento de hábitos de vida saludable y de actitudes de respeto al entorno, al patrimonio de la ciudad, a las instalaciones del Centro y al medio ambiente.

#### PROPIOS PARA LA MEJORA DEL RENDIMIENTO ESCOLAR Y LA CONTINUIDAD DEL ALUMNADO EN EL SISTEMA EDUCATIVO:

- Reducir el absentismo escolar y el abandono temprano del sistema educativo.
- Mejorar la coordinación entre el profesorado de una misma materia y nivel.
- Fomentar el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación como instrumentos favorecedores del proceso de aprendizaje.
- Mejorar la expresión oral y escrita de nuestro alumnado, así como la comprensión lectora de cualquier tipo de texto.
- Asegurar la información al alumnado de los criterios de evaluación establecidos para cada, materia, ámbito o módulo profesional.
- Potenciar el estudio de lenguas extranjeras.
- Fomentar el hábito de lectura a través de todas las áreas que componen el currículo, potenciando el uso de la biblioteca del Centro.
- Establecer agrupamientos flexibles en las áreas instrumentales si los recursos humanos y materiales lo permiten.
- Aplicar con prontitud las medidas educativas que se determinen en las sesiones de evaluación inicial.
- Participación del Centro en planes, proyectos e iniciativas que favorezcan la mejora de la convivencia, la formación del profesorado, la implicación de las familias, el conocimiento de la cultura andaluza, el respeto al medio ambiente, el rendimiento académico y la adquisición de las competencias básicas del alumnado en todas las enseñanzas que se imparten.
- Compensar el desfase curricular del alumnado en situación de desventaja socioeducativa, mediante las medidas contempladas en los planes de Compensatoria, de refuerzo educativo, de recuperación de materias pendientes, de orientación y de acción tutorial.
- Potenciar la información a las familias sobre el proceso de aprendizaje de sus hijos e hijas e impulsar una mayor colaboración de los padres y madres en la vida del Centro.
- Ampliar la colaboración con entidades, asociaciones y otros recursos de la zona para combatir el absentismo y el abandono de ciertos sectores más desprotegidos de nuestra población escolar.
- Mayor coordinación con los centros adscritos a nuestro IES (tanto de Primaria como de Secundaria), para facilitar el tránsito del alumnado de 1º ESO y 1º de Bachillerato.
- Facilitar la integración escolar del alumnado que se incorpora tardíamente o de forma irregular al sistema educativo o la del alumnado extranjero sin conocimiento de español, optimizando los recursos con que provee al Centro la Administración tales como profesor/a de A.T.A.L., Mediador/a Intercultural, Educador/a Social, Plan de Apoyo Lingüístico a extranjeros, además de las medidas mencionadas en el objetivo 1.2.10.
- Recoger y aplicar las propuestas de mejora contempladas tras las pruebas externas tales como las de diagnóstico, así como las marcadas en la Memoria de Autoevaluación de cada curso para el siguiente.

#### LÍNEAS GENERALES DE ACTUACIÓN PEDAGÓGICA:

Tomando como punto de partida los objetivos generales que pretendemos alcanzar, nuestro Proyecto Educativo contempla las siguientes líneas de actuación pedagógica:

- Potenciar la convivencia, la tolerancia y el respeto mutuo.
- Crear una cultura del esfuerzo y de la cooperación, fomentando la adquisición de valores en relación al trabajo, reforzando el sentido de la responsabilidad y la autodisciplina, para consigo mismo y para con el grupo.
- Impulsar las normas básicas del diálogo y el espíritu crítico: expresar las ideas y saber escuchar.
- Estimular la participación, asociación y colaboración de los padres y madres. Potenciar la figura del delegado/a de padres/ madres en cada tutoría.
- Hacer partícipes de la vida del Centro a todos los agentes de la Comunidad Educativa, mediante la coordinación entre los órganos colegiados y la participación de todos los estamentos en planes, proyectos, iniciativas y Actividades Culturales y Extraescolares contemplados en el Proyecto de Centro.
- Dinamizar la acción tutorial, adoptando criterios claros para el diseño de perfiles y asignación de tutores y tutoras más adecuados al tipo de enseñanza y características de los grupos.
- En aras de alcanzar la formación integral de nuestro alumnado como seres humanos, prestar suma atención a aspectos como las habilidades sociales, el desarrollo y el control emocional, la educación para la salud, el conocimiento y el cuidado del entorno, así como el fomento de los valores de igualdad de género, solidaridad, justicia, libertad y paz.
- Apostar por la utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, tanto en los aspectos organizativos y de gestión como en los didácticos.
- Fomentar en el alumnado de la ESO hábitos de vida sana y la afición por actividades deportivas y lúdicas, potenciando su participación en el Plan de Apertura.
- Con respecto al hecho religioso, el IES Salvador Távora, como centro educativo público que es, se declara aconfesional y laico, a la vez que respetuoso con las creencias personales de todos sus miembros. A tal efecto, se respetará la decisión de las familias de optar por que el alumno o alumna curse enseñanzas de religión o no, sin que ello suponga discriminación en ningún sentido, garantizando el Centro, como se puede comprobar en los criterios de elaboración de los horarios del alumnado, que éste no se verá condicionado por esta circunstancia a la hora de elección de optativas ni de aplicación de ninguna medida de atención a la diversidad. Asimismo, el alumnado que no opte por religión, será atendido por un profesor o profesora distinto y en el mismo tramo horario, sin que en ningún caso comporte el aprendizaje de contenidos curriculares asociados al conocimiento del hecho religioso ni a cualquier materia de la etapa. Por otra parte, los alumnos y alumnas que manifiesten tal interés, recibirán enseñanza religiosa en todas aquellas confesiones con las que estén establecidos conciertos por parte de la Administración Educativa, siempre que se pueda compaginar con los horarios de los grupos a los que pertenezcan.
- Desde el Departamento de Orientación y con el apoyo de Jefatura de Estudios, se ofrecerá al alumnado la orientación educativa y profesional más adecuada, además de aplicar con diligencia cuanto se refiere a la atención a la diversidad en sus diferentes aspectos.
- La enseñanza activa y participativa debe ser la base metodológica en todas las enseñanzas: la práctica con preferencia a la exposición teórica, especialmente en la Enseñanza Secundaria Obligatoria.
- Asegurar la coordinación de los órganos colegiados, tanto en lo que se refiere al establecimiento de normas de convivencia y el uso de espacios y materiales, como en los aspectos didácticos, tales como instrumentos y criterios de evaluación.
- Conocer y respetar la realidad cultural de Andalucía, partiendo del conocimiento y de la comprensión de Andalucía como comunidad de encuentro entre culturas.
- Potenciar el conocimiento y uso de lenguas extranjeras.
- Conceder suma atención a la Formación en Centros de Trabajo del sector de las familias profesionales y a la promoción de la cultura emprendedora, como primera toma de contacto de nuestro alumnado de Formación Profesional con el mundo laboral, procurando que pueda acceder posteriormente al mismo con calidad y en igualdad de condiciones.

- Fomentar el trabajo cooperativo como estrategia metodológica dentro del aula.
- Asumir el planteamiento inclusivo para educar a todo el alumnado, respetando sus diferencias y promoviendo sus capacidades.

#### 4. PRESENTACIÓN DEL MÓDULO

El módulo ESTRUCTURA DE MERCADO TURÍSTICO, objeto de la presente programación forma parte del ciclo GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS, se imparte del PRIMER CURSO y tiene una duración ANUAL total de 96 HORAS, por lo que se traduce en 3 horas SEMANALES.

Este **módulo** contiene la formación necesaria para **situar al alumno en el contexto del mercado del turismo**, dotándolo de conocimientos básicos de **cómo está estructurado dicho mercado** a nivel local, nacional e internacional, **haciéndole comprender la importancia de este sector para el desarrollo económico** de un área determinada. Este módulo incluye aspectos como: una introducción básica al mundo del turismo, las tipologías turísticas y su distribución espacial, principales características de la oferta y elementos básicos de la demanda.

#### 5. CONTRIBUCIÓN A LA ADQUISICIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES Y LOS OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO

De las **competencias profesionales, personales y sociales** señaladas en el **artículo 5 del Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre**, la formación del módulo ayuda a alcanzar las siguientes:

**b)** Detectar oportunidades de negocio y nuevos mercados, y aplicar métodos innovadores, analizando las alternativas de inversión y financiación ligadas a ellos.

**c)** Analizar el mercado y comercializar el producto base propio del alojamiento, así como los servicios productos complementarios, gestionando las reservas con criterios de eficiencia empresarial.

De conformidad con lo establecido en el **artículo 9 del del Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre**, por el que se establece el título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos turísticos y se fijan sus enseñanzas mínimas, y según la **Orden de 7 de julio de 2009**, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos, en su **artículo 3** establece los **objetivos generales**, contribuyendo a alcanzar este módulo más directamente el siguiente:

**c)** Analizar el sector turístico identificando los tipos de establecimientos, destinos turísticos y tendencias de la demanda para detectar oportunidades de negocio.

#### 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL MÓDULO

Los resultados de aprendizaje del módulo profesional de Estructura del Mercado Turístico son:	Ponderación:
1. Contextualiza el sector turístico, su evolución histórica y situación actual, analizando sus implicaciones como actividad socioeconómica	25%
2. Identifica las diferentes tipologías turísticas relacionándolas con la demanda y su previsible evolución	25%
3. Analiza la oferta turística, caracterizando sus principales componentes, así como los canales de intermediación y distribución	25%
4. Caracteriza la demanda turística, relacionando los diferentes factores y elementos que la motivan, así como sus tendencias actuales	25%

TOTAL	100%
-------	------

## 7. BLOQUES DE CONTENIDOS

Resultados de Aprendizaje y Criterios de Evaluación	Contenidos Básicos asociados
<b>RA 1. Contextualiza el sector turístico, su evolución histórica y situación actual, analizando sus implicaciones como actividad socioeconómica</b>	<b>Contextualiza el sector turístico</b>
a) Se han definido los elementos básicos que caracterizan el sector turístico	- Conceptos básicos del turismo: Turismo, turista, visitante, Excursionista y otros. - Modalidades de turismo.
b) Se ha analizado la evolución del turismo	- Evolución del turismo. Normativa turística
c) Se identifican los encuentros nacionales e internacionales en materia de turismo y su importancia para el sector	- Principales eventos locales, regionales, nacionales e internacionales en materia de turismo.
d) Se han identificado y caracterizado las diferentes instituciones públicas o privadas relacionadas con el sector turístico	- Entidades públicas y privadas de ámbito local, regional, nacional e internacional relacionadas con el sector turístico
e) Se ha valorado la importancia de la actividad turística respecto al desarrollo económico y social del núcleo turístico	- Valoración de la actividad turística en el desarrollo de un núcleo poblacional.
f) Se ha reconocido el uso de las nuevas tecnologías en el sector turístico y su impacto como elemento dinamizador en éste	- Valoración de las nuevas tecnologías como fuentes de información y promoción turística
g) Se ha valorado la importancia de la profesionalidad en el ámbito de la profesión turística	- Valoración del profesional turístico en el ámbito de su profesión.
<b>RA2. Identifica las diferentes tipologías turísticas relacionándolas con la demanda y su previsible evolución</b>	<b>Identificación de las tipologías turísticas y sus tendencias</b>
a) Se han definido las diferentes tipologías turísticas relacionándolas con las características básicas de las mismas c) Se han relacionado los diferentes factores que influyen en la localización espacial según el tipo de turismo de la zona	-Tipologías turísticas (sol y playa, cultural, deportivo, rural, de grandes eventos, otras), sus características y factores que influyen en su localización espacial
b) Se han localizado las distintas tipologías turísticas por su distribución geográfica	- Localización geográfica de las principales tipologías turísticas
d) Se han analizado las tendencias de las tipologías turísticas nacionales e) Se han analizado las tendencias de las tipologías turísticas internacionales	- Tendencias de las tipologías turísticas nacionales e internacionales

f) Se han descrito las ventajas e inconvenientes del desarrollo turístico de una zona	- Impactos económicos, sociales, culturales y medioambientales del turismo a nivel local, regional, nacional e internacional
g) Se han valorado los factores que influyen en la demanda y la incidencia que podemos hacer sobre ellos y su distribución	- Factores que intervienen en la demanda y la incidencia que se puede ejercer sobre los mismos
<b>RA 3. Analiza la oferta turística, caracterizando sus principales componentes, así como los canales de intermediación y distribución</b>	<b>Análisis de la oferta turística</b>
a) Se ha identificado el mercado turístico y sus características	- El mercado turístico y sus características
b) Se ha definido la oferta turística junto con los elementos y estructura básica de la misma c) Se han caracterizado los canales de intermediación turística, así como los nuevos sistemas de distribución, d) Se han diferenciado las empresas de alojamientos turísticos según su tipología y características básicas. e) Se han identificado los diferentes medios de transporte de carácter turístico y los servicios ligados a ellos. f) Se ha caracterizado la oferta complementaria	- La oferta turística. Elementos y estructuras. - Oferta básica. Empresas de alojamientos turísticos, medios de transporte turísticos, intermediación turística y canales de distribución. - La oferta complementaria. Empresas de restauración turística y servicios diversos
g) Se han descrito las peculiaridades del núcleo turístico h) Se ha valorado la importancia del turismo en la economía del núcleo turístico	- El núcleo turístico. Características. Recursos turísticos. Importancia económica del turismo para el núcleo turístico
<b>RA 4. Caracteriza la demanda turística relacionando los diferentes factores y elementos que la motivan, así como sus tendencias actuales.</b>	<b>Caracterización de la demanda turística</b>
a) Se ha conceptualizado y determinado los factores de la demanda turística	- La demanda turística. Definición. Caracterización. - Factores que intervienen en su determinación.
d) Se han descrito los diferentes elementos externos que influyen en la elasticidad de la demanda	- La elasticidad de la demanda y elementos que influyen en ella.
b) Se ha clasificado a los clientes por su tipología y nacionalidad c) Se ha analizado la metodología de compra según el tipo de clientela.	- Los clientes. Tipología. Características. Comportamientos de compra.
e) Se han caracterizado las principales motivaciones de la demanda turística	- Motivaciones de la demanda turística
f) Se ha caracterizado la estacionalización de la demanda y las técnicas de desestacionalización	- La estacionalidad de la demanda. Acciones de desestacionalización
g) Se han investigado las tendencias actuales de la demanda, así como los mercados emergentes	- Tendencias actuales de la demanda turística

h) Se ha valorado la importancia de conocer a la clientela como elemento dinamizador de la demanda turística	- Valoración de la importancia de conocer a la clientela como elemento dinamizador de la demanda.
--	---

**8. RELACIONES CURRICULARES. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y SU RELACIÓN CON LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CONTENIDOS, COMPETENCIAS Y OBJETIVOS DEL CICLO**

OG	CPPS	RA	% RA	UNIDADES DE TRABAJO	Criterios de evaluación	TRIMESTRE
c	b,c	1	100	1. Caracterización del sector turístico	a, b, c, d, e, f, g	1º
c	b, c	2	100	2. Principales tipologías turísticas y sus tendencias	a, b, c, d, e, f, g	2º
c	b, c	3	100	3. Análisis de la oferta turística	a, b, c, d, e, f, g, h	2º
c	b, c	4	100	4. Análisis y caracterización de la demanda turística	a, b, c, d, e, f, g, h	3º

**9. SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN**

OG	CPPS	RA	UT	Horas	Evaluación	% NOTA FINAL	TEMAS TRANSVERSALES
c	b, c	RA1	1. Contextualización del sector turístico	20	1ª	25%	
c	b, c	RA2	2. Principales tipologías turísticas y sus tendencias	17	2ª	25%	
c	b, c	RA3	3. Análisis de la oferta turística	30	2º	25%	
c	b, c	RA4	4. Caracterización de la demanda turística	29	3º	25%	
TOTAL SESIONES				96		100%	



## **10. METODOLOGÍA**

Como se puede observar el contenido organizador que se ha seleccionado es, en gran medida, procedimental, ya que de las características de este módulo profesional, se deduce que el aprendizaje debe basarse en los modos de saber hacer, por lo que todas las unidades estarán relacionadas entre sí, no constituyéndose en unidades “estancas” de trabajo, sino que los conocimientos adquiridos serán aplicados en las siguientes unidades didácticas y en diversas situaciones a lo largo del curso.

Por lo tanto, la metodología a seguir será activa, dinámica, participativa, individualizada, formativa y creativa. Para ello se seguirán los siguientes principios metodológicos:

- 1. Utilización del medio circundante como primer punto de referencia del alumnado**, realizando actividades que incluyan una visión crítica de las relaciones que se mantienen en el Centro Educativo con el fin de construir un sistema de relaciones lo más adecuado posible. También se pueden realizar aquellas relaciones de las empresas de alojamiento del entorno.
- 2. Introducción en la motivación del alumnado**. Se intentará motivar al alumnado utilizando material específico y real como propaganda de establecimientos hoteleros, directorio de hoteles, mapas, páginas web, etc. Además, se les pedirá que realicen proyectos creativos para fomentar la imaginación.
- 3. Potenciar el trabajo autónomo o individual** y, a su vez, el trabajo en equipo. Los alumnos/as harán parte de sus tareas de forma individual, buscando información dentro y fuera de las aulas, analizándola y asimilándola de forma crítica. También parte de sus actividades serán desarrolladas en grupos, con lo que se fomentará la empatía y el compartir conocimientos y experiencias. En cualquier caso, e independientemente del método de trabajo a utilizar, el profesor atenderá a cada alumno/a de forma individualizada, siguiendo paso a paso su trayectoria de aprendizaje.
- 4. Estrategias expositivas**. Tras conocer los conocimientos previos del alumnado, comienza la fase de exposición. El proceso de enseñanza-aprendizaje deja un poco al lado las clases magistrales, profundizando en la realización de actividades eminentemente prácticas, a través de las cuales se llegarán a dominar los resultados de aprendizaje requeridos en este módulo profesional. Cuando haya que exponer algo, se hará de forma oral acompañada de la documentación necesaria y, a veces, de presentaciones y material audiovisual. El uso de Internet como fuente de información va a ser frecuente en este módulo.
- 5. Potenciar las técnicas de indagación e investigación**, ya que con la información que el alumnado va a recibir y asimilar, deberá realizar diversos trabajos investigadores relacionados con el módulo profesional.
- 6. Aplicaciones y transferencias de lo aprendido al mundo productivo real**. Se realizarán actividades simuladas en las que se demostrará la utilidad de lo aprendido para un defenderse en un medio productivo real. Aquí los/as alumnos/as con algún tipo de experiencia laboral pueden desempeñar un papel muy activo al poder relatarlas a sus compañeros/as.

## **11. TEMAS TRANSVERSALES**

Además de los contenidos propios del módulo, deberán incluirse para la EDUCACIÓN EN VALORES y la ATENCIÓN A LA CULTURA ANDALUZA, según se establece en la Ley 17/2007 de Educación en Andalucía (art.39 y 40), contenidos y actividades relacionados con:

- **Educación moral y cívica**: el fortalecimiento del respeto de los derechos humanos y de las libertades y los valores que preparan al alumnado para vivir en una sociedad libre y democrática. El conocimiento y el respeto a los valores recogidos en la Constitución Española y en el Estatuto de Autonomía para Andalucía.

- **Educación para la igualdad:** respeto a la interculturalidad, a la diversidad.
- **Educación para la igualdad en ambos sexos:** la superación de las desigualdades por razón del género y la valoración de la aportación de las mujeres al desarrollo de nuestra sociedad y al conocimiento acumulado por la humanidad.
- **Educación para la paz:** no violencia, resolución de conflictos, respeto y tolerancia a la opinión de los demás, etc.
- **Educación para la salud:** hábitos de vida saludable y deportiva. Búsqueda de un adecuado bienestar físico y mental para sí y para los demás. También la salud laboral y la educación sexual que promueva una vida sexual segura y responsable.
- **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, como el flamenco, para que sean conocidos, valorados y respetados como patrimonio propio y en el marco de la cultura española y universal.

De esta forma, a lo largo del módulo se tratarán temas de diferente índole, relacionados con la coeducación, la convivencia, la sostenibilidad, escuela espacio de paz, la multiculturalidad, prevención de riesgos e higiene laboral, etc. Así pues, realizaremos:

- a) Actividades donde para trabajos que tradicionalmente son desarrollados por hombres, elegiremos a mujeres para su realización, y viceversa.
- b) Actividades relacionadas con el turismo sostenible.
- c) Actividades para prevención de incendios, levantamiento de cargas, manipulación de productos y equipamiento, etc.
- d) Actividades donde destaquemos las diferentes culturas y costumbres de los diversos tipos clientes y nuestra forma de actuar en consecuencia
- e) Plan de lectura: Come, reza ama, de Elizabeth Gilbert, será la lectura recomendada. Se realizarán resúmenes y comentarios críticos, que, además de realizar por escrito, expondrán en clase. Por otro lado, es imprescindible el fomento de uso de la biblioteca. Para ello realizaremos visitas en determinadas horas e informaremos a los alumnos con módulos convalidados y/o aprobados de los horarios de apertura de la misma para incentivar su uso mientras esperan a entrar a clase del resto de módulos.

Se trabajarán con actividades de grupo (debates, coloquios, mesas redondas...) los contenidos transversales a lo largo del curso escolar, siempre y cuando surjan de forma espontánea o con motivo de alguna efemérides.

## **12.EVALUACIÓN**

Para la evaluación tendremos en consideración lo establecido en **ORDEN de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía**, en el artículo 3 Criterios de evaluación, en sus apartados 1, 2 y 3:

1. Los centros docentes harán públicos, al inicio del curso, por los medios que se determinen en su proyecto educativo, los procedimientos de evaluación comunes a las enseñanzas de formación profesional inicial y los resultados de aprendizaje, contenidos, metodología y criterios de evaluación propios de cada uno de los módulos profesionales que componen cada ciclo formativo.
2. El alumnado tiene derecho a ser evaluado conforme a criterios de plena objetividad, así como a conocer los resultados de sus aprendizajes.
3. Al término del proceso de enseñanza-aprendizaje, el alumnado obtendrá una calificación final para cada uno de los módulos profesionales en que esté matriculado. Para establecer dicha calificación los miembros del equipo docente considerarán el grado y nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos para cada módulo profesional, de acuerdo con sus correspondientes criterios de evaluación y los objetivos generales relacionados, así como de la competencia general y las competencias profesionales, personales y sociales del título, establecidas en el perfil profesional del mismo y sus posibilidades de inserción en el sector profesional y de progreso en los estudios posteriores a los que pueda acceder.

### 12.1. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA

La evaluación del proceso de enseñanza se aplica mediante una autorreflexión del profesor con el fin de valorar:

- ✓ Si su programación didáctica es sistemática y adecuada.
- ✓ Si motiva y logra que el alumnado se esfuerce.
- ✓ Si se han empleado los recursos y materiales necesarios.
- ✓ Si se han logrado los resultados de aprendizaje y los objetivos propuestos.
- ✓ Si hay un buen ambiente en el aula y una buena relación entre los alumnos/as.
- ✓ Si las actividades realizadas eran las adecuadas.
- ✓ Si la distribución temporal ha sido correcta.

Los profesores por tanto evaluarán los procesos de enseñanza, su propia práctica docente y las programaciones, para comprobar el grado de desarrollo conseguido y su adecuación a las necesidades educativas del centro y del alumnado.

Y dado que el currículum es abierto y flexible, el profesor modificará, si fuese necesario, tras la realización de esta autoevaluación, siempre con el fin de mejorar y progresar en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

### 12.2. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE APRENDIZAJE. PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN

La evaluación aplicada al proceso de aprendizaje, establece los resultados de aprendizaje, competencias profesionales, personales y sociales, objetivos generales, que deben ser alcanzados por los alumnos/as, y responde al *qué evaluar*.

La evaluación es **continua**, para observar el proceso de aprendizaje. Dicha continuidad queda reflejada en una:

- **Evaluación inicial o diagnóstica:** el profesor iniciará el proceso educativo con un conocimiento real de las características de sus alumnos/as. Esto le permitirá diseñar su estrategia didáctica y acomodar su práctica docente a la realidad de sus alumnos/as. Debe tener lugar dentro un mes desde comienzos del curso académico.
- **Evaluación procesual o formativa:** nos sirve como estrategia de mejora para ajustar sobre la marcha los procesos educativos.

- **Evaluación final o sumativa:** se aplica al final de un periodo determinado como comprobación de los logros alcanzados en ese periodo. Es la evaluación final la que determina la consecución de los objetivos didácticos y los resultados de aprendizaje planteados.

El proceso de evaluación tendrá en cuenta el grado de consecución de los resultados de aprendizaje, objetivos generales y las competencias profesionales, personales y sociales establecidas en esta programación.

### **ASPECTOS IMPORTANTES A CONSIDERAR EN EL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN:**

1. Las faltas solo se justifican a nivel administrativo cuando sean oficiales. El alumno debe mostrar el justificante a todo el profesorado y el tutor lo recoge y archiva.
2. Las fechas para entrega de trabajos, tareas, exposiciones, exámenes, etc. son inamovibles. La falta de presentación de cualquier trabajo o actividad remite al alumno al proceso de recuperación. Excepcionalmente se podrá fijar otra fecha solamente por enfermedad grave del alumno (ingreso hospitalario o similar con su correspondiente justificación).
3. No se cambiarán las fechas pactadas de pruebas, trabajos, tareas de aula y salidas.

### **12.3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN, PONDERACIÓN Y MÉTODO DE EVALUACIÓN**

- **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 establecidos en la normativa indicada.**
- **La calificación final del módulo** se obtendrá multiplicando la calificación de cada resultado de aprendizaje por su ponderación correspondiente, observando siempre que se hayan superado todos los resultados de aprendizaje.
- Para **superar el módulo profesional** el alumno/a deberá obtener una **calificación positiva en cada resultado de aprendizaje**. Cada uno con una **calificación igual o superior a 5**, entendida **para cada resultado de aprendizaje** como evidencia de la adquisición del mismo.
- Es una **evaluación continua**. Para aplicar la evaluación continua se requiere la asistencia regular a clase del alumno y su participación en las actividades programadas.
- Las **ausencias del alumnado**, con carácter general, tendrán como consecuencia la imposibilidad de evaluar determinados criterios de evaluación en el proceso de evaluación continua cuando dichas ausencias coincidan con la aplicación de actividades de evaluación relacionadas con determinados CE. En estos casos los alumnos/as tendrán derecho a ser evaluados aplicando dichos CE en el período de recuperación.

El valor de cada RA en la calificación por evaluaciones y en la calificación final del módulo se recoge en la siguiente tabla:

RA	% RA	UNIDADES DE TRABAJO	Criterios de evaluación	TRIMESTRE	% de la nota en la evaluación parcial	% de la nota en la evaluación final
1	100	1. Caracterización del sector turístico	a, b, c, d, e, f, g	1º	100%	25%
2	100	2. Principales tipologías turísticas y sus tendencias	a, b, c, d, e, f, g	2º	50%	25%
3	100	3. Análisis de la oferta turística	a, b, c, d, e, f, g, h	2º	50%	25%
4	100	4. Análisis y caracterización de la demanda turística	a, b, c, d, e, f, g, h	3º	100%	25%

- Todos los criterios de evaluación tendrán el mismo peso dentro de cada RA.
- La evaluación se llevará a cabo a través de los resultados de aprendizaje (RA) que se espera que el alumno alcance al finalizar el módulo. Para cada RA y teniendo en cuenta los criterios de evaluación, se desarrollarán diferentes tareas. La calificación de cada RA se obtiene de la media ponderada de estas tareas (trabajos, exposiciones orales, exámenes, etc.). Es posible que estas tareas tengan una ponderación diferente, cuestión que se transmitirá al alumnado. Las tareas pueden ser individuales, grupales, de clase o para casa, además pueden ser escritas y/o presentadas oralmente. Para su evaluación, dependiendo de su categoría, se utilizan las técnicas e instrumentos de evaluación mencionados en una tabla anterior.
- Todas las calificaciones se recogen en el Cuaderno del Profesor (hoja de Excel), donde aparecen reflejadas todas las variables a evaluar y su correspondiente calificación.
- Las notas de las evaluaciones será la media aritmética simple de los RA que intervengan en cada evaluación, según lo recogido en la tabla anterior.
- A la evaluación final (junio) deberá presentarse todo alumno/a que tenga algún RA no superado.

#### 12.4. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Son las pruebas que sirven para valorar el aprendizaje de los alumnos/as. En todo momento, se garantizará una **variedad** suficiente de instrumentos de evaluación para poder aplicar los criterios de evaluación asociados a cada RA.

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	DE	UTILIDAD PARA LA EVALUACIÓN
Técnicas de observación El cuaderno de clase		Lista los aspectos que van a ser observados en el desempeño del estudiante. Registro de acontecimientos, revelando aspectos significativos del comportamiento del alumno.
Trabajos de simulación o proyectos en grupo		Se evalúa la actitud, motivación y participación del alumno en trabajos de grupo y su capacidad para relacionarse con los miembros del mismo. Se evalúa la utilización de sistemas de organización y planificación de tareas dentro del grupo en el desarrollo del trabajo propuesto y en la búsqueda soluciones adecuadas. Se evalúa el nivel de comunicación entre los miembros del grupo y la capacidad de decisión dentro del grupo. Se evalúa el nivel y calidad del desarrollo de las actividades propuestas.

	Se evalúa la utilización de aplicaciones informáticas más adecuadas y la búsqueda de información en fuentes diversas.
<b>Exposición oral, disertación oral, argumentaciones orales</b>	Se evalúa la creatividad y el diseño de una idea original de problema y su resolución. Asimismo se evalúa la exposición ante los compañeros de las conclusiones, investigaciones y disertaciones sobre temas planteados y coordinados por el profesor.
<b>Autoevaluación (oral, escrita, individual, en grupo)</b>	Se evalúa la capacidad de crítica y autocrítica, de inferir de los argumentos de otros compañeros y de valorar el proceso de aprendizaje.
<b>Prácticas simuladas o ejercicios prácticos</b>	Se evalúa la actitud, motivación y participación del alumno en la clase, con preguntas y situaciones planteadas por el profesor y por los propios alumnos, relacionadas con el trabajo bien hecho y la búsqueda de la solución más adecuada.
<b>Informes/memorias de prácticas y ejercicios</b>	Se evalúa la capacidad de análisis y de síntesis. Se evalúa la utilización de herramientas informáticas y de búsqueda de información en fuentes diversas. Se evalúa la expresión escrita y la capacidad de formular propuestas acertadas y con actitud de ética y profesionalidad sobre los resultados obtenidos en las prácticas y ejercicios propuestos.
<b>Pruebas teóricas y escritas objetivas individuales</b>	Se evalúa los conocimientos adquiridos en el módulo. Se evalúa la expresión escrita.
<b>Pruebas prácticas individuales</b>	Se evalúa los conocimientos autónomos aplicados y las habilidades desarrolladas en el proceso de enseñanza del módulo, en ejercicios prácticos planteados por el profesor.

## 12.5. SESIONES DE EVALUACIÓN

Al menos, se celebrará **una sesión de evaluación parcial** y, en su caso, de calificación **cada trimestre lectivo** y una **final** no antes del 22 de junio de cada curso escolar. La sesión de evaluación consistirá en la reunión del equipo educativo que imparte docencia al mismo grupo, organizada y presidida por el tutor del grupo.

Antes del 15 octubre	1 trimestre	2 trimestre	3 trimestre	Antes del 22 junio
Evaluación inicial	1º parcial	2º parcial	3º parcial	Final

## 7.6. SISTEMAS Y CRITERIOS DE RECUPERACIÓN

La recuperación debe entenderse como actividad y no como examen de recuperación. Así, se trata una parte más del proceso de enseñanza-aprendizaje, teniendo en cuenta que se trata de evaluación continua y de una formación integral del alumno. **Se iniciará cuando se detecte la deficiencia en el alumno sin esperar el suspenso.** Realizando con el alumno actividades complementarias de refuerzo, apoyándole en aquellos puntos donde presente deficiencias, es muy probable que se evite la evaluación negativa.

Cuando el alumno no logre la superación de las deficiencias y fallos detectados y por tanto no hay alcanzado una valoración suficiente en cualquiera de los conceptos evaluados, se establecerán **actividades específicas de recuperación en el mes de junio.** Estas actividades podrán consistir, según la naturaleza de los conceptos, conocimientos y capacidades implicados en: resolución de cuestionarios, análisis y solución de casos y problemas, trabajos, informes, realización de estudios y exposiciones, etc. Se entregará al alumno un plan individualizado de

recuperación. Por tanto, **entre la última evaluación parcial (mayo) y la final (junio)**, si quedara algún RA por superar, **se orientará al alumnado sobre el procedimiento a seguir para la recuperación de los RA no superados**. Es **obligatorio asistir a clase** durante este período.

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 superó en su momento generarán una nueva calificación final del módulo profesional que será la que aparezca como nota de evaluación final.

- Los alumnos que, habiendo obtenido una calificación positiva en el módulo en mayo (tercera evaluación parcial) deseen mejorar dicha calificación, podrán hacerlo igualmente en el mes de junio, bien mediante la realización de una prueba escrita, bien mediante la realización de un/os trabajo/s o bien conjugando ambas opciones a criterio del profesor/a. Serán evaluados de todos los criterios de evaluación a alcanzar en cada módulo profesional. La calificación obtenida en esta última evaluación será la que prevalezca.

- Después de cada sesión de evaluación se orientará al alumnado sobre el procedimiento a seguir para la recuperación de los RA no superados. Especialmente en el período entre la última evaluación parcial y la final para permitir al alumnado la superación del módulo pendiente de evaluación positiva o, en su caso, mejorar la calificación obtenida en el mismo.

## **8. ATENCION 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.

En el caso de que haya alumnado con discapacidad reconocida se podrá realizar una adaptación curricular no significativa: no se adaptarán objetivos, contenidos ni criterios de evaluación, pero se podrán adaptar materiales, metodología y procesos de evaluación (más tiempo para la realización de exámenes, cambio en el tipo de prueba como por ejemplo, oral en lugar de escrita, etc.).

Se podrán proponer actividades de ampliación destinadas al alumnado con mayor nivel o implicación.

Además, para aquellos alumnos que se hayan incorporado de forma tardía al curso debido a las diferentes fechas de adjudicación de plazas en Formación Profesional (se hará una labor de atención inmediata para ponerlos al día rápidamente), se permitirá que repitan aquellas actividades que ya se han realizado en clase. La nueva fecha de realización coincidirá con la próxima acordada para la siguiente actividad, esta vez ya para todo el grupo.

## **9. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES**

Las actividades complementarias y extraescolares son de utilidad para poner al alumnado en contacto con la realidad laboral y sociocultural de la zona preparando así al alumnado para su próxima inserción en el mundo laboral. Estas actividades están programadas coordinadamente con el resto de módulos y profesores del ciclo

formativo y en función de las disponibilidades y necesidades del departamento de Turismo. **Se planifican y se acuerdan en reuniones de departamento.**

La **relación de las actividades a realizar es abierta y flexible**, pudiéndose incluir todas aquellas que puedan surgir a lo largo del curso y que puedan ser de interés para el curriculum. Así, las actividades que se proponen son las siguientes:

- Visitas a diferentes **empresas e instituciones** relacionadas con el sector turístico, para que los alumnos y alumnas tengan contacto con la realidad laboral antes de realizar sus prácticas de empresa. En este sentido se contemplan:
  - Visitas a diferentes agencias de viajes, organizaciones profesionales de congresos y otras empresas o instituciones relacionadas con el turismo de reuniones como puede ser el Palacio de Congresos de Sevilla.
  - Visitas a diferentes establecimientos de alojamiento de la localidad y provincia como podrían ser Parador de Turismo de Carmona, Casas de la Judería, Hotel Alfonso XIII, hoteles de reuniones y congresos como NH Collection, AlÁndalus o Barceló.
  - Visitas a diferentes oficinas de información turística como OIT de Carmona, OIT Marqués de Contadero u OIT de la Diputación de Sevilla.
  - Visita a terminales de transporte (aeropuerto de Sevilla y estación de Santa Justa).
  - Visita al Centro de interpretación de la judería
  - Visita al espacio Magallanes
  - Visita a un barco de crucero en el puerto de Sevilla
  - Visita al Centro de Innovación Turística de Andalucía (Málaga)
  
- Visitas a diferentes monumentos y otros recursos y lugares de interés turístico de la localidad y localidades del entorno: Reales Alcázares de Sevilla, Catedral de Sevilla, Iglesia del Salvador, Museos (de Bellas Artes, Arqueológico, Etnográfico, Casa Murillo, etc.), Plaza de España, Casa de Pilatos, Palacio de los Marqueses de la Algaba (Centro de Interpretación del Arte Mudéjar), San Luis de los Franceses, Centro Andaluz de Arte Contemporáneo, Palacio de los Marqueses de Lebrija, Cámara oscura de Torre de los Perdigones, Parlamento Andaluz, Museo del Baile Flamenco, Itálica y San Isidoro del Campo, Barrios de Santa Cruz y Triana, Barrio de la Macarena, El Dolmen de la Pastora y Matarrubia (Valencina) y Los Jardines de Foreties (Castilleja de Guzmán), Fábrica de Tabacos y Casa de la Ciencia, etc.
  
- Asistencia a exposiciones que resulten de interés llevadas a cabo por entidades como Caixa Forum o aquellas que tengan lugar en el pabellón de la Navegación de Sevilla.
  
- Visitas culturales a otras localidades andaluzas: Córdoba, Cádiz, Úbeda y Baeza, Río Tinto, Osuna, Aracena, Antequera o Carmona.
  
- Asistencia a jornadas, simposios, foros, workshops, congresos y otro tipo de reuniones con una temática relacionada con el mundo del turismo.
  
- Se contactará con empresarios del sector turístico (director de hotel, guías turísticos, etc.) para que acudan al centro y expongan al alumnado temas de actualidad relacionados con el sector.

- Colaboración con cuantos actos culturales se celebren en el centro educativo, en colaboración con el departamento de actividades extraescolares.
- Visita a diferentes espacios naturales: Corredor Verde Guadiamar, Dehesa de Abajo y Cañada los Pájaros y Parque Nacional de Doñana.

## 10. EL DEPARTAMENTO

Las reuniones de departamento se celebrarán los miércoles de 10:15 a 11:15 h, aunque cualquier cuestión importante que surja será tratada de forma inmediata por el profesorado del departamento.

El profesorado asistirá a aquella formación necesaria para la actualización de contenidos y se propondrán cursos referentes a la gestión hotelera y aquellos que se consideren relevantes para el Ciclo.

## 11. RECURSOS Y MATERIALES DIDÁCTICOS

### a) Recursos impresos.

- ❖ Libros de consulta.
- ❖ La biblioteca del aula, del centro y de la propia localidad.
- ❖ Prensa general y especializada del sector turístico
- ❖ Textos legales
- ❖ Mapas turísticos, folletos de diferentes destinos turísticos y otros folletos de información turística de distintas CC y resto de países.
- ❖ Apuntes de la profesora
- ❖ Estadísticas de carácter turístico

**b) Recursos audiovisuales:** Entre los tipos de material audiovisual que se pueden utilizar en el proceso de enseñanza — aprendizaje, se propone el video.

### c) Recursos informáticos:

- ↳ Ordenadores
- ↳ Aulas de informática.
- ↳ Empleo de Internet y de programas específicos adecuados a los contenidos de los distintos modelos.
- ↳ **Herramientas web** como **cmptools** para la realización de mapas conceptuales, **Kahoot** para el diseño de tests, padlet, canva, etc.
- ↳ **Plataforma Classroom**

### d) Bibliografía

#### Manuales

- Comercialización de productos y servicios turísticos. Síntesis.
- Estructura del mercado turístico. Síntesis.
- Estructura del mercado turístico. Paraninfo.
- El turismo: teoría y práctica. Síntesis

#### Páginas web:

- Turespaña
- Turismo Andaluz

- Ministerio de Industria, Comercio y Turismo
- Instituto de Calidad Turística
- Organización Mundial del Turismo
- Instituto Nacional de Estadística
- Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía
- Unesco

# PROGRAMACIÓN

CURSO: 2022/2023

**CFGS Gestión de Alojamientos Turísticos**  
**Curso: Primero**  
**Módulo: GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE PISOS**  
**Departamento de Hostelería y Turismo**  
**Profesoras: Olga Méndez Ruiz y Ana Picado Herrero**

**ÍNDICE**

- 1.** Contextualización.
- 2.** Objetivos generales del ciclo y del Instituto a los que contribuye el módulo.
- 3.** Competencias profesionales, personales y sociales relacionadas con el módulo.
- 4.** Contenidos según normativa y contenidos propuestos.
- 5.** Metodología.
- 6.** Temas transversales.
- 7.** Evaluación.
  - 7.1.** Evaluación del proceso de enseñanza.
  - 7.2.** Evaluación del proceso de aprendizaje. Procedimientos de evaluación.
  - 7.3.** Criterios de evaluación.
  - 7.4.** Instrumentos de evaluación.
  - 7.5.** Sesiones de evaluación.
  - 7.6.** Sistemas y criterios de recuperación.
- 8.** Atención a la diversidad.
- 9.** Actividades complementarias y extraescolares.
- 10.** El departamento.
- 11.** Recursos materiales y didácticos.
- 12.** Documento de información al alumnado.
- 13.** CONSIDERACIONES PROGRAMACIONES SEGÚN INSTRUCCIÓN 10/2020, DE 15 DE JUNIO, DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ORDENACIÓN Y EVALUACIÓN EDUCATIVA RELATIVA A LAS MEDIDAS EDUCATIVAS A ADOPTAR EN EL INICIO DEL CURSO 2020/2021 EN LOS CENTROS DOCENTES ANDALUCES QUE IMPARTEN ENSEÑANZAS DE RÉGIMEN GENERAL.

## **1. CONTEXTUALIZACIÓN**

La siguiente programación didáctica se llevará a cabo con el alumnado del IES Salvador Távora, en Sevilla, situado en el barrio de Rochelambert.

Contamos con alumnos de Sevilla capital, pero no de la zona de influencia del centro, y por supuesto, contamos con un grupo de alumnos de la provincia de Sevilla y otras de Andalucía, algunos de los cuales han fijado su residencia temporal en Sevilla.

Por otro lado, las circunstancias personales y profesionales de cada uno son diferentes. La mayoría de los alumnos provienen del Bachillerato (11 alumnos), otros han cursado ya algún ciclo formativo de grado medio (5 alumnos) o superior (6 alumnos) de otra familia profesional. De ellos, una alumna ha iniciado estudios universitarios pero no han sido concluidos; unos trabajan de forma puntual y esporádica y otros tienen un trabajo con cierta estabilidad, con lo que el perfil del alumnado es muy heterogéneo.

La mayoría de ellos muestran interés por el sector profesional del turismo y las ganas de incorporarse lo antes posible al mercado laboral. Solo dos de ellos manifiestan seguir estudiando una vez finalizado el ciclo.

<b>Ciclo Formativo:</b>	GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS.
<b>Normativa que regula el título:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos turísticos.</li> <li>● Orden <a href="#">de 7 de julio de 2009</a>, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos en Andalucía.</li> </ul>
<b>Módulo Profesional:</b>	Gestión del departamento de pisos. Nº horas: 128 totales (4 semanales). Código: 0175.

## **2. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO Y DEL INSTITUTO A LOS QUE CONTRIBUYE EL MÓDULO**

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este Ciclo Formativo que se relacionan a continuación:

- a) Identificar los sistemas de gestión analizando sus prestaciones y adecuación a las necesidades del establecimiento para optimizar la explotación del mismo.
- b) Identificar los departamentos del establecimiento turístico analizando sus estructuras organizativas y sus funciones, para proponer la implantación de sistemas de gestión innovadores.
- g) Analizar el departamento de pisos y el de recepción reconociendo los recursos humanos, materiales y técnicos necesarios para controlarlos y supervisarlos.
- k) Identificar las normas de seguridad laboral, medioambiental e higiénico-sanitarias utilizando la normativa vigente, manuales de empresa y documentación establecida para supervisar el cumplimiento de éstas.
- n) Analizar la estructura jerárquica de la empresa, identificando los roles y responsabilidades de cada uno de los componentes del grupo de trabajo para organizar y coordinar el trabajo en equipo.
- o) Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para participar activamente en los grupos de trabajo y conseguir los objetivos de la producción.

De igual forma contribuye a alcanzar los objetivos del Instituto:

#### **PARTICULARES DEL CENTRO:**

- Consolidación del Instituto como un gran Centro Educativo de referencia en la zona.
- Mejora de los rendimientos escolares del alumnado en todas las etapas, fomentando la creación de hábitos de estudio, esfuerzo y trabajo.
- Promoción del desarrollo integral del alumnado para su incorporación futura en igualdad de condiciones a la sociedad competitiva y al mundo laboral.
- Educación en valores conducentes a la construcción de una sociedad más justa y solidaria tales como la igualdad, la democracia, tolerancia y el respeto.
- Fomento de hábitos de vida saludable y de actitudes de respeto al entorno, al patrimonio de la ciudad, a las instalaciones del Centro y al medio ambiente.

#### **PROPIOS PARA LA MEJORA DEL RENDIMIENTO ESCOLAR Y LA CONTINUIDAD DEL ALUMNADO EN EL SISTEMA EDUCATIVO:**

- Reducir el absentismo escolar y el abandono temprano del sistema educativo.
- Mejorar la coordinación entre el profesorado de una misma materia y nivel.
- Fomentar el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación como instrumentos favorecedores del proceso de aprendizaje.
- Mejorar la expresión oral y escrita de nuestro alumnado, así como la comprensión lectora de cualquier tipo de texto.
- Asegurar la información al alumnado de los criterios de evaluación establecidos para cada, materia, ámbito o módulo profesional.
- Potenciar el estudio de lenguas extranjeras.
- Fomentar el hábito de lectura a través de todas las áreas que componen el currículo, potenciando el uso de la biblioteca del Centro.
- Establecer agrupamientos flexibles en las áreas instrumentales si los recursos humanos y materiales lo permiten.
- Aplicar con prontitud las medidas educativas que se determinen en las sesiones de evaluación inicial.
- Participación del Centro en planes, proyectos e iniciativas que favorezcan la mejora de la convivencia, la formación del profesorado, la implicación de las familias, el conocimiento de la cultura andaluza, el respeto al medio ambiente, el rendimiento académico y la adquisición de las competencias básicas del alumnado en todas las enseñanzas que se imparten.
- Compensar el desfase curricular del alumnado en situación de desventaja socioeducativa, mediante las medidas contempladas en los planes de Compensatoria, de refuerzo educativo, de recuperación de materias pendientes, de orientación y de acción tutorial.
- Potenciar la información a las familias sobre el proceso de aprendizaje de sus hijos e hijas e impulsar una mayor colaboración de los padres y madres en la vida del Centro.
- Ampliar la colaboración con entidades, asociaciones y otros recursos de la zona para combatir el absentismo y el abandono de ciertos sectores más desprotegidos de nuestra población escolar.
- Mayor coordinación con los centros adscritos a nuestro IES (tanto de Primaria como de Secundaria), para facilitar el tránsito del alumnado de 1º ESO y 1º de Bachillerato.
- Facilitar la integración escolar del alumnado que se incorpora tardíamente o de forma irregular al sistema educativo o la del alumnado extranjero sin conocimiento de español, optimizando los recursos con que provee al Centro la Administración tales como profesor/a de A.T.A.L., Mediador/a Intercultural, Educador/a Social, Plan de Apoyo Lingüístico a extranjeros, además de las medidas mencionadas en el objetivo 1.2.10.
- Recoger y aplicar las propuestas de mejora contempladas tras las pruebas externas tales como las de diagnóstico, así como las marcadas en la Memoria de Autoevaluación de cada curso para el siguiente.

## LÍNEAS GENERALES DE ACTUACIÓN PEDAGÓGICA:

Tomando como punto de partida los objetivos generales que pretendemos alcanzar, nuestro Proyecto Educativo contempla las siguientes líneas de actuación pedagógica:

- Potenciar la convivencia, la tolerancia y el respeto mutuo.
- Crear una cultura del esfuerzo y de la cooperación, fomentando la adquisición de valores en relación al trabajo, reforzando el sentido de la responsabilidad y la autodisciplina, para consigo mismo y para con el grupo.
- Impulsar las normas básicas del diálogo y el espíritu crítico: expresar las ideas y saber escuchar.
- Estimular la participación, asociación y colaboración de los padres y madres. Potenciar la figura del delegado/a de padres/ madres en cada tutoría.
- Hacer partícipes de la vida del Centro a todos los agentes de la Comunidad Educativa, mediante la coordinación entre los órganos colegiados y la participación de todos los estamentos en planes, proyectos, iniciativas y Actividades Culturales y Extraescolares contemplados en el Proyecto de Centro.
- Dinamizar la acción tutorial, adoptando criterios claros para el diseño de perfiles y asignación de tutores y tutoras más adecuados al tipo de enseñanza y características de los grupos.
- En aras de alcanzar la formación integral de nuestro alumnado como seres humanos, prestar suma atención a aspectos como las habilidades sociales, el desarrollo y el control emocional, la educación para la salud, el conocimiento y el cuidado del entorno, así como el fomento de los valores de igualdad de género, solidaridad, justicia, libertad y paz.
- Apostar por la utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, tanto en los aspectos organizativos y de gestión como en los didácticos.
- Fomentar en el alumnado de la ESO hábitos de vida sana y la afición por actividades deportivas y lúdicas, potenciando su participación en el Plan de Apertura.
- Con respecto al hecho religioso, el IES Salvador Távora, como centro educativo público que es, se declara aconfesional y laico, a la vez que respetuoso con las creencias personales de todos sus miembros. A tal efecto, se respetará la decisión de las familias de optar por que el alumno o alumna curse enseñanzas de religión o no, sin que ello suponga discriminación en ningún sentido, garantizando el Centro, como se puede comprobar en los criterios de elaboración de los horarios del alumnado, que éste no se verá condicionado por esta circunstancia a la hora de elección de optativas ni de aplicación de ninguna medida de atención a la diversidad. Asimismo, el alumnado que no opte por religión, será atendido por un profesor o profesora distinto y en el mismo tramo horario, sin que en ningún caso comporte el aprendizaje de contenidos curriculares asociados al conocimiento del hecho religioso ni a cualquier materia de la etapa. Por otra parte, los alumnos y alumnas que manifiesten tal interés, recibirán enseñanza religiosa en todas aquellas confesiones con las que estén establecidos conciertos por parte de la Administración Educativa, siempre que se pueda compaginar con los horarios de los grupos a los que pertenezcan.
- Desde el Departamento de Orientación y con el apoyo de Jefatura de Estudios, se ofrecerá al alumnado la orientación educativa y profesional más adecuada, además de aplicar con diligencia cuanto se refiere a la atención a la diversidad en sus diferentes aspectos.
- La enseñanza activa y participativa debe ser la base metodológica en todas las enseñanzas: la práctica con preferencia a la exposición teórica, especialmente en la Enseñanza Secundaria Obligatoria.
- Asegurar la coordinación de los órganos colegiados, tanto en lo que se refiere al establecimiento de normas de convivencia y el uso de espacios y materiales, como en los aspectos didácticos, tales como instrumentos y criterios de evaluación.
- Conocer y respetar la realidad cultural de Andalucía, partiendo del conocimiento y de la comprensión de Andalucía como comunidad de encuentro entre culturas.
- Potenciar el conocimiento y uso de lenguas extranjeras.

- Conceder suma atención a la Formación en Centros de Trabajo del sector de las familias profesionales y a la promoción de la cultura emprendedora, como primera toma de contacto de nuestro alumnado de Formación Profesional con el mundo laboral, procurando que pueda acceder posteriormente al mismo con calidad y en igualdad de condiciones.
- Fomentar el trabajo cooperativo como estrategia metodológica dentro del aula.
- Asumir el planteamiento inclusivo para educar a todo el alumnado, respetando sus diferencias y promoviendo sus capacidades.

### **3. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES RELACIONADAS CON EL MÓDULO**

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

- a) Coordinar los servicios propios de los establecimientos de alojamiento turístico, disponiendo las estructuras organizativas óptimas para la gestión y control de sus departamentos.
- d) Controlar y supervisar el departamento de pisos, estableciendo los recursos humanos y materiales, pudiendo prestar el servicio, en su caso.
- h) Proponer la implantación de sistemas de gestión innovadores, adecuando y empleando las tecnologías de la información y la comunicación.
- i) Supervisar el cumplimiento de las normas relativas a seguridad laboral, medioambiental y de higiene en los establecimientos de alojamiento turístico.
- l) Cumplir con los objetivos de la producción, colaborando con el equipo de trabajo y actuando conforme a los principios de responsabilidad y tolerancia.
- n) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.

<b>Unidad didáctica 1. ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE PISOS</b>				<b>Nº horas de la unidad aproximadas: 34</b>
<b>CPP S</b>	<b>OG</b>	<b>RA</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Criterios de evaluación</b>
<b>A D H</b>	<b>A B G N</b>	<b>1. Organiza el departamento de pisos justificando la planificación del mismo según el establecimiento, personal disponible, tipos de clientes, ocupación y rentabilidad.</b>	<p>Organización del departamento de pisos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización de los espacios físicos de las zonas de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería según modalidades y tipos de establecimientos.</li> <li>- Recursos humanos y materiales.</li> <li>- Ubicación y distribución en planta de equipos, máquinas y mobiliario.</li> <li>- Métodos de medición de la actividad productiva.</li> <li>- Cálculo y asignación de tiempos.</li> </ul> <p>Principios de mejora de métodos y tiempos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planes de trabajo del departamento de pisos. Procesos de servicios.</li> <li>- La organización y distribución de tareas. Objetivos de productividad</li> </ul>	<p>a) Se han relacionado o diferentes modelos de organización del departamento de pisos con diferentes tipos y modalidades de establecimientos.</p> <p>b) Se han identificado y justificado los elementos materiales y su distribución según criterios</p>

				<p>de ergonomía y fluidez de trabajo, así como en función de los diferentes tipos y características de los establecimientos.</p> <p>c) Se han enumerado los factores que determinan las necesidades de personal, en función del tipo de establecimiento, clientela y ocupación.</p> <p>d) Se han justificado los procesos propios del departamento de pisos que puedan</p>
--	--	--	--	--

				<p>resultar adecuados para conseguir la mayor eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios.</p> <p>e) Se han establecido o planes de trabajo y objetivos de productividad.</p> <p>f) Se ha utilizado correctamente equipos y programas informáticos específicos para la organización de la prestación de los servicios propios del departamento.</p>
--	--	--	--	---

<b>Unidad didáctica 2. CONTROL DE PRODUCTOS, MATERIALES Y EQUIPAMIENTOS</b>				<b>Nº horas de la unidad aproximadas: 20</b>
<b>CPP S</b>	<b>OG</b>	<b>RA</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Criterios de evaluación</b>
<b>I L N</b>	<b>G K N O</b>	<b>2. Controla los productos, materiales y equipamientos del departamento de pisos describiendo los procesos de reposición, almacenamiento, conservación y valoración.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Métodos de identificación de necesidades de aprovisionamiento.</li> <li>- Sistemas y procesos de aprovisionamiento.</li> <li>- Procesos de compras. Selección de proveedores. Formalización de pedidos. Recepción de mercancías.</li> <li>- Almacenamiento. Importancia del orden y conservación de productos en el almacén. Productos peligrosos y sustancias tóxicas.</li> <li>- Realización de inventarios.</li> </ul>	a) Se han definido y clasificado los utensilios, productos, equipos, materiales y piezas de lencería más usuales en los

			<p>Importancia de los stocks. Stock máximo, stock mínimo y stock de seguridad.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Valoración de existencias.</li><li>- Documentación asociada.</li><li>- Cumplimiento de las normas de gestión ambiental en el almacén</li></ul>	<p>establecimientos de alojamiento.</p> <p>b) Se han determinado las necesidades de aprovisionamiento y selección de proveedores.</p> <p>c) Se han caracterizado los procesos de pedidos más comunes en las empresas del sector.</p> <p>d) Se han recepcionado los productos, materiales y utensilios correctamente, comprobando que el pedido se ajusta a lo</p>
--	--	--	---	---

				<p>solicitado.</p> <p>e) Se han justificado criterios de almacenamiento más utilizados en función de supuestos espacios disponibles, tipos de productos y gestión de entradas-salidas, así como del control de productos del almacén.</p> <p>f) Se ha calculado el stock mínimo, el máximo, de seguridad y grado de rotación de materiales y productos</p>
--	--	--	--	--

				<p>de limpieza y de lencería, así como la realización de inventarios .</p> <p>g) Se han valorado las existencias bajo su control siguiendo los criterios más usuales.</p>
--	--	--	--	---

<b>Unidad didáctica 3. REVISIÓN DEL ESTADO DE MANTENIMIENTO, MOBILIARIO Y EQUIPOS</b>	<b>Nº horas de la unidad aproximadas: 20</b>
---	--

CPP S	OG	RA	Contenidos	Criterios de evaluación
I L N	A B G K N O	<p><b>3. Revisa el estado de mantenimiento de instalaciones, maquinaria y equipo, justificando sistemas y procedimientos de conservación y mantenimiento.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Funciones del departamento de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería en materia de mantenimiento de instalaciones, equipos y mobiliario.</li> <li>- Procedimientos de comunicación y coordinación entre el departamento de pisos, recepción y mantenimiento.</li> <li>- Equipos, maquinaria, herramientas y utensilios de uso común en el área de pisos. Tipos, funcionamiento, aplicaciones, manejo y limpieza.</li> <li>- Tipos de mantenimiento: preventivo, correctivo y mixto. Protocolos de mantenimiento. Importancia en la reducción de costes y desgastes innecesarios.</li> <li>- Control del nivel de conservación de las instalaciones.</li> <li>- Elaboración y cumplimentación de documentación.</li> <li>- Normativa de seguridad e higiene laboral.</li> </ul>	<p>a) Se han definido las funciones del departamento de pisos, lavandería y lencería en materia de mantenimiento de instalaciones, equipos y mobiliario.</p> <p>b) Se describen los procedimientos de comunicación y coordinación que en materia de mantenimiento se establecen entre los departame</p>

				<p>ntos de pisos, recepción y mantenimiento.</p> <p>c) Se han explicado los tipos, funcionamiento, aplicaciones, manejo, limpieza y mantenimiento de los diferentes tipos de equipo, maquinarias, herramientas y utensilios de uso común en el área de pisos.</p> <p>d) Se han establecido o protocolos de mantenimiento de las instalaciones,</p>
--	--	--	--	--

				<p>equipos y utensilios, así como optimización de los productos utilizados en los procesos, evitando costes y desgastes innecesarios.</p> <p>e) Se ha justificado sistemas adecuados de chequeos para el mantenimiento preventivo de los equipos y maquinaria utilizados en los diferentes procesos.</p> <p>f) Se han elaborado documentos de control e informes</p>
--	--	--	--	--

				<p>de evaluación de resultados de la situación de conservación de las instalaciones.</p> <p>g) Se han identificado las protecciones necesarias en el manejo de equipos, maquinaria, utensilios y productos de limpieza, interpretando correctamente la normativa de seguridad e higiene vigente.</p>
--	--	--	--	--

<b>Unidad didáctica 4: SUPERVISIÓN Y PUESTA A PUNTO DE LAS UNIDADES DE ALOJAMIENTO Y ZONAS COMUNES</b>				<b>Nº horas de la unidad aproximadas: 20</b>
<b>CPP S</b>	<b>OG</b>	<b>RA</b>	<b>Contenidos propuestos y ordenados</b>	<b>Criterios de evaluación</b>
<b>D L N</b>	<b>A B G K N O</b>	<b>4. Supervisa la limpieza y puesta a punto de unidades de alojamiento y zonas comunes caracterizando los procesos de prestación del servicio.</b>	<p>Aplicaciones de los equipos y materiales básicos de limpieza y puesta a punto.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Protocolos y programas de actuación.</li> <li>- Programas de limpieza de locales, instalaciones, mobiliario y equipos propios del departamento.</li> <li>- Análisis y evaluación de productos de limpieza. Rendimientos. Condiciones para su utilización. Riesgos.</li> <li>- Proceso de limpieza de habitaciones libres, ocupadas, bloqueadas, de clientes vips y zonas comunes. Coordinación con el departamento de recepción.</li> <li>- Aplicación de normas, técnicas y métodos de seguridad, higiene,</li> </ul>	<p>a) Se han identificado sistemas y métodos de limpieza y tratamiento de diferentes superficies.</p> <p>b) Se han descrito procesos completos de limpieza y puesta a punto de habitacione</p>

			<p>limpieza y mantenimiento en el uso de locales, instalaciones, mobiliario, equipos y materiales propios del departamento de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería</p>	<p>s, zonas nobles y áreas comunes.  c) Se han determinado mecanismos de control sobre los procesos de limpieza y el personal dependiente.  d) Se han establecido mecanismos de asignación de unidades de alojamiento, zonas nobles y comunes entre el personal a su cargo, teniendo en cuenta en todo momento los niveles de calidad establecidos.  e) Se ha</p>
--	--	--	--	---

				<p>determinad o el rendimiento de los productos de limpieza, así como sus condiciones de utilización y sus riesgos. f) Se ha coordinado con el departamen to de recepción el estado de ocupación o situación de cada unidad de alojamiento. g) Se ha revisado que la limpieza, desinfección , orden, decoración, restablecimi ento de atenciones a clientes sean los establecidos en los</p>
--	--	--	--	--

				<p>estándares óptimos.</p> <p>h) Se han reconocido criterios y métodos de clasificación de ropa para su lavado y planchado, así como los diferentes procedimientos de lavado, secado, planchado y presentación.</p> <p>i) Se han descrito las técnicas de cosido y confección (de prendas sencillas), así como los medios materiales necesarios para el arreglo de ropa en establecimientos de alojamiento.</p> <p>j) Se han</p>
--	--	--	--	--

				determinado o mecanismos de control que garanticen un correcto servicio de lavandería y lencería.
--	--	--	--	---

<b>Unidad didáctica 5. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SUBDEPARTAMENTO DE LAVANDERÍA Y LENCERÍA</b>				<b>Nº horas de la unidad aproximadas: 14</b>
<b>CPP S</b>	<b>OG</b>	<b>RA</b>	<b>Contenidos propuestos y ordenados</b>	<b>Criterios de evaluación</b>
<b>D L N</b>	<b>A B G K N O</b>	<b>4. Supervisa la limpieza y puesta a punto de unidades de alojamiento y zonas comunes caracterizando los procesos de prestación del servicio.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización y funcionamiento del subdepartamento de lavandería y lencería.</li> <li>- Coordinación de los procesos de lavado, planchado y costura.</li> <li>- Administración de la lavandería. Control diario de producción. Control de consumo de suministros. Rentabilidad del departamento. Documentos de control.</li> <li>- Pulcritud y orden en la realización de los procesos de pisos, lavandería y lencería.</li> <li>- Mecanismos de control</li> </ul>	h) Se han reconocido criterios y métodos de clasificación de ropa para su lavado y planchado, así como los diferentes procedimientos

				<p>entos de lavado, secado, planchado y presentación.</p> <p>i) Se han descrito las técnicas de cosido y confección (de prendas sencillas), así como los medios materiales necesarios para el arreglo de ropa en establecimientos de alojamiento.</p> <p>j) Se han determinado mecanismos de control que garanticen un correcto</p>
--	--	--	--	---

				servicio de lavandería y lencería.
--	--	--	--	------------------------------------

<b>Unidad didáctica 6: SUPERVISIÓN DE LA DECORACIÓN Y AMBIENTACIÓN DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO Y ZONAS COMUNES</b>				<b>Nº horas de la unidad aproximadas: 20</b>
<b>CPP S</b>	<b>OG</b>	<b>RA</b>	<b>Contenidos propuestos y ordenados</b>	<b>Criterios de evaluación</b>
<b>I L N</b>	<b>A B G K N</b>	<b>5. Supervisa la decoración y ambientación del área de alojamiento y zonas públicas caracterizando los estilos arquitectónicos, mobiliario, elementos decorativos, iluminación y tendencias actuales.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de estilos y tendencias arquitectónicas del mobiliario de pisos y áreas públicas.</li> <li>- Recursos y tipos de decoración. Ambientación musical. Sistemas y técnicas de iluminación y color. Influencia psicológica.</li> <li>- Revestimientos, alfombras y cortinas: clasificación,</li> </ul>	a) Se han caracterizado las tendencias arquitectónicas más significativas, tipos de

o

caracterización según tipo, categoría y fórmula de alojamiento.

- Técnicas decorativas. Clasificación, descripción y aplicación. Decoración floral y frutal.
- Valoración de las técnicas de decoración y ambientación en los establecimientos de alojamiento turísticos. Aplicación de criterios de confort, funcionalidad y rentabilidad.
- Valoración de las nuevas tendencias, estilos y diseño según tipos de empresas de alojamientos turísticos.
- Planes de decoración según política empresarial, tipos de establecimientos, público objetivo, últimas tendencias y otras.

mobiliario y revestimientos más utilizados en establecimientos de alojamiento turísticos.

b) Se han definido los elementos decorativos más utilizados en establecimientos de alojamientos turísticos.

c) Se han especificado las técnicas de color e iluminación, interpretando y explicando el significado psicológico de los

				<p>colores y su impacto en la comunicación visual.</p> <p>d) Se han identificado las normas básicas de composición y combinación del mobiliario en función de criterios de confort, rentabilidad y funcionalidad.</p> <p>e) Se han elaborado diferentes aplicaciones de ornamentación y decoración típicas y novedosas en los establecimientos de alojamiento turístico.</p>
--	--	--	--	--

				<p>f) Se han valorado las nuevas tendencias y estilos de diseño en establecimientos de alojamiento o turísticos.</p> <p>g) Se ha formalizado o planes de decoración en función de la política empresarial, tipo de establecimiento, público objetivo y últimas tendencias.</p>
--	--	--	--	--

## 5. METODOLOGÍA

Como se puede observar el contenido organizador que se ha seleccionado es, en gran medida, procedimental, ya que de las características de este módulo profesional, se deduce que el aprendizaje debe basarse en los modos de saber hacer, por lo que todas las unidades estarán relacionadas entre sí, no constituyéndose en unidades “estancas” de trabajo, sino que los conocimientos adquiridos serán aplicados en las siguientes unidades didácticas y en diversas situaciones a lo largo del curso.

Por lo tanto, la metodología a seguir será activa, dinámica, participativa, individualizada, formativa y creativa. Para ello se seguirán los siguientes principios metodológicos:

1. **Utilización del medio circundante como primer punto de referencia del alumnado**, realizando actividades que incluyan una visión crítica de las relaciones que se mantienen en el Centro Educativo con el fin de construir un sistema de relaciones lo más adecuado posible. También se pueden realizar aquellas relaciones de las empresas de alojamiento del entorno.
2. **Introducción en la motivación del alumnado**. Se intentará motivar al alumnado utilizando material específico y real como propaganda de establecimientos hoteleros, directorio de hoteles, mapas, páginas web, etc. Además se les pedirá que realicen proyectos creativos para fomentar la imaginación.
3. **Potenciar el trabajo autónomico o individual** y, a su vez, el trabajo en equipo. Los alumnos/as harán parte de sus tareas de forma individual, buscando información dentro y fuera de las aulas, analizándola y asimilándola de forma crítica. También parte de sus actividades serán desarrolladas en grupos, con lo que se fomentará la empatía y el compartir conocimientos y experiencias. En cualquier caso e independientemente del método de trabajo a utilizar, el profesor atenderá a cada alumno/a de forma individualizada, siguiendo paso a paso su trayectoria de aprendizaje.
4. **Estrategias expositivas**. Tras conocer los conocimientos previos del alumnado, comienza la fase de exposición. El proceso de enseñanza-aprendizaje deja un poco al lado las clases magistrales, profundizando en la realización de actividades eminentemente prácticas, a través de las cuales se llegarán a dominar los resultados de aprendizaje requeridos en este módulo profesional. Cuando haya que exponer algo, se hará de forma oral acompañada de la documentación necesaria y, a veces, de transparencias y material audiovisual. El uso de Internet como fuente de información va a ser frecuente en este módulo.
5. **Potenciar las técnicas de indagación e investigación**, ya que con la información que el alumnado va a recibir y asimilar, deberá realizar diversos trabajos investigadores relacionados con el módulo profesional.
6. **Aplicaciones y transferencias de lo aprendido al mundo productivo real**. Se realizarán actividades simuladas en las que se demostrará la utilidad de lo aprendido para un defenderse en un medio productivo real. Aquí los/as alumnos/as con algún tipo de experiencia laboral pueden desempeñar un papel muy activo al poder relatarlas a sus compañeros/as.

## 6. TEMAS TRANSVERSALES

Además de los contenidos propios del módulo, deberán incluirse para la EDUCACIÓN EN VALORES y la ATENCIÓN A LA CULTURA ANDALUZA, según se

establece en la Ley 17/2007 de Educación en Andalucía (art.39 y 40), contenidos y actividades relacionados con:

- **Educación moral y cívica:** el fortalecimiento del respeto de los derechos humanos y de las libertades y los valores que preparan al alumnado para vivir en una sociedad libre y democrática. El conocimiento y el respeto a los valores recogidos en la Constitución Española y en el Estatuto de Autonomía para Andalucía.
- **Educación para la igualdad:** respeto a la interculturalidad, a la diversidad.
- **Educación para la igualdad en ambos sexos:** la superación de las desigualdades por razón del género y la valoración de la aportación de las mujeres al desarrollo de nuestra sociedad y al conocimiento acumulado por la humanidad.
- **Educación para la paz:** no violencia, resolución de conflictos, respeto y tolerancia a la opinión de los demás, etc.
- **Educación para la salud:** hábitos de vida saludable y deportiva. Búsqueda de un adecuado bienestar físico y mental para sí y para los demás. También la salud laboral y la educación sexual que promueva una vida sexual segura y responsable.
- **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, como el flamenco, para que sean conocidos, valorados y respetados como patrimonio propio y en el marco de la cultura española y universal.

De esta forma, a lo largo del módulo se tratarán temas de diferente índole, relacionados con la coeducación, la convivencia, la sostenibilidad, escuela espacio de paz, la multiculturalidad, prevención de riesgos e higiene laboral, etc. Así pues realizaremos:

- a) Actividades donde para trabajos que tradicionalmente son desarrollados por hombres, elegiremos a mujeres para su realización, y viceversa.
- b) Actividades relacionadas con el turismo sostenible.
- c) Actividades para prevención de incendios, levantamiento de cargas, manipulación de productos y equipamiento, etc.
- d) Actividades donde destaquemos las diferentes culturas y costumbres de los diversos tipos clientes y nuestra forma de actuar en consecuencia.
- e) Plan de lectura: procederemos a la lectura de fragmentos de varios libros muy relacionados con el funcionamiento de los establecimientos de alojamiento turístico y la importancia de los recursos humanos en la empresa actual. Estos libros son: “El

Fantasma del Château Palace” de Paco Piedras, “Un director de hotel: anécdotas y disquisiciones” de Roberto Baños y “Medir lo importante” de Luis María Cravino. Posteriormente, realizarán resúmenes y comentarios críticos aplicando los contenidos del módulo, que, además de realizar por escrito, expondrán en clase. Asimismo, es imprescindible el fomento de uso de la Biblioteca. Para ello realizaremos visitas en determinadas horas e informaremos a los alumnos con módulos convalidados y/o aprobados de los horarios de apertura de la misma para incentivar su uso mientras esperan a entrar a clase del resto de módulos.

Se trabajarán con actividades de grupo (debates, coloquios, mesas redondas...) los contenidos transversales a lo largo del curso escolar, siempre y cuando surjan de forma espontánea o con motivo de alguna efemérides.

## **7. EVALUACIÓN**

Para la evaluación tendremos en consideración lo establecido en ORDEN de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía, en el artículo 3 Criterios de evaluación, en sus apartados 1, 2 y 3:

1. Los centros docentes harán públicos, al inicio del curso, por los medios que se determinen en su proyecto educativo, los procedimientos de evaluación comunes a las enseñanzas de formación profesional inicial y los resultados de aprendizaje, contenidos, metodología y criterios de evaluación propios de cada uno de los módulos profesionales que componen cada ciclo formativo.
2. El alumnado tiene derecho a ser evaluado conforme a criterios de plena objetividad, así como a conocer los resultados de sus aprendizajes.
3. Al término del proceso de enseñanza-aprendizaje, el alumnado obtendrá una calificación final para cada uno de los módulos profesionales en que esté matriculado. Para establecer dicha calificación los miembros del equipo docente considerarán el grado y nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos para cada módulo profesional, de acuerdo con sus correspondientes criterios de evaluación y los objetivos generales relacionados, así como de la competencia general y las competencias profesionales, personales y sociales del título, establecidas en el perfil profesional del mismo y sus posibilidades de inserción en el sector profesional y de progreso en los estudios posteriores a los que pueda acceder.

### **7.1. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA**

La evaluación del proceso de enseñanza se aplica mediante una autorreflexión del profesor con el fin de valorar:

- Si su programación didáctica es sistemática y adecuada.
- Si motiva y logra que el alumnado se esfuerce.
- Si se han empleado los recursos y materiales necesarios.
- Si se han logrado los resultados de aprendizaje y los objetivos propuestos.
- Si hay un buen ambiente en el aula y una buena relación entre los alumnos/as.
- Si las actividades realizadas eran las adecuadas.
- Si la distribución temporal ha sido correcta.

Los profesores por tanto evaluarán los procesos de enseñanza, su propia práctica docente y las programaciones, para comprobar el grado de desarrollo conseguido y su adecuación a las necesidades educativas del centro y del alumnado.

Y dado que el currículum es abierto y flexible, el profesor modificará, si fuese necesario, tras la realización de esta autoevaluación, siempre con el fin de mejorar y progresar en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

## **7.2. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE APRENDIZAJE. PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN**

La evaluación aplicada al proceso de aprendizaje, establece los resultados de aprendizaje, competencias profesionales, personales y sociales, objetivos generales, que deben ser alcanzados por los alumnos/as, y responde al *qué evaluar*.

La evaluación es continua, para observar el proceso de aprendizaje. Dicha continuidad queda reflejada en una:

- **Evaluación inicial o diagnóstica:** el profesor iniciará el proceso educativo con un conocimiento real de las características de sus alumnos/as. Esto le permitirá diseñar su estrategia didáctica y acomodar su práctica docente a la realidad de sus alumnos/as. Debe tener lugar dentro un mes desde comienzos del curso académico.
- **Evaluación procesual o formativa:** nos sirve como estrategia de mejora para ajustar sobre la marcha los procesos educativos.
- **Evaluación final o sumativa:** se aplica al final de un periodo determinado como comprobación de los logros alcanzados en ese periodo. Es la evaluación final la que determina la consecución de los objetivos didácticos y los resultados de aprendizaje planteados.

El proceso de evaluación tendrá en cuenta el grado de consecución de los resultados de aprendizaje, objetivos generales y las competencias profesionales, personales y sociales establecidas en esta programación.

## **7.3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

Los criterios de evaluación son las concreciones que permiten valorar si los resultados de aprendizaje han sido alcanzados. A continuación, se especifica para cada unidad de trabajo los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación correspondientes a la misma, así como su valoración, que permita calificar cada actividad realizada.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1: ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE PISOS.**

**Resultado de Aprendizaje 1:** Organiza el departamento de pisos justificando la planificación del mismo según el establecimiento, personal disponible, tipos de clientes, ocupación y rentabilidad.

#### **Criterios de evaluación:**

a) Se han relacionado diferentes modelos de organización del departamento de pisos con diferentes tipos y modalidades de establecimientos.

- b) Se han identificado y justificado los elementos materiales y su distribución según criterios de ergonomía y fluidez de trabajo, así como en función de los diferentes tipos y características de los establecimientos.
- c) Se han enumerado los factores que determinan las necesidades de personal, en función del tipo de establecimiento, clientela y ocupación.
- d) Se han justificado los procesos propios del departamento de pisos que puedan resultar adecuados para conseguir la mayor eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios.
- e) Se han establecido planes de trabajo y objetivos de productividad.
- f) Se ha utilizado correctamente equipos y programas informáticos específicos para la organización de la prestación de los servicios propios del departamento.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 2: CONTROL DE PRODUCTOS, MATERIALES Y EQUIPAMIENTOS**

**Resultado de aprendizaje 2:** Controla los productos, materiales y equipamientos del departamento de pisos describiendo los procesos de reposición, almacenamiento, conservación y valoración.

### **Criterios de evaluación:**

- a) Se han definido y clasificado los utensilios, productos, equipos, materiales y piezas de lencería más usuales en los establecimientos de alojamiento.
- b) Se han determinado las necesidades de aprovisionamiento y selección de proveedores.
- c) Se han caracterizado los procesos de pedidos más comunes en las empresas del sector.
- d) Se han recepcionado los productos, materiales y utensilios correctamente, comprobando que el pedido se ajusta a lo solicitado.
- e) Se han justificado criterios de almacenamiento más utilizados en función de supuestos espacios disponibles, tipos de productos y gestión de entradas-salidas, así como del control de productos del almacén.
- f) Se ha calculado el stock mínimo, el máximo, de seguridad y grado de rotación de materiales y productos de limpieza y de lencería, así como la realización de inventarios.
- g) Se han valorado las existencias bajo su control siguiendo los criterios más usuales.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 3: REVISIÓN DEL ESTADO DE MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES, MOBILIARIO Y EQUIPOS**

**Resultado de aprendizaje 3:** Revisa el estado de mantenimiento de instalaciones, maquinaria y equipo, justificando sistemas y procedimientos de conservación y mantenimiento.

### **Criterios de evaluación:**

- a) Se han definido las funciones del departamento de pisos, lavandería y lencería en materia de mantenimiento de instalaciones, equipos y mobiliario.
- b) Se describen los procedimientos de comunicación y coordinación que en materia de mantenimiento se establecen entre los departamentos de pisos, recepción y mantenimiento.
- c) Se han explicado los tipos, funcionamiento, aplicaciones, manejo, limpieza y mantenimiento de los diferentes tipos de equipo, maquinarias, herramientas y utensilios de uso común en el área de pisos.
- d) Se han establecido protocolos de mantenimiento de las instalaciones, equipos y utensilios, así como optimización de los productos utilizados en los procesos, evitando costes y desgastes innecesarios.
- e) Se ha justificado sistemas adecuados de chequeos para el mantenimiento preventivo de los equipos y maquinaria utilizados en los diferentes procesos.
- f) Se han elaborado documentos de control e informes de evaluación de resultados de la situación de conservación de las instalaciones.

g) Se han identificado las protecciones necesarias en el manejo de equipos, maquinaria, utensilios y productos de limpieza, interpretando correctamente la normativa de seguridad e higiene vigente.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4: SUPERVISIÓN Y PUESTA A PUNTO DE LAS UNIDADES DE ALOJAMIENTO Y ZONAS COMUNES**

**Resultado de aprendizaje 4:** Supervisa la limpieza y puesta a punto de unidades de alojamiento y zonas comunes caracterizando los procesos de prestación del servicio.

**Criterios de evaluación:**

- a) Se han identificado sistemas y métodos de limpieza y tratamiento de diferentes superficies.
- b) Se han descrito procesos completos de limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes.
- c) Se han determinado mecanismos de control sobre los procesos de limpieza y el personal dependiente.
- d) Se han establecido mecanismos de asignación de unidades de alojamiento, zonas nobles y comunes entre el personal a su cargo, teniendo en cuenta en todo momento los niveles de calidad establecidos.
- e) Se ha determinado el rendimiento de los productos de limpieza, así como sus condiciones de utilización y sus riesgos.
- f) Se ha coordinado con el departamento de recepción el estado de ocupación o situación de cada unidad de alojamiento.
- g) Se ha revisado que la limpieza, desinfección, orden, decoración, restablecimiento de atenciones a clientes sean los establecidos en los estándares óptimos.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SUBDEPARTAMENTO DE LAVANDERÍA Y LENCERÍA**

**Resultado de aprendizaje 4:** Supervisa la limpieza y puesta a punto de unidades de alojamiento y zonas comunes caracterizando los procesos de prestación del servicio.

**Criterios de evaluación:**

- h) Se han reconocido criterios y métodos de clasificación de ropa para su lavado y planchado, así como los diferentes procedimientos de lavado, secado, planchado y presentación.
- i) Se han descrito las técnicas de cosido y confección (de prendas sencillas), así como los medios materiales necesarios para el arreglo de ropa en establecimientos de alojamiento.
- j) Se han determinado mecanismos de control que garanticen un correcto servicio de lavandería y lencería.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 6: SUPERVISIÓN DE LA DECORACIÓN Y AMBIENTACIÓN DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO Y ZONAS COMUNES**

**Resultado de aprendizaje 5:** Supervisa la decoración y ambientación del área de alojamiento y zonas públicas caracterizando los estilos arquitectónicos, mobiliario, elementos decorativos, iluminación y tendencias actuales.

**Criterios de evaluación:**

- a) Se han caracterizado las tendencias arquitectónicas más significativas, tipos de mobiliario y revestimientos más utilizados en establecimientos de alojamiento turísticos.
- b) Se han definido los elementos decorativos más utilizados en establecimientos de alojamientos turísticos.
- c) Se han especificado las técnicas de color e iluminación, interpretando y explicando el significado psicológico de los colores y su impacto en la comunicación visual.

- d) Se han identificado las normas básicas de composición y combinación del mobiliario en función de criterios de confort, rentabilidad y funcionalidad.
- e) Se han elaborado diferentes aplicaciones de ornamentación y decoración típicas y novedosas en los establecimientos de alojamiento turístico.
- f) Se han valorado las nuevas tendencias y estilos de diseño en establecimientos de alojamiento turísticos.
- g) Se ha formalizado planes de decoración en función de la política empresarial, tipo de establecimiento, público objetivo y últimas tendencias.

<b>RELACIÓN DE UNIDADES, PONDERACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN POR EVALUACIONES</b>		
<b>RA</b>	<b>UNIDAD DE TRABAJO</b>	<b>PONDERACIÓN SOBRE NOTA FINAL</b>
RA 1	UT 1. Organización del departamento de pisos.	20%
RA 2	UT 2. Control de productos, materiales y equipamientos en el departamento de pisos.	20%
RA 3	UT 3. Revisión del estado de mantenimiento de las instalaciones, mobiliario y equipos.	10%
RA 4	UT 4. Supervisión y puesta a punto de las unidades de alojamiento y zonas comunes	20%
	UT5. Organización y funcionamiento del subdepartamento de lavandería y lencería.	20%
RA 5	UT 6. Supervisión de la decoración y ambientación del área de alojamiento y zonas comunes	10%

#### 7.4. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Son las pruebas que sirven para valorar el aprendizaje de los alumnos/as.

<b>INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN</b>	<b>UTILIDAD PARA LA EVALUACIÓN</b>
<b>Técnicas de observación</b> <b>El cuaderno de clase</b>	Lista los aspectos que van a ser observados en el desempeño del estudiante. Registro de acontecimientos, revelando aspectos significativos del comportamiento del alumno.
<b>Trabajos de simulación o proyectos en grupo</b>	Se evalúa la actitud, motivación y participación del alumno en trabajos de grupo y su capacidad para relacionarse con los miembros del mismo. Se evalúa la utilización de sistemas de organización y planificación de tareas dentro del grupo en el desarrollo del trabajo propuesto y en la búsqueda soluciones adecuadas. Se evalúa el nivel de comunicación entre los miembros del grupo y la capacidad de decisión dentro del grupo. Se evalúa el nivel y calidad del desarrollo de las actividades

	propuestas. Se evalúa la utilización de aplicaciones informáticas más adecuadas y la búsqueda de información en fuentes diversas.
<b>Exposición oral, disertación oral, argumentaciones orales</b>	Se evalúa la creatividad y el diseño de una idea original de problema y su resolución. Asimismo se evalúa la exposición ante los compañeros de las conclusiones, investigaciones y disertaciones sobre temas planteados y coordinados por el profesor.
<b>Autoevaluación (oral, escrita, individual, en grupo)</b>	Se evalúa la capacidad de crítica y autocrítica, de inferir de los argumentos de otros compañeros y de valorar el proceso de aprendizaje.
<b>Prácticas simuladas o ejercicios prácticos</b>	Se evalúa la actitud, motivación y participación del alumno en la clase, con preguntas y situaciones planteadas por el profesor y por los propios alumnos, relacionadas con el trabajo bien hecho y la búsqueda de la solución más adecuada.
<b>Informes/memorias de prácticas y ejercicios</b>	Se evalúa la capacidad de análisis y de síntesis. Se evalúa la utilización de herramientas informáticas y de búsqueda de información en fuentes diversas. Se evalúa la expresión escrita y la capacidad de formular propuestas acertadas y con actitud de ética y profesionalidad sobre los resultados obtenidos en las prácticas y ejercicios propuestos.
<b>Pruebas teóricas y escritas objetivas individuales</b>	Se evalúa los conocimientos adquiridos en el módulo. Se evalúa la expresión escrita.
<b>Pruebas prácticas individuales</b>	Se evalúa los conocimientos autónomos aplicados y las habilidades desarrolladas en el proceso de enseñanza del módulo, en ejercicios prácticos planteados por el profesor.

Para obtener una calificación global del curso se tendrán en cuenta que solo podrán obtener una calificación positiva aquellos alumnos que hayan sido **calificado positivamente en cada RA (resultado de aprendizaje) o en su correspondiente recuperación**. El valor de cada RA en la calificación por evaluaciones y en la calificación final del módulo se recoge en la tabla del punto 7.3 de esta programación.

La evaluación será continua durante todo el proceso de enseñanza - aprendizaje, requiriéndose una asistencia regular a clase, así como la participación en las actividades programadas para el módulo profesional.

El alumnado que no asiste a clase podrá ver su nota disminuida como consecuencia de la imposibilidad de realizar y valorar actividades que se realizan en el aula.

La evaluación se llevará a cabo a través de los resultados de aprendizaje (RA) que se espera que el alumno alcance al finalizar el módulo. Para cada RA y teniendo en cuenta los criterios de evaluación, se desarrollarán diferentes tareas. La calificación de cada RA se obtiene de la media de estas tareas. Es posible que algunas tareas tengan una ponderación diferente, cuestión que se transmitirá al alumnado. Las tareas pueden ser individuales, grupales, de clase o para casa, además pueden ser escritas y/o presentadas oralmente. Para su evaluación, dependiendo de su categoría, se utilizan las técnicas e instrumentos de evaluación mencionados en la tabla anterior.

Las notas de las evaluaciones será la media aritmética simple de los RA que intervengan en cada evaluación, según lo recogido en la tabla del punto 7.3.

A la evaluación final deberá presentarse aquel alumnado que tenga algún RA no superado.

Los alumnos que, habiendo obtenido una calificación positiva en el módulo en mayo (tercera evaluación parcial) deseen mejorar dicha calificación, podrán hacerlo igualmente en el mes de junio, bien mediante la realización de una prueba escrita, bien mediante la realización de un/os trabajo/s o bien conjugando ambas opciones a criterio del profesor/a. Serán evaluados de todos los criterios de evaluación a alcanzar en cada módulo profesional. La calificación obtenida en esta última evaluación será la que prevalezca.

Después de cada sesión de evaluación se orientará al alumnado sobre el procedimiento a seguir para la recuperación de los RA no superados. Especialmente en el período entre la última evaluación parcial y la final para permitir al alumnado la superación del módulo pendiente de evaluación positiva o, en su caso, mejorar la calificación obtenida en el mismo.

## **7.5. SESIONES DE EVALUACIÓN**

Al menos, se celebrará una sesión de evaluación parcial y, en su caso, de calificación cada trimestre lectivo y una final no antes del 22 de junio de cada curso escolar. La sesión de evaluación consistirá en la reunión del equipo educativo que imparte docencia al mismo grupo, organizada y presidida por el tutor del grupo.

<b>Antes del 15 octubre</b>	<b>1 trimestre</b>	<b>2 trimestre</b>	<b>3 trimestre</b>	<b>Antes del 22 junio</b>
Evaluación inicial	1º parcial	2º parcial	3º parcial	Final

## **7.6. SISTEMAS Y CRITERIOS DE RECUPERACIÓN**

La recuperación debe entenderse como actividad y no como examen de recuperación. Así, se trata una parte más del proceso de enseñanza-aprendizaje, teniendo en cuenta que se trata de evaluación continua y de una formación integral del alumno. Se iniciará cuando se detecte la deficiencia en el alumno sin esperar el suspenso. Realizando con el alumno actividades complementarias de refuerzo, apoyándole en aquellos puntos donde presente deficiencias, es muy probable que se evite la evaluación negativa.

Cuando el alumno no logre la superación de las deficiencias y fallos detectados y por tanto no hay alcanzado una valoración suficiente en cualquiera de los conceptos evaluados, se establecerán actividades específicas de recuperación en el mes de junio.

Estas actividades podrán consistir, según la naturaleza de los conceptos, conocimientos y capacidades implicados en: resolución de cuestionarios, análisis y solución de casos y problemas, trabajos, informes, realización de estudios y exposiciones,...

No olvidemos que es importante que el alumnado se sienta estimulado y orientado por el profesor para corregir las diferencias que posee, haciéndole ver que puede alcanzar los objetivos propuestos.

En el mes de junio (evaluación final) el alumnado podrá presentarse a recuperar un/varios resultado/s de aprendizaje o aquellas partes de los mismos no superadas. Estas recuperaciones se valorarán siempre sobre 10.

Del mismo modo, y como se ha comentado con anterioridad, en junio se puede mejorar los resultados obtenidos, registrándose siempre la última calificación obtenida.

## **8. 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.

En el caso de que haya alumnado con discapacidad reconocida se podrá realizar una adaptación curricular no significativa: no se adaptarán objetivos, contenidos ni criterios de evaluación, pero se podrán adaptar materiales, metodología y procesos de evaluación (más tiempo para la realización de exámenes, cambio en el tipo de prueba como por ejemplo, oral en lugar de escrita, etc.).

Además, para aquellos alumnos que se hayan incorporado de forma tardía al curso debido a las diferentes fechas de adjudicación de plazas en Formación Profesional (se hará una labor de atención inmediata para ponerlos al día rápidamente), se establecerán nuevas fechas para que repitan aquellas actividades que ya se han realizado en clase.

## **9. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES**

- Visitas a establecimientos de alojamiento. A lo largo del curso se realizarán visitas a hoteles de diferente categoría, tipología de cliente, etc., así como a otros establecimientos de alojamiento.
- Asistencia a charlas, conferencias, ferias o eventos de carácter turístico.
- Visitas a empresas de lavandería industrial.
- Visitas a empresas de fabricación o distribución de productos de limpieza.
- Visitas a empresas de suministros de hostelería.

## **10. EL DEPARTAMENTO**

Las reuniones de departamento se celebrarán los martes de 18:00 a 19:00 horas, aunque cualquier cuestión importante que surja será tratada de forma inmediata por el profesorado del departamento.

El profesorado asistirá a aquella formación necesaria para la actualización de contenidos y se propondrán cursos referentes a la gestión hotelera y aquellos que se consideren relevantes para el Ciclo.

## **11. RECURSOS Y MATERIALES DIDÁCTICOS**

En el seguimiento del módulo profesional se utilizarán los siguientes recursos didácticos:

- Material bibliográfico de aula: “Gestión del departamento de pisos”. Editorial Paraninfo. María Estela Rodríguez del Río
- Otro material bibliográfico: manuales de inducción y evaluación de desempeño utilizados en establecimientos hoteleros,...

- Fuentes de información turísticas: EXCELTUR, IET,...
- Material periodístico: prensa general (El Mundo, El Diario, La Opinión, etc.), periódicos y revistas económicas (Negocios, Cinco días, etc.), revistas turísticas especializadas (Estudios turísticos, SPIC, Hosteltur, Restauradores, etc.).
- Fuentes normativas oficiales (BOE, BOJA, Convenio de hostelería de Sevilla, etc.).
- Uso de nuevas tecnologías:
  - Material audiovisual: cañón, etc.
  - Aula de informática: uso de Internet y otras aplicaciones informáticas.
- Uso del taller o aula específica.

## **12. DOCUMENTO DE INFORMACIÓN AL ALUMNADO**

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y UNIDADES DIDÁCTICAS

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1: ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE PISOS.**

**Resultado de Aprendizaje 1:** Organiza el departamento de pisos justificando la planificación del mismo según el establecimiento, personal disponible, tipos de clientes, ocupación y rentabilidad.

##### **Criterios de evaluación:**

- a) Se han relacionado diferentes modelos de organización del departamento de pisos con diferentes tipos y modalidades de establecimientos.
- b) Se han identificado y justificado los elementos materiales y su distribución según criterios de ergonomía y fluidez de trabajo, así como en función de los diferentes tipos y características de los establecimientos.
- c) Se han enumerado los factores que determinan las necesidades de personal, en función del tipo de establecimiento, clientela y ocupación.
- d) Se han justificado los procesos propios del departamento de pisos que puedan resultar adecuados para conseguir la mayor eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios.
- e) Se han establecido planes de trabajo y objetivos de productividad.
- f) Se ha utilizado correctamente equipos y programas informáticos específicos para la organización de la prestación de los servicios propios del departamento.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2: CONTROL DE PRODUCTOS, MATERIALES Y EQUIPAMIENTOS**

**Resultado de aprendizaje 2:** Controla los productos, materiales y equipamientos del departamento de pisos describiendo los procesos de reposición, almacenamiento, conservación y valoración.

##### **Criterios de evaluación:**

- a) Se han definido y clasificado los utensilios, productos, equipos, materiales y piezas de lencería más usuales en los establecimientos de alojamiento.
- b) Se han determinado las necesidades de aprovisionamiento y selección de proveedores.
- c) Se han caracterizado los procesos de pedidos más comunes en las empresas del sector.
- d) Se han recepcionado los productos, materiales y utensilios correctamente, comprobando que el pedido se ajusta a lo solicitado.
- e) Se han justificado criterios de almacenamiento más utilizados en función de supuestos espacios disponibles, tipos de productos y gestión de entradas-salidas, así como del control de productos del almacén.
- f) Se ha calculado el stock mínimo, el máximo, de seguridad y grado de rotación de materiales y productos de limpieza y de lencería, así como la realización de inventarios.

g) Se han valorado las existencias bajo su control siguiendo los criterios más usuales.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3: REVISIÓN DEL ESTADO DE MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES, MOBILIARIO Y EQUIPOS**

**Resultado de aprendizaje 3:** Revisa el estado de mantenimiento de instalaciones, maquinaria y equipo, justificando sistemas y procedimientos de conservación y mantenimiento.

#### **Criterios de evaluación:**

- a) Se han definido las funciones del departamento de pisos, lavandería y lencería en materia de mantenimiento de instalaciones, equipos y mobiliario.
- b) Se describen los procedimientos de comunicación y coordinación que en materia de mantenimiento se establecen entre los departamentos de pisos, recepción y mantenimiento.
- c) Se han explicado los tipos, funcionamiento, aplicaciones, manejo, limpieza y mantenimiento de los diferentes tipos de equipo, maquinarias, herramientas y utensilios de uso común en el área de pisos.
- d) Se han establecido protocolos de mantenimiento de las instalaciones, equipos y utensilios, así como optimización de los productos utilizados en los procesos, evitando costes y desgastes innecesarios.
- e) Se ha justificado sistemas adecuados de chequeos para el mantenimiento preventivo de los equipos y maquinaria utilizados en los diferentes procesos.
- f) Se han elaborado documentos de control e informes de evaluación de resultados de la situación de conservación de las instalaciones.
- g) Se han identificado las protecciones necesarias en el manejo de equipos, maquinaria, utensilios y productos de limpieza, interpretando correctamente la normativa de seguridad e higiene vigente.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4: SUPERVISIÓN Y PUESTA A PUNTO DE LAS UNIDADES DE ALOJAMIENTO Y ZONAS COMUNES**

**Resultado de aprendizaje 4:** Supervisa la limpieza y puesta a punto de unidades de alojamiento y zonas comunes caracterizando los procesos de prestación del servicio.

#### **Criterios de evaluación:**

- a) Se han identificado sistemas y métodos de limpieza y tratamiento de diferentes superficies.
- b) Se han descrito procesos completos de limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes.
- c) Se han determinado mecanismos de control sobre los procesos de limpieza y el personal dependiente.
- d) Se han establecido mecanismos de asignación de unidades de alojamiento, zonas nobles y comunes entre el personal a su cargo, teniendo en cuenta en todo momento los niveles de calidad establecidos.
- e) Se ha determinado el rendimiento de los productos de limpieza, así como sus condiciones de utilización y sus riesgos.
- f) Se ha coordinado con el departamento de recepción el estado de ocupación o situación de cada unidad de alojamiento.
- g) Se ha revisado que la limpieza, desinfección, orden, decoración, restablecimiento de atenciones a clientes sean los establecidos en los estándares óptimos.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SUBDEPARTAMENTO DE LAVANDERÍA Y LENCERÍA**

**Resultado de aprendizaje 4:** Supervisa la limpieza y puesta a punto de unidades de alojamiento y zonas comunes caracterizando los procesos de prestación del servicio.

**Criterios de evaluación:**

- h) Se han reconocido criterios y métodos de clasificación de ropa para su lavado y planchado, así como los diferentes procedimientos de lavado, secado, planchado y presentación.
- i) Se han descrito las técnicas de cosido y confección (de prendas sencillas), así como los medios materiales necesarios para el arreglo de ropa en establecimientos de alojamiento.
- j) Se han determinado mecanismos de control que garanticen un correcto servicio de lavandería y lencería.

**UNIDAD DIDÁCTICA 6: SUPERVISIÓN DE LA DECORACIÓN Y AMBIENTACIÓN DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO Y ZONAS COMUNES**

**Resultado de aprendizaje 5:** Supervisa la decoración y ambientación del área de alojamiento y zonas públicas caracterizando los estilos arquitectónicos, mobiliario, elementos decorativos, iluminación y tendencias actuales.

**Criterios de evaluación:**

- a) Se han caracterizado las tendencias arquitectónicas más significativas, tipos de mobiliario y revestimientos más utilizados en establecimientos de alojamiento turístico.
- b) Se han definido los elementos decorativos más utilizados en establecimientos de alojamientos turísticos.
- c) Se han especificado las técnicas de color e iluminación, interpretando y explicando el significado psicológico de los colores y su impacto en la comunicación visual.
- d) Se han identificado las normas básicas de composición y combinación del mobiliario en función de criterios de confort, rentabilidad y funcionalidad.
- e) Se han elaborado diferentes aplicaciones de ornamentación y decoración típicas y novedosas en los establecimientos de alojamiento turístico.
- f) Se han valorado las nuevas tendencias y estilos de diseño en establecimientos de alojamiento turísticos.
- g) Se ha formalizado planes de decoración en función de la política empresarial, tipo de establecimiento, público objetivo y últimas tendencias.



MÓDULO

**MARKETING TURÍSTICO**  
**CURSO 2022/23**

Familia Profesional	<b>HOSTELERÍA Y TURISMO</b>	
Ciclo	CFGS Gestión de Alojamientos Turísticos	
Módulo	<b>MARKETING TURÍSTICO</b>	
Nº de Horas	Totales: <b>192</b>	Semanales: <b>6</b>

Profesora: Ana Picado Herrero

- 1.** Contextualización.
- 2.** Justificación legal.
- 3.** Objetivos generales del ciclo y del Instituto a los que contribuye el módulo.
- 4.** Presentación del módulo
- 5.** Contribución a la adquisición de las competencias profesionales, personales y sociales y los objetivos generales del ciclo
- 6.** Resultados de aprendizaje del módulo
- 7.** Bloques de contenidos
- 8.** Relaciones curriculares. Criterios de evaluación y su relación con los resultados de aprendizaje, contenidos, competencias y objetivos del ciclo
- 9.** Secuenciación y temporalización
- 10.** Metodología.
- 11.** Temas transversales.
- 12.** Evaluación.
  - 12.1.** Evaluación del proceso de enseñanza.
  - 12.2.** Evaluación del proceso de aprendizaje. Procedimientos de evaluación.
  - 12.3.** Criterios de evaluación, ponderación y método de evaluación
  - 12.4.** Instrumentos de evaluación.
  - 12.5.** Sesiones de evaluación.
  - 12.6.** Sistemas y criterios de recuperación.
- 13.** Atención a la diversidad.
- 14.** Actividades complementarias y extraescolares.
- 15.** El departamento.
- 16.** Recursos materiales y didácticos.

## **1. CONTEXTUALIZACIÓN**

La **Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía**, establece mediante el Capítulo V «Formación profesional» del Título II «Las enseñanzas», los aspectos propios de Andalucía relativos a la ordenación de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo.

Por otra parte, el **Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre**, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, fija la estructura de los nuevos títulos de formación profesional, que tendrán como base el Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales, las directrices fijadas por la Unión Europea y otros aspectos de interés social, dejando a la Administración educativa correspondiente el desarrollo de diversos aspectos contemplados en el mismo.

Como consecuencia de todo ello, el **Decreto 436/2008, de 2 de septiembre**, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional inicial que forma parte del sistema educativo, regula los aspectos generales de estas enseñanzas. Esta formación profesional está integrada por estudios conducentes a una amplia variedad de titulaciones, por lo que el citado Decreto determina en su artículo 13 que la Consejería competente en materia de educación regulará mediante Orden el currículo de cada una de ellas.

*La siguiente programación didáctica se llevará a cabo con el alumnado del IES Salvador Távora, en Sevilla, situado en el barrio de Rochelambert. El alumnado que accede al ciclo de Gestión de Alojamientos Turísticos procede de varios barrios de Sevilla capital, pero no de la zona de influencia del centro, y por supuesto, contamos con un grupo de alumnos de la provincia de Sevilla y otras de Andalucía, algunos de los cuales han fijado su residencia temporal en Sevilla.*

Por otro lado, las circunstancias personales y profesionales de cada uno son diferentes. La mayoría de los alumnos provienen del Bachillerato (11 alumnos), otros han cursado ya algún ciclo formativo de grado medio (5 alumnos) o superior (6 alumnos) de otra familia profesional. De ellos, una alumna ha iniciado estudios universitarios pero no han sido concluidos; unos trabajan de forma puntual y esporádica y otros tienen un trabajo con cierta estabilidad, con lo que el perfil del alumnado es muy heterogéneo.

La mayoría de ellos muestran interés por el sector profesional del turismo y las ganas de incorporarse lo antes posible al mercado laboral. Solo dos de ellos manifiestan seguir estudiando una vez finalizado el ciclo.

## **2. JUSTIFICACIÓN LEGAL**

- **Real Decreto 1686/2007**, de 14 de diciembre, por el que se establece el **título de Técnico Superior de Gestión de Alojamientos Turísticos y se fijan sus enseñanzas mínimas**.
- **Orden de 7 de julio de 2009**, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al **título de Técnico Superior de Gestión de Alojamientos Turísticos**
- **ORDEN de 29 de septiembre de 2010**, por la que se regula la **evaluación, certificación, acreditación y titulación académica** del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

## **3. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO Y DEL INSTITUTO A LOS QUE CONTRIBUYE EL MODULO**

## **OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO**

- a) Identificar los sistemas de gestión analizando sus prestaciones y adecuación a las necesidades del establecimiento para optimizar la explotación del mismo.
- b) Identificar los departamentos del establecimiento turístico analizando sus estructuras organizativas y sus funciones, para proponer la implantación de sistemas de gestión innovadores.
- c) Analizar el sector turístico identificando los tipos de establecimientos, destinos turísticos y tendencias de la demanda para detectar oportunidades de negocio.
- d) Identificar los recursos económicos y financieros de la empresa interpretando los informes contables para proponer alternativas de inversión y financiación.
- e) Evaluar estrategias comerciales reconociendo las diferentes técnicas de marketing para comercializar los productos y servicios del establecimiento turístico.
- ) Caracterizar y aplicar los diferentes tipos y sistemas de reservas relacionándolos con sus implicaciones económicas para gestionar la ocupación.
- g) Analizar el departamento de pisos y el de recepción reconociendo los recursos humanos, materiales y técnicos necesarios para controlarlos y supervisarlos.
- h) Caracterizar el departamento de recepción reconociendo los recursos humanos, materiales y técnicos para controlarlo, supervisarlos o realizarlos en su caso.
- i) Analizar los diferentes tipos de eventos determinando los recursos propios y las necesidades de coordinación interdepartamentales para organizarlos y promocionarlos.
- j) Relacionar la calidad del servicio prestado con los estándares establecidos aplicando las técnicas de atención al cliente para supervisar dicha atención.
- k) Identificar las normas de seguridad laboral, medioambiental e higiénico-sanitarias utilizando la normativa vigente, manuales de empresa y documentación establecida para supervisar el cumplimiento de éstas.
- l) Reconocer las estrategias de motivación del personal a su cargo determinando las funciones y tareas que son susceptibles de delegar para gestionarlo con eficiencia.
- m) Identificar las herramientas asociadas a las tecnológicas de la información y de la comunicación, reconociendo su potencial como elemento de trabajo para su aplicación.
- n) Analizar la estructura jerárquica de la empresa, identificando los roles y responsabilidades de cada uno de los componentes del grupo de trabajo para organizar y coordinar el trabajo en equipo.
- ñ) Identificar las oportunidades que ofrece la realidad socio-económica de su zona, analizando las posibilidades de éxito propias y ajenas para mantener un espíritu emprendedor a lo largo de la vida.
- o) Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para participar activamente en los grupos de trabajo y conseguir los objetivos de la producción.
- p) Identificar y valorar las oportunidades de aprendizaje y su relación con el mundo laboral, analizando las ofertas y demandas del mercado para mantener un espíritu de actualización e innovación.
- q) Reconocer las oportunidades de negocio, identificando y analizando demandas del mercado para crear y gestionar una pequeña empresa.
- r) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo en la sociedad, analizando el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

## **OBJETIVOS DEL INSTITUTO**

### **PARTICULARES DEL CENTRO**

- o Consolidación del instituto como un gran centro educativo de referencia en la zona.

- Mejora de los rendimientos escolares del alumnado en todas las etapas, fomentando la creación de hábitos de estudio, esfuerzo y trabajo.
- Promoción del desarrollo integral del alumnado, para su incorporación futura, en igualdad de condiciones, a la sociedad competitiva y al mundo laboral.
- Educación en valores conducentes a la construcción de una sociedad más justa y solidaria, tales como la igualdad, la democracia, tolerancia y el respeto.
- Fomento de hábitos de vida saludable y de actitudes de respeto al entorno, al patrimonio de la ciudad, a las instalaciones del Centro y al medio ambiente.

#### PROPIOS PARA LA MEJORA DEL RENDIMIENTO ESCOLAR Y LA CONTINUIDAD DEL ALUMNADO EN EL SISTEMA EDUCATIVO

- Reducir el absentismo escolar y el abandono temprano del sistema educativo.
- Mejorar la coordinación entre el profesorado de una misma materia y nivel.
- Fomentar el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación como instrumentos favorecedores del proceso de aprendizaje.
- Mejorar la expresión oral y escrita de nuestro alumnado, así como la comprensión lectora de cualquier tipo de texto.
- Asegurar la información al alumnado de los criterios de evaluación establecidos para cada, materia, ámbito o módulo profesional.
- Potenciar el estudio de lenguas extranjeras.
- Fomentar el hábito de lectura a través de todas las áreas que componen el currículo, potenciando el uso de la biblioteca del Centro.
- Establecer agrupamientos flexibles en las áreas instrumentales si los recursos humanos y materiales lo permiten.
- Aplicar con prontitud las medidas educativas que se determinen en las sesiones de evaluación inicial.
- Participación del Centro en planes, proyectos e iniciativas que favorezcan la mejora de la convivencia, la formación del profesorado, la implicación de las familias, el conocimiento de la cultura andaluza, el respeto al medio ambiente, el rendimiento académico y la adquisición de las competencias básicas del alumnado en todas las enseñanzas que se imparten.
- Compensar el desfase curricular del alumnado en situación de desventaja socioeducativa, mediante las medidas contempladas en los planes de Compensatoria, de refuerzo educativo, de recuperación de materias pendientes, de orientación y de acción tutorial.
- Potenciar la información a las familias sobre el proceso de aprendizaje de sus hijos e hijas e impulsar una mayor colaboración de los padres y madres en la vida del Centro.
- Ampliar la colaboración con entidades, asociaciones y otros recursos de la zona para combatir el absentismo y el abandono de ciertos sectores más desprotegidos de nuestra población escolar.
- Mayor coordinación con los centros adscritos a nuestro IES (tanto de Primaria como de Secundaria), para facilitar el tránsito del alumnado de 1º ESO y 1º de Bachillerato.
- Facilitar la integración escolar del alumnado que se incorpora tardíamente o de forma irregular al sistema educativo o la del alumnado extranjero sin conocimiento de español, optimizando los recursos con que provee al Centro la Administración, tales como profesor/a de A.T.A.L., Mediador/a Intercultural, Educador/a Social, Plan de Apoyo Lingüístico a extranjeros, además de las medidas mencionadas en el objetivo 1.2.10.

- Recoger y aplicar las propuestas de mejora contempladas tras las pruebas externas, tales como las de diagnóstico, así como las marcadas en la Memoria de Autoevaluación de cada curso para el siguiente.

## LÍNEAS GENERALES DE ACTUACIÓN PEDAGÓGICA

Tomando como punto de partida los objetivos generales que pretendemos alcanzar, nuestro Proyecto Educativo contempla las siguientes líneas de actuación pedagógica:

- Potenciar la convivencia, la tolerancia y el respeto mutuo.
- Crear una cultura del esfuerzo y de la cooperación, fomentando la adquisición de valores en relación al trabajo, reforzando el sentido de la responsabilidad y la autodisciplina, para consigo mismo y para con el grupo.
- Impulsar las normas básicas del diálogo y el espíritu crítico: expresar las ideas y saber escuchar.
- Estimular la participación, asociación y colaboración de los padres y madres. Potenciar la figura del delegado/a de padres/ madres en cada tutoría.
- Hacer partícipes de la vida del Centro a todos los agentes de la Comunidad Educativa, mediante la coordinación entre los órganos colegiados y la participación de todos los estamentos en planes, proyectos, iniciativas y Actividades Culturales y Extraescolares contemplados en el Proyecto de Centro.
- Dinamizar la acción tutorial, adoptando criterios claros para el diseño de perfiles y asignación de tutores y tutoras más adecuados al tipo de enseñanza y características de los grupos.
- En aras de alcanzar la formación integral de nuestro alumnado como seres humanos, prestar suma atención a aspectos como las habilidades sociales, el desarrollo y el control emocional, la educación para la salud, el conocimiento y el cuidado del entorno, así como el fomento de los valores de igualdad de género, solidaridad, justicia, libertad y paz.
- Apostar por la utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, tanto en los aspectos organizativos y de gestión como en los didácticos.
- Fomentar en el alumnado de la ESO hábitos de vida sana y la afición por actividades deportivas y lúdicas, potenciando su participación en el Plan de Apertura.
- Con respecto al hecho religioso, el IES Salvador Távora, como centro educativo público que es, se declara aconfesional y laico, a la vez que respetuoso con las creencias personales de todos sus miembros. A tal efecto, se respetará la decisión de las familias de optar por que el alumno o alumna curse enseñanzas de religión o no, sin que ello suponga discriminación en ningún sentido, garantizando el Centro, como se puede comprobar en los criterios de elaboración de los horarios del alumnado, que éste no se verá condicionado por esta circunstancia a la hora de elección de optativas ni de aplicación de ninguna medida de atención a la diversidad. Asimismo, el alumnado que no opte por religión, será atendido por un profesor o profesora distinto y en el mismo tramo horario, sin que en ningún caso comporte el aprendizaje de contenidos curriculares asociados al conocimiento del hecho religioso ni a cualquier materia de la etapa. Por otra parte, los alumnos y alumnas que manifiesten tal interés, recibirán enseñanza religiosa en todas aquellas confesiones con las que estén establecidos conciertos por parte de la Administración educativa, siempre que se pueda compaginar con los horarios de los grupos a los que pertenezcan.

- Desde el Departamento de Orientación y con el apoyo de Jefatura de Estudios, se ofrecerá al alumnado la orientación educativa y profesional más adecuada, además de aplicar con diligencia cuanto se refiere a la atención a la diversidad en sus diferentes aspectos.
- La enseñanza activa y participativa debe ser la base metodológica en todas las enseñanzas: la práctica, con preferencia a la exposición teórica, especialmente en la Enseñanza Secundaria Obligatoria.
- Asegurar la coordinación de los órganos colegiados, tanto en lo que se refiere al establecimiento de normas de convivencia y el uso de espacios y materiales, como en los aspectos didácticos, tales como instrumentos y criterios de evaluación.
- Conocer y respetar la realidad cultural de Andalucía, partiendo del conocimiento y de la comprensión de Andalucía como comunidad de encuentro entre culturas.
- Potenciar el conocimiento y uso de lenguas extranjeras.
- Conceder suma atención a la Formación en Centros de Trabajo del sector de las familias profesionales y a la promoción de la cultura emprendedora, como primera toma de contacto de nuestro alumnado de Formación Profesional con el mundo laboral, procurando que pueda acceder posteriormente al mismo con calidad y en igualdad de condiciones.
- Fomentar el trabajo cooperativo como estrategia metodológica dentro del aula.
- Asumir el planteamiento inclusivo para educar a todo el alumnado, respetando sus diferencias y promoviendo sus capacidades.

#### **4. PRESENTACIÓN DEL MÓDULO**

El módulo **MARKETING TURÍSTICO**, objeto de la presente programación forma parte del ciclo **GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS**, se imparte del **PRIMER CURSO** y tiene una duración **ANUAL** total de **192 HORAS**, por lo que se traduce en **6 horas SEMANALES**.

Este módulo tiene como finalidad la adquisición de competencias básicas e iniciales en el ámbito profesional turístico de temas de introducción y aplicación de conceptos y criterios específicos de marketing. Se desarrollan en él aspectos relacionados con los modelos básicos de marketing y las técnicas más empleadas en turismo desde una óptica científica y mostrándolos en su aplicación real y práctica. Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

- Los planes de marketing.
- Tareas de comercialización y comunicación de los productos.  
Aumentar el número de visitantes, reservas y ventas.

#### **5. CONTRIBUCIÓN A LA ADQUISICIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES Y LOS OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO**

De las **competencias profesionales, personales y sociales** señaladas en el **artículo 5 del Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre**, la formación del módulo ayuda a alcanzar las siguientes:

- b)** Detectar oportunidades de negocio y nuevos mercados y aplicar métodos innovadores, analizando las alternativas de inversión y financiación ligadas a ellos.

- c) Analizar el mercado y comercializar el producto base propio del alojamiento, así como los servicios y productos complementarios, gestionando las reservas con criterios de eficiencia empresarial.
- g) Supervisar la correcta atención al cliente, el servicio postventa y la gestión de quejas y reclamaciones, para conseguir su satisfacción.

De conformidad con lo establecido en el **artículo 9 del del Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre**, por el que se establece el título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos turísticos y se fijan sus enseñanzas mínimas, y según la **Orden de 7 de julio de 2009**, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos, en su **artículo 3** establece los objetivos generales, contribuyendo a alcanzar este módulo más directamente las siguientes:

- c) Analizar el sector turístico identificando los tipos de establecimientos, destinos turísticos y tendencias de la demanda para detectar oportunidades de negocio.
- e) Evaluar estrategias comerciales reconociendo las diferentes técnicas de marketing para comercializar los productos y servicios del establecimiento turístico.
- j) Relacionar la calidad del servicio prestado con los estándares establecidos aplicando las técnicas de atención al cliente para supervisar dicha atención.

## 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL MÓDULO

Los <b>resultados de aprendizaje</b> del módulo profesional de <b>Marketing Turístico</b> son:	Ponderación:
1. Caracteriza el marketing turístico reconociendo los elementos básicos que lo componen.	12,5%
2. Interpreta la segmentación del mercado y el posicionamiento del producto servicio reconociendo datos cuantitativos y cualitativos.	12,5%
3. Identifica los elementos del marketing mix reconociendo su aplicación en el sector turístico.	12,5%
4. Aplica las nuevas tecnologías en el marketing turístico analizando sus aplicaciones y oportunidades en el desarrollo de las políticas de dicho marketing.	12,5%
5. Caracteriza el plan de marketing relacionándolo con los diversos tipos de empresa y productos-servicios.	25%
6. Reconoce el proceso de decisión de compra de los consumidores analizando sus motivaciones y necesidades.	12,5%
7. Caracteriza los criterios del “consumerismo” relacionándolos con la sociedad, el marketing y la ética.	12,5%
TOTAL	100%

## 7. BLOQUES DE CONTENIDOS

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación	Contenidos básicos asociados
<b>RA 1. Caracteriza el marketing turístico reconociendo los elementos básicos que lo componen</b>	<b>Caracterización del marketing turístico</b>
<p>a) Se ha analizado el concepto de marketing y sus elementos fundamentales.</p> <p>b) Se han diferenciado las etapas y la evolución del marketing.</p> <p>c) Se ha valorado la importancia de los distintos instrumentos del marketing.</p> <p>d) Se han definido los factores y criterios eficaces para orientar al marketing hacia el consumidor.</p> <p>e) Se han analizado las tendencias del marketing en Turismo.</p> <p>f) Se ha justificado la importancia del marketing en el sector turístico.</p> <p>g) Se han diferenciado las peculiaridades del marketing de servicios en general y las propias del marketing turístico.</p> <p>h) Se han descrito los conceptos, definiciones e instrumentos básicos del marketing turístico.</p> <p>i) Se han comparado las diferentes estructuras y enfoques de dirección de marketing.</p> <p>j) Se ha identificado la necesidad del marketing en la función comercial de la empresa turística.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Marketing. Concepto. Elementos.</li> <li>- Evolución de la función del marketing: orientación hacia el consumidor. El futuro del marketing.</li> <li>- Marketing de servicios versus marketing de productos.</li> <li>- Marketing turístico. Relación con el sector de la hostelería y el turismo.</li> <li>- La dirección del marketing turístico.</li> </ul>
<b>RA 2. Interpreta la segmentación del mercado y el posicionamiento del producto-servicio reconociendo los datos cuantitativos y cualitativos</b>	<b>Interpretación de la segmentación de mercados turísticos</b>
<p>a) Se ha conceptualizado y clasificado la segmentación de mercado.</p> <p>b) Se han analizado las variables de segmentación más utilizadas en turismo.</p> <p>c) Se han definido los requisitos para que la segmentación sea efectiva.</p> <p>d) Se ha reconocido la importancia de la segmentación para el diseño de la estrategia comercial de las empresas turísticas.</p> <p>e) Se han identificado y valorado los diferentes segmentos de mercado y su atractivo en función del producto- servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La segmentación en el sector turístico. Concepto. Requisitos generales y estratégicos de los segmentos.</li> <li>- Variables de segmentación más utilizadas en turismo.</li> <li>- La planificación estratégica en el marketing turístico.</li> <li>- Aplicación de la segmentación al diseño de la estrategia comercial de las empresas turísticas</li> <li>- Tipos de estrategias de cobertura del mercado.</li> <li>- Posicionamiento en el mercado: Conceptos. Estrategias. Métodos. Mapas perceptuales.</li> <li>- Instrumentos comerciales y compatibilidad de los segmentos.</li> </ul>

<p>f) Se han definido las estrategias de cobertura de segmentos de mercado.</p> <p>g) Se han identificado los instrumentos comerciales y su compatibilidad con el posicionamiento del producto en el mercado.</p> <p>h) Se han valorado los instrumentos de los diferentes segmentos de mercado.</p>	
<p><b>RA 3. Identifica los elementos del marketing mix reconociendo su aplicación en el sector turístico</b></p>	<p><b>Identificación del marketing mix y sus elementos</b></p>
<p>a) Se han identificado los elementos del marketing-mix.</p> <p>b) Se han identificado las etapas del ciclo de vida de un producto y su relación con la toma de decisiones estratégicas.</p> <p>c) Se han analizado los elementos y niveles del producto, así como la aplicación de un sistema de «servucción».</p> <p>d) Se han caracterizado las distintas políticas de marcas en el sector turístico y se ha valorado la importancia de diferenciar el producto.</p> <p>e) Se ha valorado la importancia del precio y sus condicionantes como instrumento comercial en las empresas turísticas.</p> <p>f) Se han calculado los precios mediante la fijación de métodos de precios idóneos para el sector turístico.</p> <p>g) Se han identificado los canales de distribución/comercialización directa e indirecta en el sector turístico.</p> <p>h) Se ha reconocido la importancia de los sistemas de distribución global y su impacto en la industria turística.</p> <p>i) Se ha reconocido la importancia de la publicidad, las RR.PP., promoción de ventas y merchandising en el sector turístico.</p> <p>j) Se ha valorado la función de las ferias turísticas y otros encuentros profesionales como instrumentos de marketing estableciendo la diferencia con otras estrategias promocionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Marketing mix. Concepto. Elementos. Aplicación y estrategias.</li> <li>- El producto-servicio. Niveles y elementos. - La «servucción».</li> <li>- El ciclo de vida del producto y de los destinos turísticos.</li> <li>- Desarrollo y lanzamiento de los nuevos productos turísticos.</li> <li>- La Marca en los productos y servicios turísticos. - El precio turístico. Concepto. Importancia.</li> <li>- Factores externos e internos determinantes de los precios. - Métodos y estrategias para la fijación de precios turísticos.</li> <li>- El yield management. Concepto. Cálculo.</li> <li>- La distribución turística. Canales.</li> <li>- La comunicación turística. Concepto y funciones. - La promoción turística en el mix promocional: la publicidad, las RR.PP., las promociones de ventas/merchandising, las ferias turísticas, Work shops, Fam-trips y otros.</li> </ul>
<p><b>RA 4. Aplica las nuevas tecnologías en el marketing turístico analizando sus aplicaciones y oportunidades en el desarrollo de las políticas de dicho marketing.</b></p>	<p><b>Análisis de las nuevas tecnologías aplicadas al marketing turístico</b></p>
<p>a) Se han caracterizado las nuevas tecnologías y su utilización.</p>	<p>- Marketing directo en turismo y nuevas tecnologías. Desarrollo y expansión. Factores que le influyen.</p>

<p>b) Se han identificado las aplicaciones de las nuevas tecnologías en marketing.</p> <p>c) Se ha valorado la utilización de la Red para comercializar productos-servicios turísticos.</p> <p>d) Se han utilizado las aplicaciones ofimáticas de base de datos.</p> <p>e) Se ha valorado la importancia de la legislación sobre la protección de datos.</p> <p>f) Se ha reconocido la aplicación de una base de datos para la investigación comercial y para crear una ventaja competitiva.</p> <p>g) Se han determinado los factores que influyen en el marketing directo.</p> <p>h) Se ha establecido las pautas para el desarrollo de una estrategia de marketing directo combinado.</p>	<p>Materiales de soporte y de desarrollo de políticas de marketing directo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Marketing en Internet. Evolución, elementos y principios.</li> <li>- Bases de datos. Objetivos, funciones, elaboración y mantenimiento.</li> <li>- Legislación sobre la protección de datos</li> </ul>
<p><b>RA 5. Caracteriza el plan de marketing relacionándolo con los diversos tipos de empresa y productos – servicios.</b></p>	<p><b>Caracterización del plan de marketing</b></p>
<p>a) Se ha conceptualizado la planificación comercial estratégica en las empresas turísticas.</p> <p>b) Se han descrito los elementos básicos que conforman el plan de marketing</p> <p>c) Se ha valorado la importancia de un plan de marketing en una empresa turística.</p> <p>d) Se ha realizado el análisis de otros planes empresariales e institucionales relacionados con el plan de marketing.</p> <p>e) Se han identificado los principales factores del entorno con incidencia en el plan de marketing.</p> <p>f) Se ha analizado la competencia y el potencial de mercado.</p> <p>g) Se han definido los recursos necesarios para establecer las estrategias propuestas y para la consecución de los objetivos del plan de marketing.</p> <p>h) Se ha realizado el plan de acción, con sus estrategias y tácticas.</p> <p>i) Se ha realizado el control de cumplimiento y calidad del plan de marketing con las técnicas adquiridas.</p> <p>j) Se han valorado las implicaciones ambientales de la implementación de un plan de marketing propuesto.</p> <p>k) Se ha realizado la presentación del plan de</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La planificación comercial estratégica en las empresas turísticas.</li> <li>- Plan de marketing. Elementos y Finalidad.</li> <li>- Análisis de la situación.</li> <li>- Análisis del mercado.</li> <li>- Análisis del entorno.</li> <li>- Análisis de la competencia del sector.</li> <li>- Análisis DAFO.</li> <li>- Objetivos y cuotas de ventas.</li> <li>- Planes de acción. Estrategias y tácticas.</li> <li>- Segmentación y público objetivo.</li> <li>- Recursos necesarios para respaldar las estrategias y alcanzar los objetivos.</li> <li>- Seguimiento y control del plan de marketing.</li> <li>- Auditoría ambiental del plan.</li> <li>- Presentación y promoción del plan</li> </ul>

marketing con las pautas establecidas y ante los responsables implicados	
<b>RA 6. Reconoce el proceso de decisión de compra de los consumidores analizando sus motivaciones y necesidades</b>	<b>Interpretación del proceso de decisión del consumidor</b>
<p>a) Se ha valorado la importancia del estudio del comportamiento del consumidor turístico.</p> <p>b) Se han identificado las necesidades y motivaciones de los consumidores de productos-servicios turísticos.</p> <p>c) Se han identificado las fases del proceso de decisión de compra en el consumidor.</p> <p>d) Se han caracterizado los agentes implicados en el proceso de decisión de compra.</p> <p>e) Se ha analizado el impacto psicosocial del marketing, la publicidad y las relaciones públicas y su incidencia en el proceso de compra.</p> <p>f) Se han caracterizado los puntos clave en el proceso de postcompra y oportunidades de fidelización.</p> <p>g) Se han descrito y valorado la percepción y satisfacción de los consumidores mediante los procesos de control de calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La investigación comercial en el marketing turístico. El proceso de investigación comercial (delimitación, planificación, implantación, resultados).</li> <li>- Estudio del comportamiento del consumidor. Finalidad.</li> <li>- Necesidades y motivaciones del consumidor.</li> <li>- Los nuevos consumidores en el sector turístico.</li> <li>- Tendencias de consumo.</li> <li>- El proceso de decisión de compra. Fases. Postcompra y fidelización.</li> <li>- La calidad en el sector turístico. La satisfacción del cliente.</li> <li>- Herramientas de control de la calidad y la satisfacción del cliente. Implementación en empresas del sector turístico</li> </ul>
<b>RA 7. Caracteriza los criterios del “consumerismo” relacionándolos con sociedad, marketing y ética.</b>	<b>Caracterización de los criterios de consumerismo</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Concepto de Economía y actividad económica.</li> <li>- Características de la economía de mercado.</li> <li>- El consumerismo. Concepto, características y evolución.</li> <li>- La reacción de la empresa y su respuesta.</li> <li>- Normativa que regula al consumidor y sus derechos en la U.E. y en España: legislación genérica y específica.</li> <li>- Derechos y deberes de los consumidores.</li> </ul>

**8. RELACIONES CURRICULARES. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y SU RELACIÓN CON LOS RESULTADOS DE PARENDIZAJE, CONTENIDOS, COMPETENCIAS Y OBJETIVOS DEL CICLO**

RA	% RA	OG	CPPS	UNIDADES DE TRABAJO	Criterios de evaluación	TRIMESTR E
1	100	c	b	1. Introducción al marketing turístico	a,b,c,d,e,f, g,h, i, j	1º
6	100	c, e, j	c, g	2. Comportamiento del consumidor	a,b,c,d,e,f, g	1º
2	100	c, e, j	c, g	3. La segmentación de mercados turísticos	a, b, c, d, e, f, g,h	1º
3	50	c, e, j	c	4. Marketing mix: producto y precio	a, b, c, d, e f	2º
	50	c, e, j	c	5. Marketing mix: distribución y promoción	g, h, i, j	2º
4	100	c, e, j	c	6. Nuevas tecnologías aplicadas al marketing turístico	a, b, c, d, e, f, g, h	3º
5	100	c, e, j	c, g	7. El plan de marketing	a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k	3º
7	100	c, e, j	c, g	8. Consumerismo	a, b, c, d, e, f, g	3º

**9. SECUENCIACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN**

OG	CPPS	RA	UT	Horas	Evaluación	% NOTA FINAL	TEMAS TRANSVERSALES
C	b	RA1	1. Introducción al marketing turístico	25	1ª	12,5	
c, e, j	c, g	RA6	2. Comportamiento del consumidor	25	1ª	12,5	
c, e, j	c, g	RA2	3. La segmentación de mercados turísticos	25	1ª	12,5	
c, e, j	c	RA3	4. Marketing mix: producto y servicio	35	2ª	12,5	
			5. Marketing mix: precio y distribución	35	2ª	12,5	
c, e, j	c	RA4	6. Nuevas tecnologías aplicadas al marketing turístico	17	3ª	12,5	
c, e, j	c, g	RA5	7. El plan de marketing	20	3ª	12,5	
C	c	RA7	8. Consumerismo	10	3ª	12,5	
TOTAL SESIONES				192		100%	



## **10. METODOLOGÍA**

Como se puede observar el contenido organizador que se ha seleccionado es, en gran medida, procedimental, ya que de las características de este módulo profesional, se deduce que el aprendizaje debe basarse en los modos de saber hacer. Por lo que todas las unidades estarán relacionadas entre sí, no constituyéndose en unidades “estancas” de trabajo, sino que los conocimientos adquiridos serán aplicados en las siguientes unidades didácticas y en diversas situaciones a lo largo del curso.

Por lo tanto, la metodología a seguir será activa, dinámica, participativa, individualizada, formativa y creativa. Para ello se seguirán los siguientes principios metodológicos:

1.- Utilización del medio circundante como primer punto de referencia del alumnado, realizando actividades que incluyan una visión crítica de las relaciones que se mantienen en el centro educativo con el fin de construir un sistema de relaciones lo más adecuado posible. También se pueden realizar aquellas relaciones de las empresas hoteleras del entorno.

2.- Introducción en la motivación del alumnado. Se intentará motivar al alumnado utilizando material específico y real como propaganda de establecimientos hoteleros, directorio de hoteles, mapas, páginas web, etc. Además se les pedirá que realicen proyectos creativos para fomentar la imaginación.

3.- Potenciar el trabajo autónomo o individual y, a su vez, el trabajo en equipo: Los alumnos/as harán parte de sus tareas de forma individual, buscando información dentro y fuera de las aulas, analizándola y asimilándola de forma crítica. También parte de sus actividades serán desarrolladas en grupos, con lo que se fomentará la empatía y el compartir conocimientos y experiencias. En cualquier caso e independientemente del método de trabajo a utilizar, el profesor atenderá a cada alumno/a de forma individualizada, siguiendo paso a paso su trayectoria de aprendizaje.

4.- Estrategias expositivas:

Tras conocer los conocimientos previos del alumnado, comienza la fase de exposición. El proceso de enseñanza-aprendizaje deja un poco al lado las clases magistrales, profundizando en la realización de actividades eminentemente prácticas, a través de las cuales se llegarán a dominar las capacidades requeridas en este módulo profesional. Cuando haya que exponer algo, se hará de forma oral acompañada de la documentación necesaria y, a veces, de transparencias y material audiovisual. El uso de Internet como fuente de información va a ser frecuente en este módulo.

5.- Potenciar las técnicas de indagación e investigación, ya que con la información que el alumnado va a recibir y asimilar, deberá realizar diversos trabajos investigadores relacionados con el módulo profesional.

6.- Aplicaciones y transferencias de lo aprendido al mundo productivo real. Se realizarán actividades simuladas en las que se demostrará la utilidad de lo aprendido para un defenderse en un medio productivo real. Aquí los/as alumnos/as con algún tipo de experiencia laboral pueden desempeñar un papel muy activo al poder relatarlas a sus compañeros/as.

## **11. TEMAS TRANSVERSALES**

Además de los contenidos propios del Módulo, deberán incluirse para la EDUCACIÓN EN VALORES y la ATENCIÓN A LA CULTURA ANDALUZA, según se establece en la Ley 17/2007 de educación en Andalucía (art.39 y 40) contenidos y actividades relacionados con:

- Educación moral y cívica: El fortalecimiento del respeto de los derechos humanos y de las libertades y los valores que preparan al alumnado para vivir en una sociedad libre y democrática. El conocimiento y el respeto a los valores recogidos en la Constitución Española y en el Estatuto de Autonomía para Andalucía.
- Educación para la igualdad: Respeto a la interculturalidad, a la diversidad.
- Educación para la igualdad en ambos sexos: La superación de las desigualdades por razón del género y la valoración de la aportación de las mujeres al desarrollo de nuestra sociedad y al conocimiento acumulado por la humanidad
- Educación para la paz: no violencia, resolución de conflictos, respeto y tolerancia a la opinión de los demás, etc.
- Educación para la salud: hábitos de vida saludable y deportiva. Búsqueda de un adecuado bienestar físico y mental para sí y para los demás. También la salud laboral y la educación sexual que promueva una vida sexual segura y responsable.
- 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, como el flamenco, para que sean conocidos, valorados y respetados como patrimonio propio y en el marco de la cultura española y universal.

De esta forma, a lo largo del módulo se tratarán temas de diferente índole, relacionados con la coeducación, la convivencia, la sostenibilidad, escuela espacio de paz, la multiculturalidad, prevención de riesgos e higiene laboral, etc., de esta forma realizaremos:

1. Actividades donde para trabajos que tradicionalmente son desarrollados por hombres, elegiremos a mujeres para su realización, y viceversa.
2. Actividades relacionadas con el turismo sostenible.
3. Actividades para prevención de incendios, levantamiento de cargas, manipulación de productos y equipamiento, etc.
4. Actividades donde destaquemos las diferentes culturas y costumbres de los diversos tipos clientes y nuestra forma de actuar en consecuencia.
5. Plan de lectura: Clipping de prensa semanal. Trimestralmente cada estudiante deberá recopilar una noticia relacionada con el marketing y el turismo. Posteriormente se leerá en clase y el resto del grupo completará su “noticiero”, anotando titulares y respondiendo a las preguntas claves de una noticia: qué, quién, cómo y porqué y cuánto. Algunas web recomendadas son: [www.hosteltur.com](http://www.hosteltur.com), [www.puromarketing.com](http://www.puromarketing.com) y [www.marketing-xxi.com](http://www.marketing-xxi.com). Estos contenidos actualizados sobre la materia pueden formar parte de los contenidos evaluados. Además, es imprescindible el fomento de uso de la biblioteca, para ello realizaremos visitas en determinadas horas e informaremos a los alumnos con módulos convalidados y/o aprobados, de los horarios de apertura de la biblioteca para incentivar su uso mientras esperan a entrar a clase del resto de módulos.

Se trabajarán con actividades de grupo (debates, coloquios, mesas redondas...) los contenidos transversales a lo largo del curso escolar, siempre y cuando surjan de forma espontánea o con motivo de alguna efemérides

## **12. EVALUACION**

Para la evaluación tendremos en consideración lo establecido en **ORDEN de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía**, en el artículo 3 Criterios de evaluación, en sus apartados 1,2 y 3:

1. Los centros docentes harán públicos, al inicio del curso, por los medios que se determinen en su proyecto educativo, los procedimientos de evaluación comunes a las enseñanzas de formación profesional inicial y los resultados de aprendizaje, contenidos, metodología y criterios de evaluación propios de cada uno de los módulos profesionales que componen cada ciclo formativo.

2. El alumnado tiene derecho a ser evaluado conforme a criterios de plena objetividad, así como a conocer los resultados de sus aprendizajes.
3. Al término del proceso de enseñanza-aprendizaje, el alumnado obtendrá una calificación final para cada uno de los módulos profesionales en que esté matriculado. Para establecer dicha calificación los miembros del equipo docente considerarán el grado y nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos para cada módulo profesional, de acuerdo con sus correspondientes criterios de evaluación y los objetivos generales relacionados, así como de la competencia general y las competencias profesionales, personales y sociales del título, establecidas en el perfil profesional del mismo y sus posibilidades de inserción en el sector profesional y de progreso en los estudios posteriores a los que pueda acceder

### **12.1. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA**

La evaluación del proceso de enseñanza se aplica mediante una autorreflexión del profesor con el fin de valorar:

- ✓ Si su programación didáctica es sistemática y adecuada.
- ✓ Si motiva y logra que el alumnado se esfuerce.
- ✓ Si se han empleado los recursos y materiales necesarios
- ✓ Si se han logrado los resultados de aprendizaje y los objetivos propuestos.
- ✓ Si hay un buen ambiente en el aula y una buena relación entre los alumnos/as
- ✓ Si las actividades realizadas eran las adecuadas.
- ✓ Si la distribución temporal ha sido correcta.

Los profesores por tanto evaluarán los procesos de enseñanza, su propia práctica docente y las programaciones, para comprobar el grado de desarrollo conseguido y su adecuación a las necesidades educativas del centro y del alumnado.

Y dado que el currículum es abierto y flexible, el profesor modificará, si fuese necesario, tras la realización de esta autoevaluación, siempre con el fin de mejorar y progresar en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

### **12.2. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE APRENDIZAJE. PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN.**

La evaluación aplicada al proceso de aprendizaje, establece los resultados de aprendizaje, competencias profesionales, personales y sociales, objetivos generales, que deben ser alcanzados por los alumnos/as, y responde al *qué evaluar*.

- La evaluación es **continua**, para observar el proceso de aprendizaje. Dicha continuidad queda reflejada en una:
  - o *Evaluación inicial o diagnóstica*: el profesor iniciará el proceso educativo con un conocimiento real de las características de sus alumnos/as. Esto le permitirá diseñar su estrategia didáctica y acomodar su práctica docente a la realidad de sus alumnos/as. Debe tener lugar dentro un mes desde comienzos del curso académico.

- *Evaluación procesual o formativa*: nos sirve como estrategia de mejora para ajustar sobre la marcha los procesos educativos.
- *Evaluación final o sumativa*: se aplica al final de un periodo determinado como comprobación de los logros alcanzados en ese periodo. Es la evaluación final la que determina la consecución de los objetivos didácticos y los resultados de aprendizaje planteados.

El proceso de evaluación tendrá en cuenta el grado de consecución de los resultados de aprendizaje, objetivos generales y las competencias profesionales, personales y sociales establecidas en esta programación.

### 12.3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN, PONDERACIÓN Y MÉTODO DE EVALUACIÓN

- 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 establecidos en la normativa indicada.**
- La **calificación final del módulo** se obtendrá multiplicando la calificación de cada resultado de aprendizaje por su ponderación correspondiente, observando siempre que se hayan superado todos los resultados de aprendizaje.
- Para **superar el módulo profesional** el alumno/a deberá obtener una **calificación positiva en cada resultado de aprendizaje**. Cada uno con una **calificación igual o superior a 5**, entendida **para cada resultado de aprendizaje** como evidencia de la adquisición del mismo.
- Es una **evaluación continua**. Para aplicar la evaluación continua se requiere la asistencia regular a clase del alumno y su participación en las actividades programadas.
- Las **ausencias del alumnado**, con carácter general, tendrán como consecuencia la imposibilidad de evaluar determinados criterios de evaluación en el proceso de evaluación continua cuando dichas ausencias coincidan con la aplicación de actividades de evaluación relacionadas con determinados CE. En estos casos los alumnos/as tendrán derecho a ser evaluados aplicando dichos CE en el período de recuperación.

El valor de cada RA en la calificación por evaluaciones y en la calificación final del módulo se recoge en la siguiente tabla:

RA	% RA	UNIDADES DE TRABAJO	Criterios de evaluación	TRIMESTRE	% de la nota en la evaluación parcial	% de la nota en la evaluación final
1	100	1. Introducción al marketing turístico	a,b,c,d,e,f, g,h, i, j	1º	33%	12,5
6	100	2. El consumidor turístico	a,b,c,d,e,f, g	1º	33%	12,5
2	100	3. La segmentación de	a, b, c, d, e,	1º	33%	12,5

		mercados turísticos	f, g,h			
3	50	4. Marketing mix: producto y precio	a, b, c, d, e f	2º	50%	12,5
	50	5. Marketing mix: distribución y promoción	g, h, i, j	2º	50%	12,5
4	100	6. Nuevas tecnologías aplicadas al marketing turístico	a, b, c, d, e, f, g, h	3º	33%	12,5
6	100	7. El plan de marketing	a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k	3º	33%	12,5
7	100	8. Consumerismo	a, b, c, d, e, f, g	3º	33%	12,5

- Todos los criterios de evaluación tendrán el mismo peso dentro de cada RA.
- La evaluación se llevará a cabo a través de los resultados de aprendizaje (RA) que se espera que el alumno alcance al finalizar el módulo. Para cada RA y teniendo en cuenta los criterios de evaluación, se desarrollarán diferentes tareas. La calificación de cada RA se obtiene de la media ponderada de estas tareas (trabajos, exposiciones orales, exámenes, etc.). Es posible que estas tareas tengan una ponderación diferente, cuestión que se transmitirá al alumnado. Las tareas pueden ser individuales, grupales, de clase o para casa, además pueden ser escritas y/o presentadas oralmente. Para su evaluación, dependiendo de su categoría, se utilizan las técnicas e instrumentos de evaluación mencionados en una tabla anterior.
- Todas las calificaciones se recogen en el Cuaderno del Profesor (hoja de Excel), donde aparecen reflejadas todas las variables a evaluar y su correspondiente calificación.
- Las notas de las evaluaciones será la media aritmética simple de los RA que intervengan en cada evaluación, según lo recogido en la tabla anterior.
- A la evaluación final (junio) deberá presentarse todo alumno/a que tenga algún RA no superado.

#### 12.4. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Son las pruebas que sirven para valorar el aprendizaje de los alumnos/as. En todo momento, **se garantizará una variedad suficiente de instrumentos de evaluación** para poder aplicar los criterios de evaluación asociados a cada RA.

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	DE	UTILIDAD PARA LA EVALUACIÓN
Técnicas de observación El cuaderno de clase		Lista los aspectos que van a ser observados en el desempeño del estudiante.

	Registro de acontecimientos, revelando aspectos significativos del comportamiento del alumno.
<b>Trabajos de simulación o proyectos en grupo</b>	<p>Se evalúa la actitud, motivación y participación del alumno en trabajos de grupo y su capacidad para relacionarse con los miembros del mismo.</p> <p>Se evalúa la utilización de sistemas de organización y planificación de tareas dentro del grupo en el desarrollo del trabajo propuesto y en la búsqueda soluciones adecuadas.</p> <p>Se evalúa el nivel de comunicación entre los miembros del grupo y la capacidad de decisión dentro del grupo.</p> <p>Se evalúa el nivel y calidad del desarrollo de las actividades propuestas.</p> <p>Se evalúa la utilización de aplicaciones informáticas más adecuadas y la búsqueda de información en fuentes diversas.</p>
<b>Exposición oral, disertación oral, argumentaciones orales.</b>	<p>Se evalúa la creatividad y el diseño de una idea original de problema y su resolución.</p> <p>Asimismo se evalúa la exposición ante los compañeros de las conclusiones, investigaciones y disertaciones sobre temas planteados y coordinados por el profesor.</p>
<b>Autoevaluación (oral, escrita, individual, en grupo).</b>	Se evalúa la capacidad de crítica y autocrítica, de inferir de los argumentos de otros compañeros y de valorar el proceso de aprendizaje.
<b>Prácticas simuladas o ejercicios prácticos.</b>	Se evalúa la actitud, motivación y participación del alumno en la clase, con preguntas y situaciones planteadas por el profesor y por los propios alumnos, relacionadas con el trabajo bien hecho y la búsqueda de la solución más adecuada.
<b>Informes/memorias de prácticas y ejercicios.</b>	<p>Se evalúa la capacidad de análisis y de síntesis.</p> <p>Se evalúa la utilización de herramientas informáticas y de búsqueda de información en fuentes diversas.</p> <p>Se evalúa la expresión escrita y la capacidad de formular propuestas acertadas y con actitud de ética y profesionalidad sobre los resultados obtenidos en las prácticas y ejercicios propuestos.</p>
<b>Pruebas teóricas y escritas objetivas individuales.</b>	<p>Se evalúa los conocimientos adquiridos en el módulo.</p> <p>Se evalúa la expresión escrita.</p>
<b>Pruebas prácticas individuales</b>	Se evalúa los conocimientos autónomos aplicados y las habilidades desarrolladas en el proceso de enseñanza del módulo, en ejercicios prácticos planteados por el profesor.

## 12.5. SESIONES DE EVALUACIÓN

Al menos, se celebrará **una sesión de evaluación parcial** y, en su caso, de calificación, **cada trimestre lectivo** y una **final** no antes del 22 de junio de cada curso escolar. La sesión de evaluación consistirá en la reunión del equipo educativo que imparte docencia al mismo grupo, organizada y presidida por el tutor del grupo.

<b>Antes del 15 octubre</b>	<b>1 trimestre</b>	<b>2 trimestre</b>	<b>3 trimestre</b>	<b>Antes del 22 junio</b>
Evaluación inicial	1º parcial	2º parcial	3º parcial	Final

#### **7.6.SISTEMAS Y CRITERIOS DE RECUPERACIÓN:**

La recuperación debe entenderse como actividad y no como examen de recuperación. Así, se trata una parte más del proceso de enseñanza-aprendizaje, teniendo en cuenta que se trata de evaluación continua y de una formación integral del alumno. Se iniciará cuando se detecte la deficiencia en el alumno sin esperar el suspenso. Realizando con el alumno actividades complementarias de refuerzo, apoyándole en aquellos puntos donde presente deficiencias, es muy probable que se evite la evaluación negativa.

Cuando el alumno no logre la superación de las deficiencias y fallos detectados y por tanto no hay alcanzado una valoración suficiente en cualquiera de los conceptos evaluados, se establecerán **actividades específicas de recuperación en el mes de junio**. Estas actividades podrán consistir, según la naturaleza de los conceptos, conocimientos y capacidades implicados en: resolución de cuestionarios, análisis y solución de casos y problemas, trabajos, informes, realización de estudios y exposiciones, etc. Se entregará al alumno un plan individualizado de recuperación. Por tanto, **entre la última evaluación parcial (mayo) y la final (junio)**, si quedara algún RA por superar, **se orientará al alumnado sobre el procedimiento a seguir para la recuperación de los RA no superados**. Es **obligatorio asistir a clase** durante este período.

**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 superó en su momento generarán una nueva calificación final del módulo profesional que será la que aparezca como nota de evaluación final.

Los alumnos que, habiendo obtenido una **calificación positiva en el módulo en mayo (tercera evaluación parcial) deseen mejorar dicha calificación, podrán hacerlo igualmente en el mes de junio**, bien mediante la realización de una prueba escrita, bien mediante la realización de un/os trabajo/s o bien conjugando ambas opciones a criterio del profesor/a. Serán evaluados de todos los criterios de evaluación a alcanzar en cada módulo profesional. La calificación obtenida en esta última evaluación será la que prevalezca.

**Después de cada sesión de evaluación se orientará al alumnado sobre el procedimiento a seguir para la recuperación de los RA no superados**. Especialmente en el período entre la última evaluación parcial y la final para permitir al alumnado la superación del módulo pendiente de evaluación positiva o, en su caso, mejorar la calificación obtenida en el mismo.

#### **13. ATENCION 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.

En el caso de que haya alumnado con discapacidad reconocida se podrá realizar una adaptación curricular no significativa: no se adaptarán objetivos, contenidos ni criterios de evaluación, pero se podrán adaptar materiales, metodología y procesos de evaluación (más tiempo para la realización de exámenes, cambio en el tipo de prueba como por ejemplo, oral en lugar de escrita, etc.).

Se podrán proponer actividades de ampliación destinadas al alumnado con mayor nivel o implicación.

Además, para aquellos alumnos que se hayan incorporado de forma tardía al curso debido a las diferentes fechas de adjudicación de plazas en Formación Profesional (se hará una labor de atención inmediata para ponerlos al día rápidamente), se permitirá que repitan aquellas actividades que ya se han realizado en clase. La nueva fecha de realización coincidirá con la próxima acordada para la siguiente actividad, esta vez ya para todo el grupo.

#### **14. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES**

Las actividades complementarias y extraescolares son de utilidad para poner al alumnado en contacto con la realidad laboral y sociocultural de la zona preparando así al alumnado para su próxima inserción en el mundo laboral. Estas actividades están programadas coordinadamente con el resto de módulos y profesores del ciclo formativo y en función de las disponibilidades y necesidades del departamento de Turismo. **Se planifican y se acuerdan en reuniones de departamento.**

La **relación de las actividades a realizar es abierta y flexible**, pudiéndose incluir todas aquellas que puedan surgir a lo largo del curso y que puedan ser de interés para el curriculum. Así, las actividades que se proponen son las siguientes:

- Visitas a diferentes **empresas e instituciones** relacionadas con el sector turístico, para que los alumnos y alumnas tengan contacto con la realidad laboral antes de realizar sus prácticas de empresa. En este sentido se contemplan:

- Visitas a diferentes establecimientos de alojamiento de la localidad y provincia como podrían ser Parador de Turismo de Carmona, Casas de la Judería, Hotel Alfonso XIII, hoteles de reuniones y congresos como NH Collection, AlÁndalus o Barceló.
- Visita al Centro de Innovación Turística de Andalucía (Málaga)

- Asistencia a exposiciones que resulten de interés y en relación con el módulo llevadas a cabo por entidades como Caixa Forum o aquellas que tengan lugar en el pabellón de la Navegación de Sevilla.

- Asistencia a jornadas, simposios, foros, workshops, congresos y otro tipo de reuniones con una temática relacionada con el módulo.
- Se contactará con empresarios del sector turístico (director de hotel, guías turísticos, etc.) para que acudan al centro y expongan al alumnado temas de actualidad relacionados con el sector.
- Colaboración con cuantos actos culturales se celebren en el centro educativo, en colaboración con el departamento de actividades extraescolares.

## **15. EL DEPARTAMENTO**

Las reuniones de departamento se celebrarán los miércoles de 10:15 a 11:15 h., aunque cualquier cuestión importante que surja será tratada de forma inmediata por el profesorado del departamento.

El profesorado asistirá a aquella formación necesaria para la actualización de contenidos, se propondrán cursos referentes a la gestión hotelera

## **16. RECURSOS Y MATERIALES DIDACTICOS**

### **Recursos impresos.**

- ❖ Libros de consulta.
- ❖ La biblioteca del aula, del centro y de la propia localidad.
- ❖ Prensa general y especializada del sector turístico
- ❖ Textos legales
- ❖ Mapas turísticos, folletos de diferentes destinos turísticos y otros folletos de información turística de distintas CC y resto de países.
- ❖ Apuntes de la profesora
- ❖ Estadísticas de carácter turístico

**b) Recursos audiovisuales:** Entre los tipos de material audiovisual que se pueden utilizar en el proceso de enseñanza — aprendizaje, se propone el video.

### **c) Recursos informáticos:**

- ↳ Ordenadores
- ↳ Aulas de informática.
- ↳ Empleo de Internet y de programas específicos adecuados a los contenidos de los distintos modelos.
- ↳ **Herramientas web** como **cmptools** para la realización de mapas conceptuales, **Kahoot** para el diseño de tests, Canvas, Padlet, etc.
- ↳ **Classroom**

### **d) Bibliografía**

#### **Manuales**

- Martos Martínez, L. (2015) *Marketing en el sector turístico*. Síntesis, Madrid.
- Ojeda García, C y Mármol Sinclair, P. (2015) *Marketing turístico*. Paraninfo
- Escobar, Antonio y González, Y. (2011) *Marketing turístico*. Síntesis. Madrid
- Alonso Almeida, M. y otros (2006) *Gestión de la calidad de los procesos turísticos*. Síntesis. Madrid.
- Rey Moreno, M. Y otros (2004) *Fundamentos de Marketing turístico*. Síntesis, Madrid
- Altes, Carmen (1993) *Marketing y Turismo*. Síntesis, Madrid
- Chias, Joseph (1996) *El mercado son personas*. McGraw-Hill, Madrid
- Eglise, P. Y Langeard, E. (1983). *Servucción*. McGraw-Hill, Madrid
- Iglesias Tovar, J.R. (1995) *Comercialización de productos y servicios turísticos*. Síntesis, Madrid.
- Artículos periodísticos
- Normativa relacionada con el sector y los contenidos de las unidades de trabajo.

#### **Páginas web**

- [www.estoesmarketing.com](http://www.estoesmarketing.com)
- [www.puromarketing.com](http://www.puromarketing.com)
- [www.lahotelista.com](http://www.lahotelista.com)
- [www.jaimechicheri.com](http://www.jaimechicheri.com)
- [www.tecnohotel.com](http://www.tecnohotel.com)
- [www.totemguard.com](http://www.totemguard.com)
- <http://jimmypons.typepad.com/>



**PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA 2022/2023**

**MÓDULO: DIRECCIÓN DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS**

Duración: 210 horas.

Ciclo Formativo: Técnico Superior Gestión de Alojamientos Turísticos.

CURSO: segundo.

Profesora: Leticia Irissou Báez

DEPARTAMENTO DE HOSTELERÍA Y TURISMO.

1.- OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO Y DEL INSTITUTO A LOS QUE CONTRIBUYE EL MÓDULO

2.- COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES RELACIONADAS CON EL MÓDULO

3.- RESULTADOS DE APRENDIZAJE

4.- METODOLOGÍA

5.- TEMAS TRANSVERSALES

6.- EVALUACIÓN

7.- ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

8.- MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

9.- ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.

## **1.- OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO Y DEL INSTITUTO A LOS QUE CONTRIBUYE EL MÓDULO:**

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales del ciclo formativo establecidos en la Orden de 7 de julio de 2009:

- a) Identificar los sistemas de gestión analizando sus prestaciones y adecuación a las necesidades del establecimiento para optimizar la explotación del mismo.
- b) Identificar los departamentos del establecimiento turístico analizando sus estructuras organizativas y sus funciones, para proponer la implantación de sistemas de gestión innovadores.
- d) Identificar los recursos económicos y financieros de la empresa interpretando los informes contables para proponer alternativas de inversión y financiación.
- g) Analizar el departamento de pisos y el de recepción reconociendo los recursos humanos, materiales y técnicos necesarios para controlarlos y supervisarlos.
- h) Caracterizar el departamento de recepción reconociendo los recursos humanos, materiales y técnicos para controlarlo, supervisarlos o realizarlos en su caso.
- j) Relacionar la calidad del servicio prestado con los estándares establecidos aplicando las técnicas de atención al cliente para supervisar dicha atención.
- k) Identificar las normas de seguridad laboral, medioambiental e higiénico-sanitarias utilizando la normativa vigente, manuales de empresa y documentación establecida para supervisar el cumplimiento de éstas.
- l) Reconocer las estrategias de motivación del personal a su cargo determinando las funciones y tareas que son susceptibles de delegar para gestionarlo con eficiencia.
- m) Identificar las herramientas asociadas a las tecnológicas de la información y de la comunicación, reconociendo su potencial como elemento de trabajo para su aplicación.
- n) Analizar la estructura jerárquica de la empresa, identificando los roles y responsabilidades de cada uno de los componentes del grupo de trabajo para organizar y coordinar el trabajo en equipo.
- o) Valorar las actividades de trabajo en un proceso productivo, identificando su aportación al proceso global para participar activamente en los grupos

### **● PARTICULARES DEL CENTRO**

- Consolidación del instituto como un gran centro educativo de referencia en la zona.
- Mejora de los rendimientos escolares del alumnado en todas las etapas, fomentando la creación de hábitos de estudio, esfuerzo y trabajo.
- Promoción del desarrollo integral del alumnado, para su incorporación futura, en igualdad de condiciones, a la sociedad competitiva y al mundo laboral.
- Educación en valores conducentes a la construcción de una sociedad más justa y solidaria, tales como la igualdad, la democracia, tolerancia y el respeto.
- Fomento de hábitos de vida saludable y de actitudes de respeto al entorno, al patrimonio de la ciudad, a las instalaciones del Centro y al medio ambiente.

### **● PROPIOS PARA LA MEJORA DEL RENDIMIENTO ESCOLAR Y LA CONTINUIDAD DEL ALUMNADO EN EL SISTEMA EDUCATIVO**

- Reducir el absentismo escolar y el abandono temprano del sistema educativo.
- Mejorar la coordinación entre el profesorado de una misma materia y nivel.
- Fomentar el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación como instrumentos favorecedores del proceso de aprendizaje.
- Mejorar la expresión oral y escrita de nuestro alumnado, así como la comprensión lectora de cualquier tipo de texto.

- Asegurar la información al alumnado de los criterios de evaluación establecidos para cada, materia, ámbito o módulo profesional.
- Potenciar el estudio de lenguas extranjeras.
- Fomentar el hábito de lectura a través de todas las áreas que componen el currículo, potenciando el uso de la biblioteca del Centro.
- Establecer agrupamientos flexibles en las áreas instrumentales si los recursos humanos y materiales lo permiten.
- Aplicar con prontitud las medidas educativas que se determinen en las sesiones de evaluación inicial.
- Participación del Centro en planes, proyectos e iniciativas que favorezcan la mejora de la convivencia, la formación del profesorado, la implicación de las familias, el conocimiento de la cultura andaluza, el respeto al medio ambiente, el rendimiento académico y la adquisición de las competencias básicas del alumnado en todas las enseñanzas que se imparten.
- Compensar el desfase curricular del alumnado en situación de desventaja socioeducativa, mediante las medidas contempladas en los planes de Compensatoria, de refuerzo educativo, de recuperación de materias pendientes, de orientación y de acción tutorial.
- Potenciar la información a las familias sobre el proceso de aprendizaje de sus hijos e hijas e impulsar una mayor colaboración de los padres y madres en la vida del Centro.
- Ampliar la colaboración con entidades, asociaciones y otros recursos de la zona para combatir el absentismo y el abandono de ciertos sectores más desprotegidos de nuestra población escolar.
- Mayor coordinación con los centros adscritos a nuestro IES (tanto de Primaria como de Secundaria), para facilitar el tránsito del alumnado de 1º ESO y 1º de Bachillerato.
- Facilitar la integración escolar del alumnado que se incorpora tardíamente o de forma irregular al sistema educativo o la del alumnado extranjero sin conocimiento de español, optimizando los recursos con que provee al Centro la Administración, tales como profesor/a de A.T.A.L., Mediador/a Intercultural, Educador/a Social, Plan de Apoyo Lingüístico a extranjeros, además de las medidas mencionadas en el objetivo 1.2.10.
- Recoger y aplicar las propuestas de mejora contempladas tras las pruebas externas, tales como las de diagnóstico, así como las marcadas en la Memoria de Autoevaluación de cada curso para el siguiente.

## ● **LÍNEAS GENERALES DE ACTUACIÓN PEDAGÓGICA**

Tomando como punto de partida los objetivos generales que pretendemos alcanzar, nuestro Proyecto Educativo contempla las siguientes líneas de actuación pedagógica:

- Potenciar la convivencia, la tolerancia y el respeto mutuo.
- Crear una cultura del esfuerzo y de la cooperación, fomentando la adquisición de valores en relación al trabajo, reforzando el sentido de la responsabilidad y la autodisciplina, para consigo mismo y para con el grupo.
- Impulsar las normas básicas del diálogo y el espíritu crítico: expresar las ideas y saber escuchar.
- Estimular la participación, asociación y colaboración de los padres y madres. Potenciar la figura del delegado/a de padres/ madres en cada tutoría.
- Hacer partícipes de la vida del Centro a todos los agentes de la Comunidad Educativa, mediante la coordinación entre los órganos colegiados y la participación de todos los estamentos en planes, proyectos, iniciativas y Actividades Culturales y Extraescolares contemplados en el Proyecto de Centro.

- Dinamizar la acción tutorial, adoptando criterios claros para el diseño de perfiles y asignación de tutores y tutoras más adecuados al tipo de enseñanza y características de los grupos.
- En aras de alcanzar la formación integral de nuestro alumnado como seres humanos, prestar suma atención a aspectos como las habilidades sociales, el desarrollo y el control emocional, la educación para la salud, el conocimiento y el cuidado del entorno, así como el fomento de los valores de igualdad de género, solidaridad, justicia, libertad y paz.
- Apostar por la utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, tanto en los aspectos organizativos y de gestión como en los didácticos.
- Fomentar en el alumnado de la ESO hábitos de vida sana y la afición por actividades deportivas y lúdicas, potenciando su participación en el Plan de Apertura.
- Con respecto al hecho religioso, el IES Salvador Távora, como centro educativo público que es, se declara aconfesional y laico, a la vez que respetuoso con las creencias personales de todos sus miembros. A tal efecto, se respetará la decisión de las familias de optar por que el alumno o alumna curse enseñanzas de religión o no, sin que ello suponga discriminación en ningún sentido, garantizando el Centro, como se puede comprobar en los criterios de elaboración de los horarios del alumnado, que éste no se verá condicionado por esta circunstancia a la hora de elección de optativas ni de aplicación de ninguna medida de atención a la diversidad. Asimismo, el alumnado que no opte por religión, será atendido por un profesor o profesora distinto y en el mismo tramo horario, sin que en ningún caso comporte el aprendizaje de contenidos curriculares asociados al conocimiento del hecho religioso ni a cualquier materia de la etapa. Por otra parte, los alumnos y alumnas que manifiesten tal interés, recibirán enseñanza religiosa en todas aquellas confesiones con las que estén establecidos conciertos por parte de la Administración educativa, siempre que se pueda compaginar con los horarios de los grupos a los que pertenezcan.
- Desde el Departamento de Orientación y con el apoyo de Jefatura de Estudios, se ofrecerá al alumnado la orientación educativa y profesional más adecuada, además de aplicar con diligencia cuanto se refiere a la atención a la diversidad en sus diferentes aspectos.
- La enseñanza activa y participativa debe ser la base metodológica en todas las enseñanzas: la práctica, con preferencia a la exposición teórica, especialmente en la Enseñanza Secundaria Obligatoria.
- Asegurar la coordinación de los órganos colegiados, tanto en lo que se refiere al establecimiento de normas de convivencia y el uso de espacios y materiales, como en los aspectos didácticos, tales como instrumentos y criterios de evaluación.
- Conocer y respetar la realidad cultural de Andalucía, partiendo del conocimiento y de la comprensión de Andalucía como comunidad de encuentro entre culturas.
- Potenciar el conocimiento y uso de lenguas extranjeras.
- Conceder suma atención a la Formación en Centros de Trabajo del sector de las familias profesionales y a la promoción de la cultura emprendedora, como primera toma de contacto de nuestro alumnado de Formación Profesional con el mundo laboral, procurando que pueda acceder posteriormente al mismo con calidad y en igualdad de condiciones.
- Fomentar el trabajo cooperativo como estrategia metodológica dentro del aula.
- Asumir el planteamiento inclusivo para educar a todo el alumnado, respetando sus diferencias y promoviendo sus capacidades.

## **2.- COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES RELACIONADAS CON EL MÓDULO:**

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

- a) Coordinar los servicios propios de los establecimientos de alojamiento turístico, disponiendo las estructuras organizativas óptimas para la gestión y control de sus departamentos.
- b) Detectar oportunidades de negocio y nuevos mercados, y aplicar métodos innovadores, analizando las alternativas de inversión y financiación ligadas a ellos.
- d) Controlar y supervisar el departamento de pisos, estableciendo los recursos humanos y materiales, pudiendo prestar el servicio, en su caso.
- e) Controlar y supervisar el departamento de recepción, pudiendo prestar el servicio, en su caso, y asegurando la atención al cliente con los niveles de calidad establecidos.
- 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.
- i) Supervisar el cumplimiento de las normas relativas a seguridad laboral, medioambiental y de higiene en los establecimientos de alojamiento turístico.
- j) Motivar al personal a su cargo, delegar funciones y tareas, promoviendo la participación y el respeto, las actitudes de tolerancia y los principios de igualdad de oportunidades.
- l) Cumplir con los objetivos de la producción, colaborando con el equipo de trabajo y actuando conforme a los principios de responsabilidad y tolerancia.
- n) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.

## **3.- RESULTADOS DE APRENDIZAJE:**

1. Coordina el área de alojamiento con el resto de las áreas del establecimiento turístico analizando su estructura organizativa.
2. Determina la rentabilidad financiera y económica de proyectos menores de inversión empresarial, caracterizando y valorando los diferentes sistemas de financiación.
3. Controla la explotación económica de los departamentos bajo su supervisión reconociendo y determinando la estructura de ingresos y gastos de los mismos.
4. Controla la aplicación de los sistemas de gestión de la calidad, valorando su implicación en una gestión más eficiente del establecimiento turístico.
5. Coordina el sistema de gestión ambiental caracterizando los diferentes sistemas de Gestión Medioambiental.
6. Dirige establecimientos de alojamiento rural analizando su tipología, normativa aplicable y especificidad en la gestión y prestación del servicio.

#### **4.- METODOLOGÍA:**

Como se puede observar el contenido de este módulo profesional es, en gran medida, procedimental.

En cada una de las unidades didácticas se profundizará en la adquisición de contenidos conceptuales, actitudinales y procedimentales, pero siempre bajo una visión global de los procesos que se van a realizar. Por lo que todas las unidades estarán relacionadas entre sí, no constituyéndose en unidades “estancas” de trabajo, sino que los conocimientos adquiridos serán aplicados en las siguientes unidades didácticas y en diversas situaciones a lo largo del curso.

Por lo tanto, la metodología a seguir será activa, dinámica, participativa, individualizada, formativa y creativa. Para ello se seguirán los siguientes principios metodológicos:

1.- Utilización del medio circundante como primer punto de referencia del alumnado, realizando actividades que incluyan una visión crítica de las relaciones que se mantienen en el centro educativo con el fin de construir un sistema de relaciones lo más adecuado posible. También se pueden realizar aquellas relaciones de las empresas hoteleras del entorno.

2.- Introducción en la motivación del alumnado. Se intentará motivar al alumnado utilizando material específico y real como invitaciones a actos, cartas y menús, etc. Además se les pedirá que realicen proyectos creativos para fomentar la imaginación.

3.- Potenciar el trabajo autónomo e individual y, a su vez, el trabajo en equipo:

Los alumnos/as harán parte de sus tareas de forma individual, buscando información dentro y fuera de las aulas, analizándola y asimilándola de forma crítica.

Parte de las actividades serán desarrolladas en grupos, con lo que se fomentará la empatía y el hecho fundamental de compartir conocimientos y experiencias.

En cualquier caso e independientemente del método de trabajo a utilizar, el profesor atenderá a cada alumno/a de forma individualizada, siguiendo paso a paso su trayectoria de aprendizaje.

Estrategias que llevaremos a cabo:

Tras conocer los conocimientos previos del alumnado, comienza la fase de exposición. El proceso de enseñanza-aprendizaje deja un poco al lado las clases magistrales, profundizando en la realización de actividades eminentemente prácticas, a través de las cuales se llegarán a dominar los resultados de aprendizaje requeridos en este módulo profesional. Cuando haya que exponer algo, se hará de forma oral acompañada de la documentación necesaria y, siempre que sea necesario, de material audiovisual.

Potenciaremos las técnicas de indagación e investigación, ya que con la información que el alumnado va a recibir y asimilar, deberá realizar diversos trabajos de investigación relacionados con el módulo profesional.

Aplicaciones y transferencias de lo aprendido al mundo productivo real. Se realizarán actividades simuladas en las que se demostrará la utilidad de lo aprendido para defenderse en un medio productivo real.

## 5.- TEMAS TRANSVERSALES:

Además de los contenidos propios del módulo, deberán incluirse para la EDUCACIÓN EN VALORES y la ATENCIÓN A LA CULTURA ANDALUZA, según se establece en la Ley 17/2007 de educación en Andalucía (artículos 39 y 40) contenidos y actividades relacionados con:

- Educación moral y cívica: el fortalecimiento del respeto de los derechos humanos y de las libertades y los valores que preparan al alumnado para vivir en una sociedad libre y democrática. El conocimiento y el respeto a los valores recogidos en la Constitución Española y en el Estatuto de Autonomía para Andalucía.
- Educación para la igualdad: respeto a la interculturalidad, a la diversidad.
- Educación para la igualdad en ambos sexos: la superación de las desigualdades por razón del género y la valoración de la aportación de las mujeres al desarrollo de nuestra sociedad y al conocimiento acumulado por la humanidad
- Educación para la paz: no violencia, resolución de conflictos, respeto y tolerancia a la opinión de los demás, etc.
- Educación para la salud: hábitos de vida saludable y deportiva. Búsqueda de un adecuado bienestar físico y mental para sí y para los demás. También la salud laboral y la educación sexual que promueva una vida sexual segura y responsable.
- 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, como el flamenco, para que sean conocidos, valorados y respetados como patrimonio propio y en el marco de la cultura española y universal.
- Plan de lectura: Recomendamos la lectura del siguiente libro: “Dirigir hoteles, esa difícil partitura”. Autor: Francisco Piedras. Editado por Universidad de Sevilla.

De esta forma, a lo largo del módulo se tratarán temas de diferente índole, relacionados con la coeducación, la convivencia, la sostenibilidad, escuela espacio de paz, la multiculturalidad, la prevención de riesgos laborales e higiene laboral.

## 6.- EVALUACIÓN:

U.1		El área de alojamiento y su coordinación con el resto de áreas del establecimiento hotelero		Nº de horas de la unidad: 35 HORAS		
CP	OG	R A	Contenidos propuestos y ordenados	Criterios de evaluación	Ponderación	Instrumentos de evaluación
A,B, H,L, M,N ,O	A, ,D,E,G ,H,L,N	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Normativa estatal y autonómica de establecimientos de alojamiento turístico.</li> <li>- Concepto de planificación y tipos de planes.</li> <li>- Proceso de planificación. Etapas. Objetivos empresariales y su establecimiento.</li> <li>- Ventajas e importancia de la planificación para la toma de decisiones.</li> <li>- Principios, sistemas y tipos de organización.</li> <li>- Departamentalización. Estructuras organizativas.</li> <li>- Descripción de puestos de trabajo y sus funciones.</li> <li>- Diseño de organigrama.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se ha reconocido la normativa estatal o autonómica de ordenación de establecimientos de alojamiento turístico</li> <li>b) Se ha justificado la importancia de la planificación en el proceso de administración empresarial.</li> <li>c) Se han diferenciado los principales planes empresariales.</li> <li>d) Se han conceptualizado las herramientas para realizar tomas de decisiones departamentales.</li> <li>e) Se han realizado los procesos de planificación del área de alojamiento para establecer objetivos, toma de decisiones y selección de los medios.</li> <li>f) Se han identificado los elementos básicos para establecer procesos de gestión por objetivos.</li> <li>g) Se ha valorado la importancia de realizar revisiones periódicas de los objetivos de las áreas, estableciendo mecanismos de corrección.</li> <li>h) Se han establecido factores y criterios eficaces de organización de establecimientos de alojamientos turísticos.</li> <li>i) Se han comparado las estructuras y relaciones departamentales más características de los diferentes tipos de alojamientos turísticos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a, b: 20%</li> <li>c, d: 20%</li> <li>e, f, g: 30%</li> <li>h: 10%</li> <li>i: 10%</li> <li>j:10%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prueba escrita de forma individual con preguntas teóricas sobre normativa.</li> <li>Trabajo sobre normativa</li> <li>Exposición del trabajo sobre normativa.</li> </ul>

U.2		Inversión, financiación y rentabilidad en las empresas de alojamiento		Nº de horas de la unidad: 35 HORAS		
CP	OG	RA	Contenidos propuestos y ordenados	Criterios de evaluación	Ponderación	Instrumentos de evaluación
A,D, M	B,L,N	2	<p>-El patrimonio empresarial. Clasificación del patrimonio. Concepto y elementos que componen.</p> <p>- El balance como instrumento de análisis. Masas y submasas patrimoniales.</p> <p>- Estructura financiera y económica de la empresa.</p> <p>- Proceso de inversión. Tipos de inversiones</p> <p>- Valoración y selección de inversiones. Métodos.</p> <p>- Fuentes de financiación empresarial. Financiación propia (autofinanciación y amortización) y financiación externa.</p> <p>- Cálculo de costes de las fuentes financieras.</p> <p>- Responsabilidad e importancia en la toma de decisiones.</p> <p>- Análisis financiero. Análisis de la liquidez y del endeudamiento.</p> <p>-Análisis de la rentabilidad económica y financiera. La cuenta de resultados como instrumento de análisis.</p>	<p>a) Se han conceptualizado y clasificado los diferentes elementos que componen el patrimonio empresarial.</p> <p>b) Se ha realizado el análisis financiero y económico de la empresa de alojamiento turístico.</p> <p>c) Se han analizado los balances empresariales y la cuenta de resultados del establecimiento.</p> <p>d) Se ha determinado la idoneidad de realizar diferentes tipos de inversión según decisiones empresariales.</p> <p>e) Se han identificado los diferentes tipos de inversiones, así como los métodos de selección y valoración de inversiones.</p> <p>f) Se han definido el concepto de inversión y las fuentes de financiación de la empresa.</p> <p>g) Se ha calculado el nivel de endeudamiento en función de la estructura financiera de la empresa.</p> <p>h) Se ha calculado el nivel de liquidez y solvencia de la empresa.</p> <p>i) Se han valorado las decisiones de inversión externas o las de autofinanciación.</p> <p>j) Se han establecido los métodos de selección de financiación.</p>	<p>a, b: 20%</p> <p>c, d: 20%</p> <p>e, f, g: 20%</p> <p>h,i,j,:30%</p> <p>k:10%</p>	<p>Trabajos individuales basados en supuestos prácticos</p> <p>Prueba escrita con supuestos prácticos.</p>

U.3		La explotación y el control departamental		Nº de horas de la unidad: 35 HORAS		
CP	OG	RA	Contenidos propuestos y ordenados	Criterios de evaluación	Ponderación	Instrumentos de evaluación
A,D, M	B,L,N	3	<p>Los presupuestos como herramienta en la planificación empresarial.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El ciclo presupuestario. Elaboración y aprobación.</li> <li>Coordinación con los departamentos.</li> <li>- Tipos de presupuestos.</li> <li>- Análisis de la estructura de ingresos y gastos.</li> <li>- Sistemas estandarizados de presentación de presupuestos.</li> <li>- Control de presupuestos.</li> <li>- Determinación de desviaciones. Análisis de causas y efectos y medidas correctoras.</li> </ul>	<p>a) Se han relacionado los presupuestos con la planificación empresarial y las diferentes funciones que desempeñan en la misma.</p> <p>b) Se han identificado los diferentes tipos de presupuestos que afectan a la planificación empresarial.</p> <p>c) Se han caracterizado los diferentes elementos que componen cada tipo de presupuesto.</p> <p>d) Se han elaborado diferentes tipos de presupuestos para la organización y planificación de la empresa de alojamiento turístico.</p> <p>e) Se ha coordinado la elaboración de los presupuestos con el personal dependiente.</p> <p>f) Se ha establecido la estructura de los ingresos y gastos para obtener referencias de comportamiento generalizado de los mismos.</p> <p>g) Se ha calculado el presupuesto del área de alojamiento.</p>	<p>a, b: 30%</p> <p>c, d: 30%</p> <p>e, f, g: 30%</p> <p>h: 10%</p>	<p>Prueba escrita de forma individual con preguntas teóricas</p> <p>Prueba escrita con supuestos prácticos.</p> <p>Trabajos a realizar individualmente.</p>

U.4		Gestión de calidad y eficiencia en la gestión del establecimiento de alojamiento		Nº de horas de la unidad: 35 HORAS		
CP	OG	RA	Contenidos propuestos y ordenados	Criterios de evaluación	Ponderación	Instrumentos de evaluación
A, J,M	G,H,L, N	4	<p>-Concepto y finalidad de la calidad.</p> <p>- Principios rectores de la calidad en el sector turístico.</p> <p>Valoración de su importancia.</p> <p>- Sistemas de calidad. Valoración en su aplicación en los procesos del área de alojamiento.</p> <p>- Ciclo de gestión de la calidad.</p> <p>Autoevaluación, planificación de la mejora, sistemas indicadores, sistema de encuesta, sistema de quejas y sugerencias.</p> <p>- Gestión por procesos.</p> <p>- Círculos de calidad.</p> <p>- Manejo de las herramientas básicas de gestión de la calidad.</p>	<p>a) Se ha identificado el concepto de calidad y sus objetivos en el subsector de las empresas de alojamiento turístico.</p> <p>b) Se han determinado los sistemas previos a la implantación de un sistema de calidad.</p> <p>c) Se ha reconocido la aplicación de un sistema de calidad basado en las normas estandarizadas.</p> <p>d) Se ha valorado la aplicación de diferentes sistemas de calidad.</p> <p>e) Se ha establecido el diseño y elaboración de los diferentes procesos del área de alojamiento.</p> <p>f) Se han definido las herramientas de gestión de la calidad (autoevaluación, planificación de la mejora, sistemas de indicadores, sistemas de encuesta, sistemas de quejas y sugerencias).</p> <p>g) Se ha aplicado el sistema de gestión de calidad.</p>	<p>a, b: 30%</p> <p>c, d: 40%</p> <p>e, f, g: 30%</p>	<p>Prueba escrita de forma individual con preguntas teóricas</p> <p>Trabajo práctico y exposición oral</p>

U.5		Gestión medioambiental en el establecimiento turístico		Nº de horas de la unidad: 35 HORAS		
CP	OG	RA	Contenidos propuestos y ordenados	Criterios de evaluación	Ponderación	Instrumentos de evaluación
A, K,M	I,L,N	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión Medioambiental. Elementos básicos.</li> <li>- Conciencia de una correcta gestión medioambiental en los establecimientos de alojamiento turísticos.</li> <li>- Análisis previo a la implantación de un sistema de gestión medioambiental.</li> <li>- Cumplimentación de la documentación.</li> <li>- Sistemas de gestión medioambiental.</li> <li>- Herramientas de gestión.</li> <li>- Planes de emergencia y mejora.</li> <li>- Seguimiento y medición.</li> <li>- Gestión de las no conformidades.</li> <li>- Sistemas de auditorías: internas y externas.</li> <li>- Gestión de los residuos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se han conceptualizado los elementos básicos que conforman la gestión medioambiental.</li> <li>b) Se ha tomado conciencia de la necesidad de una correcta gestión ambiental en los establecimientos de alojamiento turísticos.</li> <li>c) Se ha realizado el análisis previo a la implantación de un sistema de Gestión Medioambiental.</li> <li>d) Se han diferenciado los diferentes sistemas de Gestión Medioambiental.</li> <li>e) Se han identificado las diferentes herramientas de Gestión Medioambiental.</li> <li>f) Se han utilizado los diferentes documentos del sistema de gestión ambiental.</li> <li>g) Se ha realizado el control operacional, planes de emergencia y capacidad de respuesta.</li> <li>h) Se ha asegurado una correcta gestión de los residuos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a, b: 30%</li> <li>c, d: 30%</li> <li>e, f, g: 30%</li> <li>h: 10%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prueba escrita de forma individual con preguntas teóricas</li> <li>Prueba escrita con supuestos prácticos</li> </ul>

U.6 Gestión y dirección del establecimiento de turismo rural			Nº de horas de la unidad: 35 HORAS			
CP	OG	RA	Contenidos propuestos y ordenados	Criterios de evaluación	Ponderación	Instrumentos de evaluación
A, M	A, D,E,H, L,N	6	<p>-Normativa aplicable.</p> <p>- Tipología de establecimientos.</p> <p>- Establecimientos de alojamiento rural en Andalucía.</p> <p>- Dirección de establecimientos de alojamiento rural.</p> <p>Especificidades en la gestión.</p> <p>- Distribuidores e intermediadores de alojamiento rural.</p> <p>- Gestión ambiental de establecimientos rurales.</p> <p>- Estándares específicos de calidad.</p> <p>- Identificación y análisis de barreras para discapacitados.</p> <p>Medidas correctoras.</p> <p>- El servicio en establecimientos rurales.</p> <p>Características específicas.</p> <p>- Ofertas gastronómicas de la zona.</p> <p>- Elaboraciones y productos.</p> <p>- Calidad en la prestación del servicio.</p> <p>- Barreras naturales y arquitectónicas.</p> <p>- Medidas para la accesibilidad en el medio rural.</p> <p>- Ofertas gastronómicas y productos gastronómicos representativos del entorno rural andaluz.</p>	<p>a) Se ha identificado la normativa aplicable sobre alojamientos turísticos en el medio rural y sobre sus actividades asociadas.</p> <p>b) Se ha caracterizado la tipología de alojamientos rurales de las diferentes comunidades autónomas.</p> <p>c) Se han identificado las peculiaridades en la gestión de este tipo de establecimientos dependiendo del tipo, modalidad y características.</p> <p>d) Se han reconocido las principales centrales de reserva y mayoristas dedicadas a la distribución y la intermediación del alojamiento rural.</p> <p>e) Se han identificado los procesos para la gestión ambiental integral de los alojamientos rurales.</p> <p>f) Se han identificado los estilos arquitectónicos y las construcciones propias de una zona objeto de estudio.</p> <p>g) Se han caracterizado las elaboraciones típicas de una zona susceptibles de ser ofertadas en diferentes menús y los productos gastronómicos más representativos.</p> <p>h) Se han analizado los estándares de calidad específicos en los establecimientos de alojamiento rural.</p>	<p>a, b: 20%</p> <p>c, d: 30%</p> <p>e, f, g: 20%</p> <p>h,i,j,:30%</p>	<p>Prueba escrita de forma individual con preguntas teóricas</p> <p>Trabajo y exposición del mismo</p> <p>Esquema sobre normativa</p>

Tal como establece la Orden de 29 de septiembre de 2010, que regula la evaluación de ciclos formativos, la evaluación tiene un carácter de evaluación continua, no acumulativa, ya que los contenidos están divididos en bloques. Por otra parte la evaluación tiene como referencia los criterios de evaluación de cada módulo profesional.

Para los alumnos/as de segundo curso (donde se encuentra este módulo), se realizarán dos sesiones de evaluación parcial. Además de éstas, se llevará a cabo una sesión de evaluación inicial, durante el primer mes desde el comienzo de la actividad lectiva, y una sesión de evaluación final.

Aquel alumnado que tenga módulos profesionales no superados mediante evaluación parcial o aquellos que deseen mejorar los resultados obtenidos, tendrán obligación de continuar con las actividades lectivas hasta la fecha de finalización del régimen ordinario de clases que no será anterior al 23 de junio. Durante este tiempo se realizarán actividades pertinentes, celebrándose en la última semana la evaluación final.

#### **CRITERIOS DE CALIFICACIÓN:**

“Para establecer dicha calificación los miembros del equipo docente consideraran el grado y nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos para cada módulo profesional, de acuerdo con sus correspondientes criterios de evaluación y los objetivos generales relacionados, así como de la competencia general y las competencias profesionales, personales y sociales del título, establecidas en el perfil profesional del mismo” (Art. 3.3 de la orden)

Ya que cada criterio de evaluación contribuye a la consecución de la competencia general del título, todos tendrán la misma valoración. Por tanto la calificación final del alumnado se obtendrá de la media de todos y cada uno de ellos.

#### **7.- 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 conocimiento con los que presenten un nivel más bajo.

En el caso de que haya alumnado con discapacidad reconocida se podrá realizar una adaptación curricular no significativa: no se adaptarán objetivos, contenidos ni criterios de evaluación, pero se podrán adaptar materiales, metodología y procesos de evaluación (más tiempo para la realización de exámenes o cambio en el tipo de prueba como puede ser pasar una prueba escrita a una prueba oral).

#### **8.- MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS:**

En el seguimiento del módulo profesional se utilizarán los siguientes recursos didácticos:

- Material bibliográfico: “Dirección hotelera. Operaciones y procesos” de Lydia Gonzalez y Pilar Talón. “Gestión de producción de alojamientos”, varios autores, editorial Síntesis.
- Fuentes de información turísticas: EXCELTUR, IET,...
- Material periodístico: prensa general (El País, El Mundo, ABC) periódicos y revistas

- económicas (Negocios, Cinco días) revistas turísticas especializadas (Estudios turísticos, SPIC, Hosteltur, Restauradores).
- Fuentes normativas oficiales (BOE, BOJA)
  - Documentación real utilizada en los establecimientos hoteleros.
  - Uso de nuevas tecnologías:
    - i. Material audiovisual.
    - ii. Aula de informática: uso de internet y otras aplicaciones informáticas.
    - iii. Páginas web de hoteles y otras empresas turísticas.

## **9.- ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES:**

Como actividades extraescolares se han programado varias visitas a lugares y establecimientos hoteleros de Sevilla capital para poder ver la aplicación práctica de los contenidos teóricos aprendidos. Además del viaje anual de fin de curso para el alumnado de segundo. Estos establecimientos a visitar son:

- Hotel NH Viapol
- Hotel Meliá Lebreros
- Hotel Meliá Colón
- Hotel Casa de la música
- Visita al Palacio de Congresos

Como actividades complementarias se han programado una serie de charlas formativas por parte de profesionales del sector y del mundo empresarial. Éstas han sido recogidas y aprobadas por el Consejo Escolar del centro.

# PROGRAMACIÓN

CURSO: 2022/2023

**DEPARTAMENTO: Hostelería y Turismo**

**CICLO FORMATIVO: Gestión de Alojamientos Turísticos**

**CURSO: 2º**

**MÓDULO: Comercialización de eventos**

**Profesora: Olga Méndez Ruiz**

**1. Contextualización.**

**2. Objetivos generales del ciclo y del Instituto a los que contribuye el módulo.**

- 3.** Competencias profesionales, personales y sociales relacionadas con el módulo.
- 4.** Contenidos según normativa y contenidos propuestos.
- 5.** Metodología.
- 6.** Temas transversales.
- 7.** Evaluación.
  - 7.1.** Evaluación del proceso de enseñanza.
  - 7.2.** Evaluación del proceso de aprendizaje. Procedimientos de evaluación.
  - 7.3.** Criterios de evaluación.
  - 7.4.** Instrumentos de evaluación.
  - 7.5.** Sesiones de evaluación.
  - 7.6.** Sistemas y criterios de recuperación.
- 8.** Atención a la diversidad.
- 9.** Actividades complementarias y extraescolares.
- 10.** El departamento.
- 11.** Recursos materiales y didácticos.

## **1. CONTEXTUALIZACIÓN**

La siguiente programación didáctica se llevará a cabo con el alumnado del IES Salvador Távora, en Sevilla, situado en el barrio de Rochelambert. El alumnado que accede al Ciclo de Gestión de Alojamientos turísticos, procede de varios barrios de Sevilla capital y de pueblos de alrededor, prácticamente no hay alumnado de la zona. En este módulo tenemos matriculados un total de 15 alumnos. De estos alumnos 13 alumnos son de 2º curso, mientras que dos de ellas son alumnas de 1º ya que tienen módulos pendientes de ese curso. El grupo está compuesto mayoritariamente por mujeres. La mayoría del alumnado ha superado Bachillerato y Ciclos Formativos de Grado Superior o Ciclos Formativos de Grado Medio.

Es un grupo cohesionado y bien avenido, a pesar de su heterogeneidad. Las motivaciones para cursar este ciclo son diversas, alumnado que quiere trabajar en el sector sanitario, gestionar su propio negocio, trabajar de forma inmediata en hoteles etc. También hay alumnado interesado en continuar su formación una vez finalizados estos estudios.

<b>Ciclo Formativo:</b>	<b><i>GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS TURISTICOS</i></b>
<b>Normativa que regula el título</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Real Decreto</b> 1686/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos turísticos.</li> <li>● <b>Orden</b> de 7 de julio de 2009, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Gestión de alojamientos turísticos en Andalucía.</li> </ul>
<b>Módulo Profesional:</b>	<i>Comercialización de eventos</i> <i>Nº horas: 84</i> totales (4 semanales) <i>Código: 0178</i>

## **2. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO Y DEL INSTITUTO A LOS QUE CONTRIBUYE EL MODULO**

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

- a) Coordinar los servicios propios de los establecimientos de alojamiento turístico, disponiendo las estructuras organizativas óptimas para la gestión y control de sus departamentos.
- b) Detectar oportunidades de negocio y nuevos mercados, y aplicar métodos innovadores, analizando las alternativas de inversión y financiación ligadas a ellos.
- i) Supervisar el cumplimiento de las normas relativas a seguridad laboral, medioambiental y de higiene en los establecimientos de alojamiento turístico.
- j) Motivar al personal a su cargo, delegar funciones y tareas, promoviendo la participación y el respeto, las actitudes de tolerancia y los principios de igualdad de oportunidades.
- k) Mantener el espíritu empresarial para la generación de su propio empleo.

- n) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.
- o) Gestionar su carrera profesional analizando las oportunidades de empleo, autoempleo y de aprendizaje.

De igual contribuye a alcanzar los objetivos del Instituto:

#### **PARTICULARES DEL CENTRO**

- Consolidación del instituto como un gran centro educativo de referencia en la zona.
- Mejora de los rendimientos escolares del alumnado en todas las etapas, fomentando la creación de hábitos de estudio, esfuerzo y trabajo.
- Promoción del desarrollo integral del alumnado, para su incorporación futura, en igualdad de condiciones, a la sociedad competitiva y al mundo laboral.
- Educación en valores conducentes a la construcción de una sociedad más justa y solidaria, tales como la igualdad, la democracia, tolerancia y el respeto.
- Fomento de hábitos de vida saludable y de actitudes de respeto al entorno, al patrimonio de la ciudad, a las instalaciones del Centro y al medio ambiente.

#### **PROPIOS PARA LA MEJORA DEL RENDIMIENTO ESCOLAR Y LA CONTINUIDAD DEL ALUMNADO EN EL SISTEMA EDUCATIVO**

- Reducir el absentismo escolar y el abandono temprano del sistema educativo.
- Mejorar la coordinación entre el profesorado de una misma materia y nivel.
- Fomentar el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación como instrumentos favorecedores del proceso de aprendizaje.
- Mejorar la expresión oral y escrita de nuestro alumnado, así como la comprensión lectora de cualquier tipo de texto.
- Asegurar la información al alumnado de los criterios de evaluación establecidos para cada, materia, ámbito o módulo profesional.
- Potenciar el estudio de lenguas extranjeras.
- Fomentar el hábito de lectura a través de todas las áreas que componen el currículo, potenciando el uso de la biblioteca del Centro.
- Establecer agrupamientos flexibles en las áreas instrumentales si los recursos humanos y materiales lo permiten.
- Aplicar con prontitud las medidas educativas que se determinen en las sesiones de evaluación inicial.
- Participación del Centro en planes, proyectos e iniciativas que favorezcan la mejora de la convivencia, la formación del profesorado, la implicación de las familias, el conocimiento de la cultura andaluza, el respeto al medio ambiente, el rendimiento académico y la adquisición de las competencias básicas del alumnado en todas las enseñanzas que se imparten.
- Compensar el desfase curricular del alumnado en situación de desventaja socioeducativa, mediante las medidas contempladas en los planes de Compensación

satoria, de refuerzo educativo, de recuperación de materias pendientes, de orientación y de acción tutorial.

- Potenciar la información a las familias sobre el proceso de aprendizaje de sus hijos e hijas e impulsar una mayor colaboración de los padres y madres en la vida del Centro.
- Ampliar la colaboración con entidades, asociaciones y otros recursos de la zona para combatir el absentismo y el abandono de ciertos sectores más desprotegidos de nuestra población escolar.
- Mayor coordinación con los centros adscritos a nuestro IES (tanto de Primaria como de Secundaria), para facilitar el tránsito del alumnado de 1º ESO y 1º de Bachillerato.
- Facilitar la integración escolar del alumnado que se incorpora tardíamente o de forma irregular al sistema educativo o la del alumnado extranjero sin conocimiento de español, optimizando los recursos con que provee al Centro la Administración, tales como profesor/a de A.T.A.L., Mediador/a Intercultural, Educador/a Social, Plan de Apoyo Lingüístico a extranjeros, además de las medidas mencionadas en el objetivo 1.2.10.
- Recoger y aplicar las propuestas de mejora contempladas tras las pruebas externas, tales como las de diagnóstico, así como las marcadas en la Memoria de Autoevaluación de cada curso para el siguiente.

## **LÍNEAS GENERALES DE ACTUACIÓN PEDAGÓGICA**

Tomando como punto de partida los objetivos generales que pretendemos alcanzar, nuestro Proyecto Educativo contempla las siguientes líneas de actuación pedagógica:

- Potenciar la convivencia, la tolerancia y el respeto mutuo.
- Crear una cultura del esfuerzo y de la cooperación, fomentando la adquisición de valores en relación al trabajo, reforzando el sentido de la responsabilidad y la autodisciplina, para consigo mismo y para con el grupo.
- Impulsar las normas básicas del diálogo y el espíritu crítico: expresar las ideas y saber escuchar.
- Estimular la participación, asociación y colaboración de los padres y madres. Potenciar la figura del delegado/a de padres/ madres en cada tutoría.
- Hacer partícipes de la vida del Centro a todos los agentes de la Comunidad Educativa, mediante la coordinación entre los órganos colegiados y la participación de todos los estamentos en planes, proyectos, iniciativas y Actividades Culturales y Extraescolares contemplados en el Proyecto de Centro.
- Dinamizar la acción tutorial, adoptando criterios claros para el diseño de perfiles y asignación de tutores y tutoras más adecuados al tipo de enseñanza y características de los grupos.
- En aras de alcanzar la formación integral de nuestro alumnado como seres humanos, prestar suma atención a aspectos como las habilidades sociales, el desarrollo y el control emocional, la educación para la salud, el conocimiento y el

cuidado del entorno, así como el fomento de los valores de igualdad de género, solidaridad, justicia, libertad y paz.

- Apostar por la utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, tanto en los aspectos organizativos y de gestión como en los didácticos.
- Fomentar en el alumnado de la ESO hábitos de vida sana y la afición por actividades deportivas y lúdicas, potenciando su participación en el Plan de Apertura.
- Con respecto al hecho religioso, el IES Salvador Távora, como centro educativo público que es, se declara aconfesional y laico, a la vez que respetuoso con las creencias personales de todos sus miembros. A tal efecto, se respetará la decisión de las familias de optar por que el alumno o alumna curse enseñanzas de religión o no, sin que ello suponga discriminación en ningún sentido, garantizando el Centro, como se puede comprobar en los criterios de elaboración de los horarios del alumnado, que éste no se verá condicionado por esta circunstancia a la hora de elección de optativas ni de aplicación de ninguna medida de atención a la diversidad. Asimismo, el alumnado que no opte por religión, será atendido por un profesor o profesora distinto y en el mismo tramo horario, sin que en ningún caso comporte el aprendizaje de contenidos curriculares asociados al conocimiento del hecho religioso ni a cualquier materia de la etapa. Por otra parte, los alumnos y alumnas que manifiesten tal interés, recibirán enseñanza religiosa en todas aquellas confesiones con las que estén establecidos conciertos por parte de la Administración educativa, siempre que se pueda compaginar con los horarios de los grupos a los que pertenezcan.
- Desde el Departamento de Orientación y con el apoyo de Jefatura de Estudios, se ofrecerá al alumnado la orientación educativa y profesional más adecuada, además de aplicar con diligencia cuanto se refiere a la atención a la diversidad en sus diferentes aspectos.
- La enseñanza activa y participativa debe ser la base metodológica en todas las enseñanzas: la práctica, con preferencia a la exposición teórica, especialmente en la Enseñanza Secundaria Obligatoria.
- Asegurar la coordinación de los órganos colegiados, tanto en lo que se refiere al establecimiento de normas de convivencia y el uso de espacios y materiales, como en los aspectos didácticos, tales como instrumentos y criterios de evaluación.
- Conocer y respetar la realidad cultural de Andalucía, partiendo del conocimiento y de la comprensión de Andalucía como comunidad de encuentro entre culturas.
- Potenciar el conocimiento y uso de lenguas extranjeras.
- Conceder suma atención a la Formación en Centros de Trabajo del sector de las familias profesionales y a la promoción de la cultura emprendedora, como primera toma de contacto de nuestro alumnado de Formación Profesional con el mundo laboral, procurando que pueda acceder posteriormente al mismo con calidad y en igualdad de condiciones.
- Fomentar el trabajo cooperativo como estrategia metodológica dentro del aula.

- o Asumir el planteamiento inclusivo para educar a todo el alumnado, respetando sus diferencias y promoviendo sus capacidades.

### **3. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES RELACIONADAS CON EL MÓDULO**

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales

y sociales de éste título que se relacionan a continuación:

a) Identificar los sistemas de gestión analizando sus prestaciones y adecuación a las necesidades del establecimiento para optimizar la explotación del mismo.

f) Identificar los departamentos del establecimiento turístico analizando sus estructuras organizativas y sus funciones, para proponer la implantación de sistemas de gestión innovadores.

g) Analizar el departamento de pisos y el de recepción reconociendo los recursos humanos, materiales y técnicos necesarios para controlarlos y supervisarlos.

h) Caracterizar el departamento de recepción reconociendo los recursos humanos, materiales y técnicos para controlarlo, supervisarlos o realizarlos en su caso.

i) Analizar los diferentes tipos de eventos determinando los recursos propios y las necesidades de coordinación interdepartamentales para organizarlos y promocionarlos.

l) Reconocer las estrategias de motivación del personal a su cargo determinando las funciones y tareas que son susceptibles de delegar para gestionarlo con eficiencia.

n) Analizar la estructura jerárquica de la empresa, identificando los roles y responsabilidades de cada uno de los componentes del grupo de trabajo para organizar y coordinar el trabajo en equipo.

#### 4. CONTENIDOS SEGÚN NORMATIVA Y CONTENIDOS PROPUESTOS

<b>Unidad didáctica 1. Comercialización de eventos</b>				<b>Nº horas de la unidad: 20</b>
<b>CP</b>	<b>OG</b>	<b>RA</b>	<b>Contenidos propuestos y ordenados</b>	<b>Criterios de evaluación</b>
A I	A B C K O	1. Comercializa la oferta de eventos, relacionándolos con las características del establecimiento y con la demanda.	1.El mercado de eventos: tipos, actores y nuevas tendencias. 2. Servicios que componen cada eventos. Definición, tipos y características. 3. Creatividad en el diseño de la comercialización. 4.La demanda del servicio para eventos: variables. 5. Diseño de precios para cada evento. 6. Distribución de la oferta. 7.La comunicación en la comercialización de eventos. Fases y objetivos. 8.Evaluación de las acciones comerciales programadas. 9.Manejo de bases de datos de clientes y proveedores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se ha analizado la oferta del mercado de eventos caracterizando los servicios, personal, instalaciones, equipamientos y proveedores de servicios complementarios.</li> <li>b) Se han caracterizado las variables que conforman la demanda de eventos.</li> <li>c) Se han determinado los diferentes servicios que compondrán cada tipo de evento.</li> <li>d) Se han diseñado políticas de precios.</li> <li>e) Se han elaborado estrategias de distribución de los productos ofertados.</li> <li>f) Se han descrito las diferentes estrategias de comunicación y los objetivos que se pueden alcanzar en cada fase de su desarrollo.</li> <li>g) Se han establecido instrumentos y variables que permitan evaluar el grado de eficacia de las acciones comerciales programadas.</li> <li>h) Se han diseñado bases de datos de clientes, proveedores de servicios externos y servicios ofertados cumpliendo la normativa vigente sobre protección de datos.</li> </ul>

<b>Unidad didáctica 2. Organización del departamento de comercialización de eventos.</b>	<b>Nº horas de la unidad: 16</b>
--	----------------------------------

CP	OG	RA	Contenidos propuestos y ordenados	Criterios de evaluación	Ponderación
A F G H L	A I J K O	2. Organiza el departamento de comercialización de eventos justificando su planificación.	<p>1.El departamento de gestión de eventos: tipos de organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Gestión por objetivos.</li> <li>-Gestión por procesos.</li> <li>-Gestión del control por objetivos.</li> <li>-Relaciones interdepartamentales.</li> <li>-Integración del trabajo individual en el colectivo. Diseño de cronogramas.</li> <li>-Grupos de trabajo.</li> </ul> <p>2. Sistemas de mejora o creación de nuevos productos.</p> <p>3. Cálculo de niveles óptimos de venta de cada producto ofertado.</p> <p>4. Selección de proveedores.</p> <p>5. Las nuevas tecnologías aplicadas a la gestión del departamento de eventos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se han identificado los objetivos y organización del departamento.</li> <li>b) Se han definido las vías de coordinación y canales de comunicación con los departamentos implicados en la prestación y organización de eventos.</li> <li>c) Se han elaborado proyectos de creación o mejora de los diferentes productos ofertados, sobre la base de peticiones de clientes o históricos de eventos anteriores.</li> <li>d) Se han calculado los niveles de venta y resultados económicos óptimos del departamento.</li> <li>e) Se han establecido criterios de selección de empresas presatarias de servicios comple-</li> </ul>	20%

					<p>mentarios.</p> <p>f) Se han operado aplicaciones ofimáticas y nuevas tecnologías de la información y comunicación.</p> <p>g) Se ha integrado el trabajo individual en el colectivo.</p> <p>h) Se ha diseñado el cronograma de los eventos reservados y contratados.</p> <p>i) Se han estudiado las posibilidades de ventas cruzadas con el resto de departamentos del establecimiento.</p>	
--	--	--	--	--	---	--

<b>Unidad didáctica 3. Planificación de eventos.</b>				<b>Nº horas de la unidad: 24</b>	
<b>CP</b>	<b>OG</b>	<b>RA</b>	<b>Contenidos propuestos y ordenados</b>	<b>Criterios de evaluación</b>	<b>Ponderación</b>
A I N	A B I K N O	6. Planifica diferentes eventos relacionando los métodos de gestión con su tipología y objetivos.	<p>1. La oferta de servicios de los establecimientos de alojamiento turístico.</p> <p>2. Modalidades de organización de eventos.</p> <p>3. Documentación de planificación y control de la disponibilidad.</p> <p>4. Solicitudes de los clientes.</p>	<p>a) Se han tramitado las solicitudes de demandas de futuros eventos.</p> <p>b) Se ha analizado la disponibilidad del establecimiento para cubrir el desarrollo del evento a contratar.</p> <p>c) Se han adaptado los servicios base de</p>	30%

			<p>☒ Métodos de comunicación con el cliente.</p> <p>5. Técnicas y procedimientos de negociación con proveedores y clientes.</p> <p>6. Contratación de servicios externos.</p> <p>7. Presupuesto general del evento y servicio por servicio. Condiciones y garantías de pago.</p> <p>8. Gestión documental.</p> <p>9. Sistemas de montaje en función del evento a organizar.</p> <p>10. Pulcritud y sistemática del trabajo realizado.</p>	<p>cada evento a las peticiones de los clientes.</p> <p>d) Se han sugerido diferentes métodos de organizar el evento en función del objetivo del mismo, dando importancia a la creatividad y originalidad.</p> <p>e) Se han analizado las diferentes técnicas y procedimientos de negociación con proveedores y clientes.</p> <p>f) Se han definido las necesidades de contratar servicios externos para la celebración del evento.</p> <p>g) Se ha calculado el presupuesto total y su desglose por servicios.</p> <p>h) Se han determinado los métodos de confirmación de información necesaria para el correcto desarrollo del evento por parte del cliente.</p> <p>i) Se han definido las condiciones y garantías de pago, así como los procedimientos de confirmación de servicios a contratar por el cliente.</p>	
--	--	--	---	---	--

					j) Se han seguido los protocolos de gestión documental establecidos.	
--	--	--	--	--	--	--

<b>Unidad didáctica 4: Supervisión de eventos.</b>				<b>Nº horas de la unidad: 12</b>	
<b>CP</b>	<b>OG</b>	<b>RA</b>	<b>Contenidos propuestos y ordenados</b>	<b>Criterios de evaluación</b>	<b>Ponderación</b>
I L N	A I J N	7. Supervisa eventos analizando los estándares de calidad preestablecidos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollo de eventos. Fases. Métodos de supervisión y control de servicios. <ul style="list-style-type: none"> <li>● Espacios, instalaciones y equipos.</li> <li>● Recursos humanos y servicios externos.</li> <li>● Merchandising y otros.</li> </ul> </li> <li>2. Diseño de métodos de autorización y confirmación de servicios extras.</li> <li>3. Sistemas de control de acceso a los eventos organizados.</li> <li>4. Detección y resolución de imprevistos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Se han establecido los métodos de supervisión y control del desarrollo temporal y espacial del programa establecido del evento, de acuerdo con los niveles de calidad establecidos.</li> <li>b) Se han caracterizado los diferentes sistemas de montaje en función del tipo de evento a organizar.</li> <li>c) Se ha realizado la supervisión y coordinación de los departamentos propios y de las empresas externas en la organización del servicio a prestar.</li> <li>d) Se ha planificado y controlado el merchandi-</li> </ol>	20%

				<p>sing del establecimiento en el desarrollo del evento.</p> <p>e) Se ha resuelto con diligencia y prontitud la aparición de imprevistos durante la celebración del evento.</p> <p>f) Se han definido los métodos de autorización y confirmación de los extras.</p> <p>g) Se han establecido métodos de control de acceso a las instalaciones de las personas autorizadas.</p> <p>h) Se han diseñado los correspondientes cuestionarios de satisfacción.</p>
--	--	--	--	--

<b>Unidad didáctica 5: Control del cierre de eventos</b>			<b>Nº horas de la unidad: 12</b>	
<b>CP</b>	<b>OG</b>	<b>RA</b>	<b>CCriterios de evaluación</b>	<b>Ponderación</b>
<b>A F G H L N</b>	<b>I K N O</b>	5. Controla el cierre de efectivo de eventos analizando el proceso económico y la calidad del servicio prestado.	<p>1 a) Se han registrado e interpretado los cuestionarios de satisfacción de los clientes.</p> <p>C b) Se han establecido los métodos de detección de los puntos fuertes y aspectos de mejora del evento prestado.</p> <p>● c) Se han recabado los documentos contables y</p>	<b>10%</b>

			<p>se transmiten al departamento encargado de su tramitación.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>d) Se han determinado los métodos de información al cliente del resultado económico del evento.</li><li>● e) Se ha definido el proceso de resolución de las demandas de rectificaciones por parte de los clientes.</li><li>f) Se ha establecido el sistema de recopilación de materiales gráficos (fotos, videos, aparición en los medios de comunicación, etc) de aquellos eventos organizados de especial interés o prestigio para el establecimiento.</li><li>g) Se ha operado y actualizado la base de datos del departamento.</li><li>h) Se han definido las actuaciones de post-venta.</li></ul> <p>●</p> <p>●</p> <p>●</p>	
--	--	--	---	--



## **5. METODOLOGÍA**

Como se puede observar el contenido organizador que se ha seleccionado es, en gran medida, procedimental, ya que de las características de este módulo profesional, se deduce que el aprendizaje debe basarse en los modos de saber hacer, por lo que todas las unidades estarán relacionadas entre sí, no constituyéndose en unidades “estancas” de trabajo, sino que los conocimientos adquiridos serán aplicados en las siguientes unidades didácticas y en diversas situaciones a lo largo del curso.

Por lo tanto, la metodología a seguir será activa, dinámica, participativa, individualizada, formativa y creativa. Para ello se seguirán los siguientes principios metodológicos:

1. **Utilización del medio circundante como primer punto de referencia del alumnado**, realizando actividades que incluyan una visión crítica de las relaciones que se mantienen en el Centro Educativo con el fin de construir un sistema de relaciones lo más adecuado posible. También se pueden realizar aquellas relaciones de las empresas de alojamiento del entorno.
2. **Introducción en la motivación del alumnado**. Se intentará motivar al alumnado utilizando material específico y real como propaganda de establecimientos hoteleros, directorio de hoteles, mapas, páginas web, etc. Además se les pedirá que realicen proyectos creativos para fomentar la imaginación.
3. **Potenciar el trabajo autónomo o individual** y, a su vez, el trabajo en equipo. Los alumnos/as harán parte de sus tareas de forma individual, buscando información dentro y fuera de las aulas, analizándola y asimilándola de forma crítica. También parte de sus actividades serán desarrolladas en grupos, con lo que se fomentará la empatía y el compartir conocimientos y experiencias. En cualquier caso e independientemente del método de trabajo a utilizar, el profesor atenderá a cada alumno/a de forma individualizada, siguiendo paso a paso su trayectoria de aprendizaje.
4. **Estrategias expositivas**. Tras conocer los conocimientos previos del alumnado, comienza la fase de exposición. El proceso de enseñanza-aprendizaje deja un poco al lado las clases magistrales, profundizando en la realización de actividades eminentemente prácticas, a través de las cuales se llegarán a dominar los resultados de aprendizaje requeridos en este módulo profesional. Cuando haya que exponer algo, se hará de forma oral acompañada de la documentación necesaria y, a veces, de transparencias y material audiovisual. El uso de Internet como fuente de información va a ser frecuente en este módulo.
5. **Potenciar las técnicas de indagación e investigación**, ya que con la información que el alumnado va a recibir y asimilar, deberá realizar diversos trabajos investigadores relacionados con el módulo profesional.
6. **Aplicaciones y transferencias de lo aprendido al mundo productivo real**. Se realizarán actividades simuladas en las que se demostrará la utilidad de lo aprendido para un defenderse en un medio productivo real. Aquí los/as alumnos/as

con algún tipo de experiencia laboral pueden desempeñar un papel muy activo al poder relatarlas a sus compañeros/as.

## **6. TEMAS TRANSVERSALES**

Además de los contenidos propios del módulo, deberán incluirse para la EDUCACIÓN EN VALORES y la ATENCIÓN A LA CULTURA ANDALUZA, según se establece en la Ley 17/2007 de Educación en Andalucía (art.39 y 40), contenidos y actividades relacionados con:

- **Educación moral y cívica:** el fortalecimiento del respeto de los derechos humanos y de las libertades y los valores que preparan al alumnado para vivir en una sociedad libre y democrática. El conocimiento y el respeto a los valores recogidos en la Constitución Española y en el Estatuto de Autonomía para Andalucía.
- **Educación para la igualdad:** respeto a la interculturalidad, a la diversidad.
- **Educación para la igualdad en ambos sexos:** la superación de las desigualdades por razón del género y la valoración de la aportación de las mujeres al desarrollo de nuestra sociedad y al conocimiento acumulado por la humanidad.
- **Educación para la paz:** no violencia, resolución de conflictos, respeto y tolerancia a la opinión de los demás, etc.
- **Educación para la salud:** hábitos de vida saludable y deportiva. Búsqueda de un adecuado bienestar físico y mental para sí y para los demás. También la salud laboral y la educación sexual que promueva una vida sexual segura y responsable.
- **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, como el flamenco, para que sean conoci-

dos, valorados y respetados como patrimonio propio y en el marco de la cultura española y universal.

De esta forma, a lo largo del módulo se tratarán temas de diferente índole, relacionados con la coeducación, la convivencia, la sostenibilidad, escuela espacio de paz, la multiculturalidad, prevención de riesgos e higiene laboral, etc. Así pues realizaremos:

- a) Actividades donde para trabajos que tradicionalmente son desarrollados por hombres, elegiremos a mujeres para su realización, y viceversa.
- b) Actividades relacionadas con el turismo sostenible.
- c) Actividades para prevención de incendios, levantamiento de cargas, manipulación de productos y equipamiento, etc.
- d) Actividades donde destaquemos las diferentes culturas y costumbres de los diversos tipos clientes y nuestra forma de actuar en consecuencia.
- e) Plan de lectura: Clipping de prensa semanal. Trimestralmente cada estudiante deberá recopilar una noticia relacionada con la comercialización de eventos y el turismo. Posteriormente se leerá en clase y el resto del grupo completará su “noticario”, anotando titulares y respondiendo a las preguntas claves de una noticia: qué, quién, cómo y porqué y cuánto. Algunas web recomendadas son: [www.eventoplus.com](http://www.eventoplus.com), [www.micers.com](http://www.micers.com) , [www.eventisimo.com](http://www.eventisimo.com), entre otros.
- f) Se trabajarán con actividades de grupo (debates, coloquios, mesas redondas...) los contenidos transversales a lo largo del curso escolar, siempre y cuando surjan de forma espontánea o con motivo de alguna efemérides.

## 7. EVALUACIÓN

Para la evaluación tendremos en consideración lo establecido en **ORDEN de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía**, en el artículo 3 Criterios de evaluación, en sus apartados 1,2 y 3:

1. Los centros docentes harán públicos, al inicio del curso, por los medios que se determinen en su proyecto educativo, los procedimientos de evaluación comunes a las enseñanzas de formación profesional inicial y los resultados de aprendizaje, contenidos, metodología y criterios de evaluación propios de cada uno de los módulos profesionales que componen cada ciclo formativo.
2. El alumnado tiene derecho a ser evaluado conforme a criterios de plena objetividad, así como a conocer los resultados de sus aprendizajes.
3. Al término del proceso de enseñanza-aprendizaje, el alumnado obtendrá una calificación final para cada uno de los módulos profesionales en que esté matriculado. Para establecer dicha calificación los miembros del

equipo docente considerarán el grado y nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos para cada módulo profesional, de acuerdo con sus correspondientes criterios de evaluación y los objetivos generales relacionados, así como de la competencia general y las competencias profesionales, personales y sociales del título, establecidas en el perfil profesional del mismo y sus posibilidades de inserción en el sector profesional y de progreso en los estudios posteriores a los que pueda acceder

### **7.1. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA**

La evaluación del proceso de enseñanza se aplica mediante una autorreflexión del profesor con el fin de valorar:

- Si su programación didáctica es sistemática y adecuada.
- Si motiva y logra que el alumnado se esfuerce.
- Si se han empleado los recursos y materiales necesarios
- Si se han logrado los resultados de aprendizaje y los objetivos propuestos.
- Si hay un buen ambiente en el aula y una buena relación entre los alumnos/as
- Si las actividades realizadas eran las adecuadas.
- Si la distribución temporal ha sido correcta.

Los profesores por tanto evaluarán los procesos de enseñanza, su propia práctica docente y las programaciones, para comprobar el grado de desarrollo conseguido y su adecuación a las necesidades educativas del centro y del alumnado.

Y dado que el currículum es abierto y flexible, el profesor modificará, si fuese necesario, tras la realización de esta autoevaluación, siempre con el fin de mejorar y progresar en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

### **7.2. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE APRENDIZAJE. PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN.**

La evaluación aplicada al proceso de aprendizaje, establece los resultados de aprendizaje, competencias profesionales, personales y sociales, objetivos generales, que deben ser alcanzados por los alumnos/as, y responde al *qué evaluar*.

- La evaluación es **continua**, para observar el proceso de aprendizaje. Dicha continuidad queda reflejada en una:
  - *Evaluación inicial o diagnóstica*: el profesor iniciará el proceso educativo con un conocimiento real de las características de sus alumnos/as. Esto le permitirá diseñar su estrategia didáctica y acomodar su práctica docente a la realidad de sus alumnos/as. Debe tener lugar dentro de un mes desde comienzos del curso académico.
  - *Evaluación procesual o formativa*: nos sirve como estrategia de mejora para ajustar sobre la marcha los procesos educativos.

- *Evaluación final o sumativa:* se aplica al final de un periodo determinado como comprobación de los logros alcanzados en ese periodo. Es la evaluación final la que determina la consecución de los objetivos didácticos y los resultados de aprendizaje planteados.

El proceso de evaluación tendrá en cuenta el grado de consecución de los resultados de aprendizaje, objetivos generales y las competencias profesionales, personales y sociales establecidas en esta programación.

### **7.3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN.**

Los criterios de evaluación son las concreciones que permiten valorar si los resultados de aprendizaje han sido alcanzados. A continuación se especifica para cada unidad de trabajo los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación correspondientes a la misma, así como su valoración, que permita calificar cada actividad realizada.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1: Comercialización de eventos**

##### **Resultado de Aprendizaje:**

1. Comercializa la oferta de eventos, relacionándolos con las características del establecimiento y con la demanda.

##### **Criterios de evaluación:**

- a) Se ha analizado la oferta del mercado de eventos caracterizando los servicios, personal, instalaciones, equipamientos y proveedores de servicios complementarios.
- b) Se han caracterizado las variables que conforman la demanda de eventos.
- c) Se han determinado los diferentes servicios que compondrán cada tipo de evento.
- d) Se han diseñado políticas de precios.
- e) Se han elaborado estrategias de distribución de los productos ofertados.
- f) Se han descrito las diferentes estrategias de comunicación y los objetivos que se pueden alcanzar en cada fase de su desarrollo.
- g) Se han establecido instrumentos y variables que permitan evaluar el grado de eficacia de las acciones comerciales programadas.
- h) Se han diseñado bases de datos de clientes, proveedores de servicios externos y servicios ofertados cumpliendo la normativa vigente sobre protección de datos.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2: Organización del departamento de comercialización de eventos.**

##### **Resultado de aprendizaje:**

Organiza el departamento de comercialización de eventos justificando su planificación.

##### **Criterios de evaluación:**

- a) Se han identificado los objetivos y organización del departamento.

- b) Se han definido las vías de coordinación y canales de comunicación con los departamentos implicados en la prestación y organización de eventos.
- c) Se han elaborado proyectos de creación o mejora de los diferentes productos ofertados, sobre la base de peticiones de clientes o históricos de eventos anteriores.
- d) Se han calculado los niveles de venta y resultados económicos óptimos del departamento.
- e) Se han establecido criterios de selección de empresas prestatarias de servicios complementarios.
- f) Se han operado aplicaciones ofimáticas y nuevas tecnologías de la información y comunicación.
- g) Se ha integrado el trabajo individual en el colectivo.
- h) Se ha diseñado el cronograma de los eventos reservados y contratados.
- i) Se han estudiado las posibilidades de ventas cruzadas con el resto de departamentos del establecimiento.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3: Planificación de eventos.**

#### **Resultado de aprendizaje:**

3. Planifica diferentes eventos relacionando los métodos de gestión con su tipología y objetivos.

#### **Criterios de evaluación:**

- a) Se han tramitado las solicitudes de demandas de futuros eventos.
- b) Se ha analizado la disponibilidad del establecimiento para cubrir el desarrollo del evento a contratar.
- c) Se han adaptado los servicios base de cada evento a las peticiones de los clientes.
- d) Se han sugerido diferentes métodos de organizar el evento en función del objetivo del mismo, dando importancia a la creatividad y originalidad.
- e) Se han analizado las diferentes técnicas y procedimientos de negociación con proveedores y clientes.
- f) Se han definido las necesidades de contratar servicios externos para la celebración del evento.
- g) Se ha calculado el presupuesto total y su desglose por servicios.
- h) Se han determinado los métodos de confirmación de información necesaria para el correcto desarrollo del evento por parte del cliente.
- i) Se han definido las condiciones y garantías de pago, así como los procedimientos de confirmación de servicios a contratar por el cliente.
- j) Se han seguido los protocolos de gestión documental establecidos.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4: Supervisión de eventos.**

#### **Resultado de aprendizaje:**

4. Planifica diferentes eventos relacionando los métodos de gestión con su tipología y objetivos.

#### **Criterios de evaluación:**

- a) Se han establecido los métodos de supervisión y control del desarrollo temporal y espacial del programa establecido del evento, de acuerdo con los niveles de calidad establecidos.
- b) Se han caracterizado los diferentes sistemas de montaje en función del tipo de evento a organizar.
- c) Se ha realizado la supervisión y coordinación de los departamentos propios y de las empresas externas en la organización del servicio a prestar.
- d) Se ha planificado y controlado el merchandising del establecimiento en el desarrollo del evento.
- e) Se ha resuelto con diligencia y prontitud la aparición de imprevistos durante la celebración del evento.
- f) Se han definido los métodos de autorización y confirmación de los extras.
- g) Se han establecido métodos de control de acceso a las instalaciones de las personas autorizadas.
- h) Se han diseñado los correspondientes cuestionarios de satisfacción.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 5: Control del cierre del evento.**

#### **Resultado de aprendizaje:**

5. Controla el cierre de efectivo de eventos analizando el proceso económico y la calidad del servicio prestado.

#### **Criterios de evaluación:**

- a) Se han registrado e interpretado los cuestionarios de satisfacción de los clientes.
- b) Se han establecido los métodos de detección de los puntos fuertes y aspectos de mejora del evento prestado.
- c) Se han recabado los documentos contables y se transmiten al departamento encargado de su tramitación.
- d) Se han determinado los métodos de información al cliente del resultado económico del evento.
- e) Se ha definido el proceso de resolución de las demandas de rectificaciones por parte de los clientes.
- f) Se ha establecido el sistema de recopilación de materiales gráficos (fotos, videos, aparición en los medios de comunicación, etc.) de aquellos eventos organizados de especial interés o prestigio para el establecimiento.
- g) Se ha operado y actualizado la base de datos del departamento.
- h) Se han definido las actuaciones de post-venta.

<b>RELACIÓN DE UNIDADES, PONDERACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN POR EVALUACIONES</b>		
<b>UNIDAD DIDÁCTICA Y RESULTADO DE APRENDIZAJE</b>	<b>TÍTULO</b>	<b>PONDERACIÓN SOBRE NOTA FINAL</b>
1(RA1)	Comercialización de eventos.	20%
2(RA2)	Organización del departamento de comercialización de eventos.	20%

3(RA3)	Planificación de eventos.	30%
4(RA4)	Supervisión de eventos.	20%
5(RA5)	Control del cierre de eventos.	10%

## 7.4 INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Son las pruebas que sirven para valorar el aprendizaje de los alumnos/as.

<b>INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN</b>	<b>UTILIDAD PARA LA EVALUACIÓN</b>
<b>Técnicas de observación</b> <b>El cuaderno de clase</b>	Lista los aspectos que van a ser observados en el desempeño del estudiante. Se dará especial importancia a las actividades de aula. Registro de acontecimientos, revelando aspectos significativos del comportamiento del alumno.
<b>Trabajos de simulación o proyectos en grupo</b>	Se evalúa la actitud, motivación y participación del alumno en trabajos de grupo y su capacidad para relacionarse con los miembros del mismo. Se evalúa la utilización de sistemas de organización y planificación de tareas dentro del grupo en el desarrollo del trabajo propuesto y en la búsqueda de soluciones adecuadas. Se evalúa el nivel de comunicación entre los miembros del grupo y la capacidad de decisión dentro del grupo. Se evalúa el nivel y calidad del desarrollo de las actividades propuestas. Se evalúa la utilización de aplicaciones informáticas más adecuadas y la búsqueda de información en fuentes diversas.
<b>Exposición oral, disertación oral, argumentaciones orales.</b>	Se evalúa la creatividad y el diseño de una idea original de problema y su resolución. Asimismo se evalúa la exposición ante los compañeros de las conclusiones, investigaciones y disertaciones sobre temas planteados y coordinados por el profesor.
<b>Autoevaluación (oral, escrita, individual, en grupo).</b>	Se evalúa la capacidad de crítica y autocrítica, de inferir de los argumentos de otros compañeros y de valorar el proceso de aprendizaje.
<b>Prácticas simuladas o ejercicios prácticos.</b>	Se evalúa la actitud, motivación y participación del alumno en la clase, con preguntas y situaciones planteadas por el profesor y por los propios alumnos, relacionadas con el trabajo bien hecho y la búsqueda de la solución más adecuada.
<b>Informes/memorias de prácticas y ejercicios.</b>	Se evalúa la capacidad de análisis y de síntesis. Se evalúa la utilización de herramientas informáticas y de búsqueda de información en fuentes diversas. Se evalúa la expresión escrita y la capacidad de formular propuestas acertadas y con actitud de ética y

	profesionalidad sobre los resultados obtenidos en las prácticas y ejercicios propuestos.
<b>Pruebas teóricas y escritas objetivas individuales.</b>	Se evalúa los conocimientos adquiridos en el módulo. Se evalúa la expresión escrita.
<b>Pruebas prácticas individuales</b>	Se evalúa los conocimientos autónomos aplicados y las habilidades desarrolladas en el proceso de enseñanza del módulo, en ejercicios prácticos planteados por el profesor.

### 7.5. SESIONES DE EVALUACIÓN

Al menos, se celebrará **una sesión de evaluación parcial** y, en su caso, de calificación, **cada trimestre lectivo** y una **final** no antes del 22 de junio de cada curso escolar. La sesión de evaluación consistirá en la reunión del equipo educativo que imparte docencia al mismo grupo, organizada y presidida por el tutor del grupo.

<b>Antes del 15 octubre</b>	<b>1 trimestre</b>	<b>2 trimestre</b>	<b>Antes del 22 junio</b>
Evaluación inicial	1º parcial	2º parcial	Final

### 7.6. SISTEMAS Y CRITERIOS DE RECUPERACIÓN

La recuperación debe entenderse como actividad y no como examen de recuperación. Así, se trata una parte más del proceso de enseñanza-aprendizaje, teniendo en cuenta que se trata de evaluación continua y de una formación integral del alumno. Se iniciará cuando se detecte la deficiencia en el alumno sin esperar el suspenso. Realizando con el alumno actividades complementarias de refuerzo, apoyándole en aquellos puntos donde presente deficiencias, es muy probable que se evite la evaluación negativa.

Cuando el alumno no logre la superación de las deficiencias y fallos detectados y por tanto no hay alcanzado una valoración suficiente en cualquiera de los conceptos evaluados, se establecerán actividades específicas de recuperación en el mes de junio.

Estas actividades podrán consistir, según la naturaleza de los conceptos, conocimientos y capacidades implicados en: resolución de cuestionarios, análisis y solución de casos y problemas, trabajos, informes, realización de estudios y exposiciones,...

No olvidemos que es importante que el alumnado se sienta estimulado y orientado por el profesor para corregir las diferencias que posee, haciéndole ver que puede alcanzar los objetivos propuestos.

En el mes de junio (evaluación final) el alumnado podrá presentarse a recuperar un/ varios resultado/s de aprendizaje o aquellas partes de los mismos no superadas. Estas recuperaciones se valorarán siempre sobre 10.

Del mismo modo, en junio se puede optar por subir nota de la materia del curso completo, registrándose siempre la última calificación obtenida.

## 8. **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.

En el caso de que haya alumnado con discapacidad reconocida se podrá realizar una adaptación curricular no significativa: no se adaptarán objetivos, contenidos ni criterios de evaluación, pero se podrán adaptar materiales, metodología y procesos de evaluación (más tiempo para la realización de exámenes, cambio en el tipo de prueba como por ejemplo, oral en lugar de escrita, etc.).

Además, para aquellos alumnos que se hayan incorporado de forma tardía al curso debido a las diferentes fechas de adjudicación de plazas en Formación Profesional (se hará una labor de atención inmediata para ponerlos al día rápidamente), se permitirá que repitan aquellas actividades que ya se han realizado en clase. La nueva fecha de realización coincidirá con la próxima acordada para la siguiente actividad, esta vez ya para todo el grupo.

## 9. **ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES**

- Visitas a distintas empresas del sector turístico de Sevilla y su entorno: alojamientos, empresas de intermediación, medios de transportes y oferta complementaria (restauración, eventos, información turística, ocio y tiempo libre).
- Salidas a visitar los departamentos comerciales y de organización de eventos de diversos hoteles.
- Asistencia a charlas y conferencias de interés turístico impartidas por profesionales del sector.
- Visitas de carácter cultural tanto en la ciudad de Sevilla como fuera.
- Viaje de fin de estudios.
- Asimismo se colaborará en la organización de diferentes actos tanto dentro como fuera del centro educativo.

## 10. **EL DEPARTAMENTO**

Las reuniones de departamento se celebrarán los miércoles de 10.15 a 11.15 h, aunque cualquier cuestión importante que surja será tratada de forma inmediata por el profesorado del departamento.

El profesorado asistirá a aquella formación necesaria para la actualización de contenidos y se propondrán cursos referentes a la gestión hotelera y aquellos que se consideren relevantes para el Ciclo.

## 11. **RECURSOS Y MATERIALES DIDÁCTICOS**

En el seguimiento del módulo profesional se utilizarán los siguientes recursos didácticos:

Material bibliográfico: Ocaña, I.: La gestión de eventos y productos turísticos. Ed Síntesis.

Fuentes de información turísticas: EXCELTUR, IET...

Material periodístico: prensa general (El Mundo, El Diario, La Opinión, etc.) periódicos y revistas económicas (Negocios, Cinco días, etc.) revistas turísticas especializadas (Estudios turísticos, SPIC, Hosteltur, Restauradores, etc.).

- Fuentes normativas oficiales (BOE, BOJA, Convenio de hostelería de Sevilla, etc.)
- Uso de nuevas tecnologías:
  - .1. Material audiovisual: cañón, etc.
  - .2. Aula de informática: uso de Internet y otras aplicaciones informáticas

# PROGRAMACIÓN

CURSO: 2022/2023

**DEPARTAMENTO:** Hostelería y Turismo

**CICLO FORMATIVO:** Gestión de Alojamientos  
Turísticos

**CURSO:** Segundo

**MÓDULO:** Horas de libre  
configuración: Geografía  
turística

**Profesora:** Olga Méndez Ruiz

**TEMPORALIZACIÓN:** *Horas anuales*  
**63**

## 1. CONTEXTUALIZACIÓN

La siguiente programación didáctica se llevará a cabo con el alumnado del IES Salvador Távora, en Sevilla, situado en el barrio de Rochelambert. El alumnado que accede al Ciclo de Gestión de Alojamientos turísticos, procede de varios barrios de Sevilla capital y de pueblos de alrededor, prácticamente no hay alumnado de la zona. En este módulo tenemos matriculados un total de 15 alumnos. De estos alumnos 13 alumnos son de 2º curso, mientras que dos de ellas son alumnas de 1º ya que tienen módulos pendientes de ese curso. El grupo está compuesto mayoritariamente por mujeres. La mayoría del alumnado ha superado Bachillerato y Ciclos Formativos de Grado Superior o Ciclos Formativos de Grado Medio.

Es un grupo cohesionado y bien avenido, a pesar de su heterogeneidad. Las motivaciones para cursar este ciclo son diversas, alumnado que quiere trabajar en el sector sanitario, gestionar su propio negocio, trabajar de forma inmediata en hoteles etc. También hay alumnado interesado en continuar su formación una vez finalizados estos estudios.

<b>Ciclo Formativo:</b>	<b><i>GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS</i></b>
<b>Normativa que regula el título</b>	<b>Real Decreto 1686/2007</b> , de 14 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos. <b>Orden de 7 de julio de 2009</b> , por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos en Andalucía.
<b>Módulo Profesional:</b>	Horas de libre configuración. Geografía Turística <i>Nº horas:</i> 63 totales (3 semanales)

## **2. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO Y DEL INSTITUTO A LOS QUE CONTRIBUYE EL MÓDULO**

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

- c) Analizar el sector turístico identificando los tipos de establecimientos, destinos turísticos y tendencias de la demanda para detectar oportunidades de negocio.
- m) Identificar las herramientas asociadas a las tecnológicas de la información y de la comunicación, reconociendo su potencial como elemento de trabajo para su aplicación.

De igual contribuye a alcanzar los objetivos del Instituto:

- **PARTICULARES DEL CENTRO**
  - Consolidación del instituto como un gran centro educativo de referencia en la zona.
  - Mejora de los rendimientos escolares del alumnado en todas las etapas, fomentando la creación de hábitos de estudio, esfuerzo y trabajo.
  - Promoción del desarrollo integral del alumnado, para su incorporación futura, en igualdad de condiciones, a la sociedad competitiva y al mundo laboral.
  - Educación en valores conducentes a la construcción de una sociedad más justa y solidaria, tales como la igualdad, la democracia, tolerancia y el respeto.
  - Fomento de hábitos de vida saludable y de actitudes de respeto al entorno, al patrimonio de la ciudad, a las instalaciones del Centro y al medio ambiente.
- **PROPIOS PARA LA MEJORA DEL RENDIMIENTO ESCOLAR Y LA CONTINUIDAD DEL ALUMNADO EN EL SISTEMA EDUCATIVO**
  - Reducir el absentismo escolar y el abandono temprano del sistema educativo.

- Mejorar la coordinación entre el profesorado de una misma materia y nivel.
- Fomentar el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación como instrumentos favorecedores del proceso de aprendizaje.
- Mejorar la expresión oral y escrita de nuestro alumnado, así como la comprensión lectora de cualquier tipo de texto.
- Asegurar la información al alumnado de los criterios de evaluación establecidos para cada materia, ámbito o módulo profesional.
- Potenciar el estudio de lenguas extranjeras.
- Fomentar el hábito de lectura a través de todas las áreas que componen el currículo, potenciando el uso de la biblioteca del Centro.
- Establecer agrupamientos flexibles en las áreas instrumentales si los recursos humanos y materiales lo permiten.
- Aplicar con prontitud las medidas educativas que se determinen en las sesiones de evaluación inicial.
- Participación del Centro en planes, proyectos e iniciativas que favorezcan la mejora de la convivencia, la formación del profesorado, la implicación de las familias, el conocimiento de la cultura andaluza, el respeto al medio ambiente, el rendimiento académico y la adquisición de las competencias básicas del alumnado en todas las enseñanzas que se imparten.
- Compensar el desfase curricular del alumnado en situación de desventaja socioeducativa, mediante las medidas contempladas en los planes de Compensatoria, de refuerzo educativo, de recuperación de materias pendientes, de orientación y de acción tutorial.
- Potenciar la información a las familias sobre el proceso de aprendizaje de sus hijos e hijas e impulsar una mayor colaboración de los padres y madres en la vida del Centro.
- Ampliar la colaboración con entidades, asociaciones y otros recursos de la zona para combatir el absentismo y el abandono de ciertos sectores más desprotegidos de nuestra población escolar.
- Mayor coordinación con los centros adscritos a nuestro IES (tanto de Primaria como de Secundaria), para facilitar el tránsito del alumnado de 1º ESO y 1º de Bachillerato.
- Facilitar la integración escolar del alumnado que se incorpora tardíamente o de forma irregular al sistema educativo o la del alumnado extranjero sin conocimiento de español, optimizando los recursos con que provee al Centro la Administración, tales como profesor/a de A.T.A.L., Mediador/a Intercultural, Educador/a Social, Plan de Apoyo Lingüístico a extranjeros, además de las medidas mencionadas en el objetivo 1.2.10.
- Recoger y aplicar las propuestas de mejora contempladas tras las pruebas externas, tales como las de diagnóstico, así como las marcadas en la Memoria de Autoevaluación de cada curso para el siguiente.

## ● LÍNEAS GENERALES DE ACTUACIÓN PEDAGÓGICA

Tomando como punto de partida los objetivos generales que pretendemos alcanzar, nuestro Proyecto Educativo contempla las siguientes líneas de actuación pedagógica:

- Potenciar la convivencia, la tolerancia y el respeto mutuo.
- Crear una cultura del esfuerzo y de la cooperación, fomentando la adquisición de valores en relación al trabajo, reforzando el sentido de la responsabilidad y la autodisciplina, para consigo mismo y para con el grupo.
- Impulsar las normas básicas del diálogo y el espíritu crítico: expresar las ideas y saber escuchar.
- Estimular la participación, asociación y colaboración de los padres y madres. Potenciar la figura del delegado/a de padres/ madres en cada tutoría.
- Hacer partícipes de la vida del Centro a todos los agentes de la Comunidad Educativa, mediante la coordinación entre los órganos colegiados y la participación de todos los estamentos en planes,

proyectos, iniciativas y Actividades Culturales y Extraescolares contemplados en el Proyecto de Centro.

- Dinamizar la acción tutorial, adoptando criterios claros para el diseño de perfiles y asignación de tutores y tutoras más adecuados al tipo de enseñanza y características de los grupos.
- En aras de alcanzar la formación integral de nuestro alumnado como seres humanos, prestar suma atención a aspectos como las habilidades sociales, el desarrollo y el control emocional, la educación para la salud, el conocimiento y el cuidado del entorno, así como el fomento de los valores de igualdad de género, solidaridad, justicia, libertad y paz.
- Apostar por la utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, tanto en los aspectos organizativos y de gestión como en los didácticos.
- Fomentar en el alumnado de la ESO hábitos de vida sana y la afición por actividades deportivas y lúdicas, potenciando su participación en el Plan de Apertura.
- Con respecto al hecho religioso, el IES Salvador Távora, como centro educativo público que es, se declara aconfesional y laico, a la vez que respetuoso con las creencias personales de todos sus miembros. A tal efecto, se respetará la decisión de las familias de optar por que el alumno o alumna curse enseñanzas de religión o no, sin que ello suponga discriminación en ningún sentido, garantizando el Centro, como se puede comprobar en los criterios de elaboración de los horarios del alumnado, que éste no se verá condicionado por esta circunstancia a la hora de elección de optativas ni de aplicación de ninguna medida de atención a la diversidad. Asimismo, el alumnado que no opte por religión, será atendido por un profesor o profesora distinto y en el mismo tramo horario, sin que en ningún caso comporte el aprendizaje de contenidos curriculares asociados al conocimiento del hecho religioso ni a cualquier materia de la etapa. Por otra parte, los alumnos y alumnas que manifiesten tal interés, recibirán enseñanza religiosa en todas aquellas confesiones con las que estén establecidos conciertos por parte de la Administración educativa, siempre que se pueda compaginar con los horarios de los grupos a los que pertenezcan.
- Desde el Departamento de Orientación y con el apoyo de Jefatura de Estudios, se ofrecerá al alumnado la orientación educativa y profesional más adecuada, además de aplicar con diligencia cuanto se refiere a la atención a la diversidad en sus diferentes aspectos.
- La enseñanza activa y participativa debe ser la base metodológica en todas las enseñanzas: la práctica, con preferencia a la exposición teórica, especialmente en la Enseñanza Secundaria Obligatoria.
- Asegurar la coordinación de los órganos colegiados, tanto en lo que se refiere al establecimiento de normas de convivencia y el uso de espacios y materiales, como en los aspectos didácticos, tales como instrumentos y criterios de evaluación.
- Conocer y respetar la realidad cultural de Andalucía, partiendo del conocimiento y de la comprensión de Andalucía como comunidad de encuentro entre culturas.
- Potenciar el conocimiento y uso de lenguas extranjeras.
- Conceder suma atención a la Formación en Centros de Trabajo del sector de las familias profesionales y a la promoción de la cultura emprendedora, como primera toma de contacto de nuestro alumnado de Formación Profesional con el mundo laboral, procurando que pueda acceder posteriormente al mismo con calidad y en igualdad de condiciones.
- Fomentar el trabajo cooperativo como estrategia metodológica dentro del aula.
- Asumir el planteamiento inclusivo para educar a todo el alumnado, respetando sus diferencias y promoviendo sus capacidades.

### **3. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES RELACIONADAS CON EL MÓDULO**

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

- b) Detectar oportunidades de negocio y nuevos mercados, y aplicar métodos innovadores, analizando las alternativas de inversión y financiación ligadas a ello.

- p) Participar de forma activa en la vida económica, social y cultural, con una actitud crítica y responsable.
- f) Informar y conducir a turistas y viajeros, fomentando el respeto por la riqueza del patrimonio cultural y natural.

#### **4. RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

1. Estructura cada sistema de información turística organizando los recursos necesarios.
2. Identifica la geografía turística de España, distinguiendo su división administrativa y los aspectos más relevantes de su relieve, hidrografía y clima
3. Identifica los principales destinos turísticos de España, describiendo y valorando sus recursos y oferta turística
4. Identifica los principales elementos de la geografía turística de Europa y del resto del mundo reconociendo la división política de los continentes y sus Estados, el relieve, la hidrografía y el clima

Identifica los principales destinos turísticos de Europa y del resto del mundo, describiendo y valorando sus recursos y oferta turística.

5. CONTENIDOS, CRITERIOS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

U.D . 1	UNIDAD DIDÁCTICA 1. INFORMACIÓN TURÍSTICA DE SEVILLA	Nº de horas de la unidad: 12 HORAS			
CP	OG	RA	Co nte nid os pro pue sto s y ord ena dos	Criterios de evaluación	20 %
F	D,F,N	1	1. Org ani zac ión ter rit or ial y ad min istr ativ a de Esp aña	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Se han identificado las fuentes de información necesarias para elaborar un fondo de documentación turística que responda a las necesidades planteadas.</li> <li>b. Se han utilizado los soportes técnicos e informáticos más adecuados para la gestión y tratamiento de la información.</li> <li>c. Se han empleado los medios de elaboración y soportes de difusión de la información turística más apropiados y actuales.</li> </ul>	

			, dist ing ue ndo las co mu nid ade s aut óno ma s, pro vin cias y cap ital es y ubi cán dol os en el esp aci o geo grá fico .		
--	--	--	--	--	--

			2. Uni dad es fisi cas y acc ide nte s geo grá fico s del reli eve de Esp aña . 3. Pri nci pal es ele me nto s car act erís tico		
--	--	--	--	--	--

			s de la hidrografía y el litoral.		
--	--	--	-----------------------------------	--	--

U.2	UNIDAD DIDÁCTICA 2. GEOGRAFÍA DE ESPAÑA.	Nº de horas de la unidad: 12 HORAS			
CP	OG	RA	Contenidos propuestos y ordenados	Criterios de evaluación	10 %
B,P	C,M	2	1. Organización territorial	d. Se ha identificado la organización territorial y administrativa de España, distinguiendo las comunidades autónomas, provincias y capitales y ubicándolos en el espacio geográfico. e. Se han identificado los accidentes geográficos del relieve de España. f. Se han identificado los principales elementos característicos de la hidrografía y el litoral de España.	

			y ad min istr ativ a de Esp aña , dist ing uie ndo las co mu nid ade s aut óno ma s, pro vin cias y cap ital es y ubi cán dol os		
--	--	--	--	--	--

			en el esp aci o geo grá fico . 2. Uni dad es fisi cas y acc ide nte s geo grá fico s del reli eve de Esp aña . 3. Pri nci pal		
--	--	--	---	--	--

			es ele me nto s car act erís tico s de la hid rog rafi a y el lito ral.		
--	--	--	--	--	--

<b>U.3</b>	<b>UNIDAD DIDÁCTICA 3: DESTINOS TURÍSTICOS DE ESPAÑA</b>			<b>Nº de horas de la unidad: 20 HORAS</b>	
<b>CP</b>	<b>OG</b>	<b>RA</b>	<b>Contenidos propuestos y ordenados</b>	<b>Criterios de evaluación</b>	<b>30%</b>

B,P	C,M	3	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Destinos españoles de sol y playa. Centros turísticos litorales peninsulares e islas.</li> <li>2. Destinos culturales españoles. Rutas culturales. Bienes de Interés Cultural (BIC). Patrimonio de la Humanidad. Gastronomía y enología. Fiestas, ritos y costumbres.</li> <li>3. Destinos urbanos españoles. Municipio turístico. Negocios, reuniones, congresos e incentivos.</li> <li>4. Destinos rurales y de naturaleza españoles.</li> <li>5. Parque nacional, parque natural, paraje natural, reserva natural, monumento natural, paisaje protegido, parque periurbano, reserva natural concertada, reserva de la biosfera y patrimonio de la humanidad.</li> <li>6. Destinos españoles de espacios lúdicos y de ocio.</li> <li>7. Destinos deportivos (golf, esquí, náutico, ecuestre, aventura y nieve) y de salud y belleza.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a) Se han ubicado destinos turísticos en su espacio geográfico</li> <li>b) Se han caracterizado los diferentes destinos turísticos españoles atendiendo a su especialización turística.</li> <li>c) Se ha reconocido la oferta turística más relevante en cada tipología de destinos.</li> <li>d) Se han identificado los recursos culturales, naturales y de otro tipo en los diferentes destinos.</li> </ol>	
-----	-----	---	---	---	--

U.4		UNIDAD DIDÁCTICA 4. GEOGRAFÍA DE EUROPA Y EL RESTO DEL MUNDO			Nº de horas de la unidad: 11 HORAS	
CP	OG	RA	Contenidos propuestos y ordenados	Criterios de evaluación	10%	
B,P	C,M	4	1 . Principales unidades físicas de Europa. 2. Países y capitales comunitarios y los no comunitarios de Europa, ubicándolos en el espacio geográfico. 3. Países y capitales de Asia ubicándolos en el espacio geográfico. 4. Principales accidentes geográficos del relieve de África 5. Países y capitales de África 6. Principales elementos característicos de la hidrografía y el litoral de África 7. Países y capitales de América, ubicándolos en el espacio geográfico. 8. Principales elementos característicos de la hidrografía y el litoral de América 9. Principales accidentes geográficos del relieve de América	a. Se han identificado los principales accidentes geográficos del relieve de Europa. b. Se han distinguido los países y capitales comunitarios y los no comunitarios de Europa, ubicándolos en el espacio geográfico. c. Se han identificado los principales elementos característicos de la hidrografía y el litoral de Europa d. Se han distinguido los países y capitales de Asia, ubicándolos en el espacio geográfico.		

				<ul style="list-style-type: none"> <li>e. Se han identificado los principales elementos característicos de la hidrografía y el litoral de Asia</li> <li>f. Se han identificado los principales accidentes geográficos del relieve de Asia.</li> <li>g. Se han identificado los principales accidentes geográficos del relieve de África.</li> <li>h. Se han distinguido los países y capitales de África, ubicándolos en el espacio geográfico.</li> <li>i. Se han identificado los principales elementos característicos de la hidrografía y el litoral de África</li> <li>j. Se han distinguido los países y capitales de América, ubicándolos en el espacio geográfico.</li> <li>k. Se han identificado los principales elementos característicos de la hidrografía y el litoral de América</li> <li>l. Se han identificado los principales accidentes geográficos del relieve de América</li> </ul>	
--	--	--	--	---	--

--	--	--	--	--	--

<b>U.5</b>	<b>UNIDAD DIDÁCTICA 4: DESTINOS TURÍSTICOS DE EUROPA Y EL RESTO DEL MUNDO</b>	<b>Nº de horas de la unidad: 20 HORAS</b>			
<b>CP</b>	<b>OG</b>	<b>RA</b>	<b>Contenidos propuestos y ordenados</b>	<b>Criterios de evaluación</b>	<b>30%</b>
B,P	C,M	4	1. Destinos de sol y playa. Centros turísticos litorales, islas y archipiélagos.	a) Se han ubicado los principales destinos turísticos internacionales en su espacio geográfico b) Se han caracterizado los diferentes destinos turísticos internacionales atendiendo a su especialización turística.	

			<p>2. Destinos culturales. Rutas culturales. Patrimonio de la Humanidad. Gastronomía y enología. Fiestas, ritos y costumbres.</p> <p>3. Destinos urbanos. La oferta turística en las ciudades. Negocios, reuniones, congresos e incentivos.</p> <p>4. Destinos rurales y de naturaleza. Parques nacionales. Parques naturales. Reservas de la Biosfera y Patrimonio de la Humanidad.</p> <p>5. Destinos de espacios lúdicos y de ocio.</p> <p>6. Destinos deportivos</p>	<p>c) Se ha reconocido la oferta turística más relevante en cada tipología de destinos internacionales. d) Se han identificado los recursos culturales, naturales y de otro tipo en los diferentes destinos internacionales.</p>	
--	--	--	--	--	--

			(golf, esquí, náutico, ecuestre, aventura y nieve) y de salud y belleza		
--	--	--	--	--	--

## 6. METODOLOGÍA

La metodología de éste módulo se fundamenta en el uso continuo de las tecnologías de la información y la comunicación, por varios motivos:

- Con este módulo se pretende completar la formación de los alumnos en geografía y recursos turísticos, éste tipo de conocimientos es muy variado entre ellos, y con las tics, cada alumno adaptará sus necesidades específicas de formación.
- Permiten a cada alumno alcanzar sus objetivos de manera individualizada y en coherencia con sus conocimientos iniciales.
- Ofrecen flexibilidad en los distintos ritmos de aprendizaje.
- Proporcionan los contenidos necesarios en la elaboración de los manuales turísticos, que se han de realizar en éste módulo.
- Bajo la coordinación y supervisión de la profesora, se seguirá la siguiente metodología según las unidades didácticas propuestas:
  - Unidades 1 y 3 de geografía turística: elaboración de los mapas físicos y políticos on-line propuestos.
  - Unidades 2 y 4 de elaboración de manuales de información turística: uso de las tics en la búsqueda de información e investigación así como para la elaboración de formatos digitales en los manuales y presentaciones de grupo.

Como se puede observar el contenido organizador que se ha seleccionado es, en gran medida, procedimental, ya que de las características de este módulo profesional, se deduce que el aprendizaje no constituyéndose en unidades “estancas” de trabajo, sino que los conocimientos adquiridos serán aplicados en las siguientes unidades didácticas y en diversas situaciones a lo largo del curso.

Por lo tanto, la metodología a seguir será activa, dinámica, participativa, individualizada, formativa y creativa. Para ello se seguirán los siguientes principios metodológicos:

**1.- Utilización del medio circundante como primer punto de referencia del alumnado**, realizando actividades que incluyan una visión crítica de las relaciones que se mantienen en el centro educativo con el fin de construir un sistema de relaciones lo más adecuado posible. También se pueden realizar aquellas relaciones de las empresas hoteleras del entorno.

**2.- Introducción en la motivación del alumnado.** Se intentará motivar al alumnado utilizando material específico y real como propaganda de establecimientos hoteleros, directorio de hoteles, mapas, páginas web, etc. Además se les pedirá que realicen proyectos creativos para fomentar la imaginación.

**3.- Potenciar el trabajo autónomo o individual y, a su vez, el trabajo en equipo:** los alumnos/as harán parte de sus tareas de forma individual, buscando información dentro y fuera de las aulas, analizándola y asimilándola de forma crítica. También parte de sus actividades serán desarrolladas en grupos, con lo que se fomentará la empatía y el compartir conocimientos y experiencias. En cualquier caso e independientemente del método de trabajo a utilizar, el profesor atenderá a cada alumno/a de forma individualizada, siguiendo paso a paso su trayectoria de aprendizaje.

**4.- Estrategias expositivas:**

Tras conocer los conocimientos previos del alumnado, comienza la fase de exposición. El proceso de enseñanza-aprendizaje deja un poco al lado las clases magistrales, profundizando en la realización de actividades eminentemente prácticas, a través de las cuales se llegarán a dominar las capacidades terminales requeridas en este módulo profesional. Cuando haya que exponer algo, se hará de forma oral acompañada de la documentación necesaria y, a veces, de transparencias y material audiovisual. El uso de Internet como fuente de información va a ser frecuente en este módulo.

5.- Potenciar las técnicas de indagación e investigación, ya que con la información que el alumnado va a recibir y asimilar, deberá realizar diversos trabajos investigadores relacionados con el módulo profesional.

## **7. TEMAS TRANSVERSALES**

Además de los contenidos propios del Módulo, deberán incluirse para la EDUCACIÓN EN VALORES y la ATENCIÓN A LA CULTURA ANDALUZA, según se establece en la Ley 17/2007 de educación en Andalucía (art.39 y 40) contenidos y actividades relacionados con:

- Educación moral y cívica: El fortalecimiento del respeto de los derechos humanos y de las libertades y los valores que preparan al alumnado para vivir en una sociedad libre y democrática. El conocimiento y el respeto a los valores recogidos en la Constitución Española y en el Estatuto de Autonomía para Andalucía.
- Educación para la igualdad: Respeto a la interculturalidad, a la diversidad.
- Educación para la igualdad en ambos sexos: La superación de las desigualdades por razón del género y la valoración de la aportación de las mujeres al desarrollo de nuestra sociedad y al conocimiento acumulado por la humanidad
- Educación para la paz: no violencia, resolución de conflictos, respeto y tolerancia a la opinión de los demás, etc.
- Educación para la salud: hábitos de vida saludable y deportiva. Búsqueda de un adecuado bienestar físico y mental para sí y para los demás. También la salud laboral y la educación sexual que promueva una vida sexual segura y responsable.
- 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, como el flamenco, para que sean conocidos, valorados y respetados como patrimonio propio y en el marco de la cultura española y universal.

De esta forma, a lo largo del módulo se tratarán temas de diferente índole, relacionados con la coeducación, la convivencia, la sostenibilidad, escuela espacio de paz, la multiculturalidad, prevención de riesgos e higiene laboral, etc, de esta forma realizaremos:

- . Actividades relacionadas con el medio ambiente, por ello realizaremos este curso una tarea integrada en este sentido
- . Actividades donde destaquemos las diferentes culturas y costumbres de los diversos tipos clientes y nuestra forma de actuar en consecuencia.
- . Plan de lectura: Procederemos a la lectura de blogs viajeros así como de guías de viajes oficiales. Posteriormente, realizarán resúmenes y comentarios críticos, que además de realizar por escrito, expondrán en clase. Además, es imprescindible el fomento de uso de la biblioteca, para ello realizaremos visitas en determinadas horas e informaremos a los alumnos con módulos convalidados y/o aprobados, de los horarios de apertura de la biblioteca para incentivar su uso mientras esperan a entrar a clase del resto de módulos.

Se trabajarán con actividades de grupo (debates, coloquios, mesas redondas...) los contenidos transversales a lo largo del curso escolar, siempre y cuando surjan de forma espontánea o con motivo de alguna efemérides

## **8- EVALUACIÓN**

Para la evaluación tendremos en consideración lo establecido en **ORDEN de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía**, en el artículo 3 Criterios de evaluación, en sus apartados 1,2 y 3:

1. Los centros docentes harán públicos, al inicio del curso, por los medios que se determinen en su proyecto educativo, los procedimientos de evaluación comunes a las enseñanzas de formación profesional inicial y los resultados de aprendizaje, contenidos, metodología y criterios de evaluación propios de cada uno de los módulos profesionales que componen cada ciclo formativo.
2. El alumnado tiene derecho a ser evaluado conforme a criterios de plena objetividad, así como a conocer los resultados de sus aprendizajes.
3. Al término del proceso de enseñanza-aprendizaje, el alumnado obtendrá una calificación final para cada uno de los módulos profesionales en que esté matriculado. Para establecer dicha calificación los miembros del equipo docente considerarán el grado y nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos para cada módulo profesional, de acuerdo con sus correspondientes criterios de evaluación y los objetivos generales relacionados, así como de la competencia general y las competencias profesionales, personales y sociales del título, establecidas en el perfil profesional del mismo y sus posibilidades de inserción en el sector profesional y de progreso en los estudios posteriores a los que pueda acceder

### **8.1. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA**

La evaluación del proceso de enseñanza se aplica mediante una autorreflexión del profesor con el fin de valorar:

- Si su programación didáctica es sistemática y adecuada.
- Si motiva y logra que el alumnado se esfuerce.
- Si se han empleado los recursos y materiales necesarios
- Si se han logrado los resultados de aprendizaje y los objetivos propuestos.
- Si hay un buen ambiente en el aula y una buena relación entre los alumnos/as
- Si las actividades realizadas eran las adecuadas.
- Si la distribución temporal ha sido correcta.

Los profesores por tanto evaluarán los procesos de enseñanza, su propia práctica docente y las programaciones, para comprobar el grado de desarrollo conseguido y su adecuación a las necesidades educativas del centro y del alumnado.

Y dado que el currículum es abierto y flexible, el profesor modificará, si fuese necesario, tras la realización de esta autoevaluación, siempre con el fin de mejorar y progresar en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

### **8.2. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE APRENDIZAJE. PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN.**

La evaluación aplicada al proceso de aprendizaje, establece los resultados de aprendizaje, competencias profesionales, personales y sociales, objetivos generales, que deben ser alcanzados por los alumnos/as, y responde al *qué evaluar*.

- La evaluación es **continua**, para observar el proceso de aprendizaje. Dicha continuidad queda reflejada en una:
  - o *Evaluación inicial o diagnóstica*: el profesor iniciará el proceso educativo con un conocimiento real de las características de sus alumnos/as. Esto le permitirá diseñar su estrategia didáctica y acomodar su práctica docente a la realidad de sus alumnos/as. Debe tener lugar dentro un mes desde comienzos del curso académico.
  - o *Evaluación procesual o formativa*: nos sirve como estrategia de mejora para ajustar sobre la marcha los procesos educativos.
  - o *Evaluación final o sumativa*: se aplica al final de un periodo determinado como comprobación de los logros alcanzados en ese periodo. Es la evaluación final la que determina la consecución de los objetivos didácticos y los resultados de aprendizaje planteados.

### 8.3. SESIONES DE EVALUACIÓN

Se celebrará una sesión de evaluación inicial antes del 15 de octubre y una sesión de evaluación parcial y, en su caso, de calificación, cada trimestre lectivo. Por último, se celebrará una final no antes del 22 de junio de cada curso escolar. La sesión de evaluación consistirá en la reunión del equipo educativo que imparte docencia al mismo grupo, organizada y presidida por el tutor del grupo.

<b>1.- RELACIÓN DE UNIDADES DIDÁCTICAS Y TEMPORALIZACIÓN POR EVALUACIONES</b>	
<b>UNIDAD DIDÁCTICA N°</b>	<b>TÍTULO</b>
1	Información Turística de Sevilla
2	Geografía de España
3	Destinos turísticos de España
4	Geografía de Europa y el resto del Mundo.
5	Destinos turísticos de Europa y el resto del mundo.

### 8.4. SISTEMAS Y CRITERIOS DE RECUPERACIÓN:

La recuperación debe entenderse como actividad y no como examen de recuperación. Así, se trata una parte más del proceso de enseñanza-aprendizaje, teniendo en cuenta que se trata de evaluación continua y de una formación integral del alumno. Se iniciará cuando se detecte la deficiencia en el alumno sin esperar el suspenso. Realizando con el alumno actividades complementarias de refuerzo, apoyándole en aquellos puntos donde presente deficiencias, es muy probable que se evite la evaluación negativa.

Cuando el alumno no logre la superación de las deficiencias y fallos detectados y por tanto no haya alcanzado una valoración suficiente en cualquiera de los conceptos evaluados, se establecerán actividades específicas de recuperación.

Estas actividades podrán consistir, según la naturaleza de los conceptos, conocimientos y capacidades implicados en: resolución de cuestionarios, análisis y solución de casos y problemas, trabajos, informes, realización de estudios y exposiciones...

No olvidemos que es importante que el alumnado se sienta estimulado y orientado por el profesor para corregir las diferencias que posee, haciéndole ver que puede alcanzar los objetivos propuestos.

## **9. 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.

En el caso de que haya alumnado con discapacidad reconocida se podrá realizar una adaptación curricular no significativa: no se adaptarán objetivos, contenidos ni criterios de evaluación, pero se podrán adaptar materiales, metodología y procesos de evaluación (más tiempo para la realización de los mapas, cambio en el tipo de prueba como por ejemplo, oral en lugar de escrita, etc)

## **10. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES**

Entre otras, que puedan surgir a lo largo del curso, se realizarían:

- Visitas a diferentes establecimientos de la oferta turística.
- Visita a una oficina de turismo.
- Otras actividades que surjan en el día a día (charlas, conferencias, exposiciones, visitas a centros varios, etc.) siempre que estén relacionadas con la materia de este módulo y que les ayude al alumnado a ampliar sus conocimientos y formación.

## **11. EL DEPARTAMENTO**

Las reuniones de departamento se celebrarán los miércoles de 10.15 a 11.15, aunque cualquier cuestión importante que surja será tratada de forma inmediata por el profesorado del departamento.

El profesorado asistirá a aquella formación necesaria para la actualización de contenidos, se propondrán cursos referentes a la gestión hotelera

## **12. RECURSOS Y MATERIALES DIDÁCTICOS**

Se usarán diferentes páginas web para la consulta de información, Turespaña, OMT, Turismo Andaluz, organismos de promoción turística a nivel internacional etc.

Para la realización de tareas se priorizará el uso de Genially y Google Maps.

## **13. DOCUMENTO DE INFORMACION AL ALUMNADO**

RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y UNIDADES DIDÁCTICAS

## **UNIDAD 1. INFORMACIÓN TURÍSTICA DE SEVILLA.**

### **Resultado de aprendizaje**

Estructura cada sistema de información turística organizando los recursos necesarios.

### **Criterios de evaluación:**

- a. Se han identificado las fuentes de información necesarias para elaborar un fondo de documentación turística que responda a las necesidades planteadas.
- b. Se han utilizado los soportes técnicos e informáticos más adecuados para la gestión y tratamiento de la información.
- c. Se han empleado los medios de elaboración y soportes de difusión de la información turística más apropiados y actuales.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 2. GEOGRAFÍA TURÍSTICA DE ESPAÑA**

### **Resultado de aprendizaje**

Identifica los principales elementos de la geografía de España, Europa y Asia reconociendo la división política de los continentes y sus Estados, sus capitales, el relieve y la hidrografía.

### **Criterios de evaluación:**

- a. Se ha identificado la organización territorial y administrativa de España, distinguiendo las comunidades autónomas, provincias y capitales y ubicándolos en el espacio geográfico.
- b. Se han identificado los accidentes geográficos del relieve de España.
- c. Se han identificado los principales elementos característicos de la hidrografía y el litoral de España.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 2: DESTINOS TURÍSTICOS DE ESPAÑA**

### **Resultado de aprendizaje**

2. Identifica los principales destinos turísticos de España, describiendo y valorando sus recursos y oferta turística.

### **Criterios de evaluación:**

- a. Se han ubicado destinos turísticos en su espacio geográfico
- b. Se han caracterizado los diferentes destinos turísticos españoles atendiendo a su especialización turística.
- c. Se ha reconocido la oferta turística más relevante en cada tipología de destinos.
- d. Se han identificado los recursos culturales, naturales y de otro tipo en los diferentes destinos.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 3. GEOGRAFÍA TURÍSTICA DE EUROPA Y EL RESTO DEL MUNDO.**

### **Resultado de aprendizaje**

3. Identifica los principales elementos de la geografía turística de Europa y del resto del mundo reconociendo la división política de los continentes y sus Estados, el relieve, la hidrografía y el clima

### **Criterios de evaluación:**

- a. Se han identificado los principales accidentes geográficos del relieve de Europa.
- b. Se han distinguido los países y capitales comunitarios y los no comunitarios de Europa, ubicándolos en el espacio geográfico.
- c. Se han identificado los principales elementos característicos de la hidrografía y el litoral de Europa
- d. Se han distinguido los países y capitales de Asia, ubicándolos en el espacio geográfico.

- e. Se han identificado los principales elementos característicos de la hidrografía y el litoral de Asia
- f. Se han identificado los principales accidentes geográficos del relieve de Asia.
- g. Se han identificado los principales accidentes geográficos del relieve de África.
- h. Se han distinguido los países y capitales de África, ubicándolos en el espacio geográfico.
- i. Se han identificado los principales elementos característicos de la hidrografía y el litoral de África
- j. Se han distinguido los países y capitales de América, ubicándolos en el espacio geográfico.
- k. Se han identificado los principales elementos característicos de la hidrografía y el litoral de América
- l. Se han identificado los principales accidentes geográficos del relieve de América

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4: DESTINOS TURÍSTICOS DE EUROPA Y EL RESTO DEL MUNDO.**

##### **Resultado de aprendizaje**

4. Identifica los principales destinos turísticos de Europa y del resto del mundo, describiendo y valorando sus recursos y oferta turística.

Criterios de evaluación:

- a. Se han ubicado los principales destinos turísticos internacionales en su espacio geográfico
- b. Se han caracterizado los diferentes destinos turísticos internacionales atendiendo a su especialización turística.
- c. Se ha reconocido la oferta turística más relevante en cada tipología de destinos internacionales.
- d. Se han identificado los recursos culturales, naturales y de otro tipo en los diferentes destinos internacionales.

# PROGRAMACIÓN

CURSO: 2022/2023

**DEPARTAMENTO: Hostelería y Turismo**

**CICLO FORMATIVO: Gestión de Alojamientos Turísticos**

**CURSO: 1º**

**MÓDULO: Protocolo y Relaciones Públicas**

**Profesora: Olga Méndez Ruiz**

**ÍNDICE**

- 1.** Contextualización.
- 2.** Objetivos generales del ciclo y del Instituto a los que contribuye el módulo.
- 3.** Competencias profesionales, personales y sociales relacionadas con el módulo.
- 4.** Contenidos según normativa y contenidos propuestos.
- 5.** Metodología.
- 6.** Temas transversales.
- 7.** Evaluación.
  - 7.1.** Evaluación del proceso de enseñanza.
  - 7.2.** Evaluación del proceso de aprendizaje. Procedimientos de evaluación.
  - 7.3.** Criterios de evaluación.
  - 7.4.** Instrumentos de evaluación.
  - 7.5.** Sesiones de evaluación.
  - 7.6.** Sistemas y criterios de recuperación.
- 8.** Atención a la diversidad.
- 9.** Actividades complementarias y extraescolares.
- 10.** El departamento.
- 11.** Recursos materiales y didácticos.
- 12.** Documento de información al alumnado.

## **1. CONTEXTUALIZACIÓN**

Contamos con alumnos de Sevilla capital, pero no de la zona de influencia del centro, y por supuesto, contamos con un grupo de alumnos de la provincia de Sevilla y otras de Andalucía, algunos de los cuales han fijado su residencia temporal en Sevilla.

Por otro lado, las circunstancias personales y profesionales de cada uno son diferentes. La mayoría de los alumnos provienen del Bachillerato (11 alumnos), otros han cursado ya algún ciclo formativo de grado medio (5 alumnos) o superior (6 alumnos) de otra familia profesional. De ellos, una alumna ha iniciado estudios universitarios pero no han sido concluidos; unos trabajan de forma puntual y esporádica y otros tienen un trabajo con cierta estabilidad, con lo que el perfil del alumnado es muy heterogéneo.

La mayoría de ellos muestran interés por el sector profesional del turismo y las ganas de incorporarse lo antes posible al mercado laboral. Solo dos de ellos manifiestan seguir estudiando una vez finalizado el ciclo.

<b>Ciclo Formativo:</b>	GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS.
<b>Normativa que regula el título:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos turísticos.</li> <li>● Orden <a href="#">de 7 de julio de 2009</a>, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos en Andalucía.</li> </ul>
<b>Módulo Profesional:</b>	Protocolo y relaciones públicas. Nº horas: 128 totales (4 semanales). Código: 0172.

## **2.OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO Y DEL INSTITUTO A LOS QUE CONTRIBUYE EL MÓDULO**

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 las funciones y tareas que son susceptibles de delegar para gestionarlo con eficiencia.

m) Identificar las herramientas asociadas a las tecnologías de la información y de la comunicación, reconociendo su potencial como elemento de trabajo para su aplicación.

De igual contribuye a alcanzar los objetivos del Instituto:

### **PARTICULARES DEL CENTRO:**

- Consolidación del Instituto como un gran Centro Educativo de referencia en la zona.

- Mejora de los rendimientos escolares del alumnado en todas las etapas, fomentando la creación de hábitos de estudio, esfuerzo y trabajo.
- Promoción del desarrollo integral del alumnado para su incorporación futura en igualdad de condiciones a la sociedad competitiva y al mundo laboral.
- Educación en valores conducentes a la construcción de una sociedad más justa y solidaria tales como la igualdad, la democracia, tolerancia y el respeto.
- Fomento de hábitos de vida saludable y de actitudes de respeto al entorno, al patrimonio de la ciudad, a las instalaciones del Centro y al medio ambiente.

#### PROPIOS PARA LA MEJORA DEL RENDIMIENTO ESCOLAR Y LA CONTINUIDAD DEL ALUMNADO EN EL SISTEMA EDUCATIVO:

- Reducir el absentismo escolar y el abandono temprano del sistema educativo.
- Mejorar la coordinación entre el profesorado de una misma materia y nivel.
- Fomentar el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación como instrumentos favorecedores del proceso de aprendizaje.
- Mejorar la expresión oral y escrita de nuestro alumnado, así como la comprensión lectora de cualquier tipo de texto.
- Asegurar la información al alumnado de los criterios de evaluación establecidos para cada, materia, ámbito o módulo profesional.
- Potenciar el estudio de lenguas extranjeras.
- Fomentar el hábito de lectura a través de todas las áreas que componen el currículo, potenciando el uso de la biblioteca del Centro.
- Establecer agrupamientos flexibles en las áreas instrumentales si los recursos humanos y materiales lo permiten.
- Aplicar con prontitud las medidas educativas que se determinen en las sesiones de evaluación inicial.
- Participación del Centro en planes, proyectos e iniciativas que favorezcan la mejora de la convivencia, la formación del profesorado, la implicación de las familias, el conocimiento de la cultura andaluza, el respeto al medio ambiente, el rendimiento académico y la adquisición de las competencias básicas del alumnado en todas las enseñanzas que se imparten.
- Compensar el desfase curricular del alumnado en situación de desventaja socioeducativa, mediante las medidas contempladas en los planes de Compensatoria, de refuerzo educativo, de recuperación de materias pendientes, de orientación y de acción tutorial.
- Potenciar la información a las familias sobre el proceso de aprendizaje de sus hijos e hijas e impulsar una mayor colaboración de los padres y madres en la vida del Centro.
- Ampliar la colaboración con entidades, asociaciones y otros recursos de la zona para combatir el absentismo y el abandono de ciertos sectores más desprotegidos de nuestra población escolar.
- Mayor coordinación con los centros adscritos a nuestro IES (tanto de Primaria como de Secundaria), para facilitar el tránsito del alumnado de 1º ESO y 1º de Bachillerato.
- Facilitar la integración escolar del alumnado que se incorpora tardíamente o de forma irregular al sistema educativo o la del alumnado extranjero sin conocimiento de español, optimizando los recursos con que provee al Centro la Administración tales como profesor/a de A.T.A.L., Mediador/a Intercultural, Educador/a Social, Plan de Apoyo Lingüístico a extranjeros, además de las medidas mencionadas en el objetivo 1.2.10.

- Recoger y aplicar las propuestas de mejora contempladas tras las pruebas externas tales como las de diagnóstico, así como las marcadas en la Memoria de Autoevaluación de cada curso para el siguiente.

## LÍNEAS GENERALES DE ACTUACIÓN PEDAGÓGICA:

Tomando como punto de partida los objetivos generales que pretendemos alcanzar, nuestro Proyecto Educativo contempla las siguientes líneas de actuación pedagógica:

- Potenciar la convivencia, la tolerancia y el respeto mutuo.
- Crear una cultura del esfuerzo y de la cooperación, fomentando la adquisición de valores en relación al trabajo, reforzando el sentido de la responsabilidad y la autodisciplina, para consigo mismo y para con el grupo.
- Impulsar las normas básicas del diálogo y el espíritu crítico: expresar las ideas y saber escuchar.
- Estimular la participación, asociación y colaboración de los padres y madres. Potenciar la figura del delegado/a de padres/ madres en cada tutoría.
- Hacer partícipes de la vida del Centro a todos los agentes de la Comunidad Educativa, mediante la coordinación entre los órganos colegiados y la participación de todos los estamentos en planes, proyectos, iniciativas y Actividades Culturales y Extraescolares contemplados en el Proyecto de Centro.
- Dinamizar la acción tutorial, adoptando criterios claros para el diseño de perfiles y asignación de tutores y tutoras más adecuados al tipo de enseñanza y características de los grupos.
- En aras de alcanzar la formación integral de nuestro alumnado como seres humanos, prestar suma atención a aspectos como las habilidades sociales, el desarrollo y el control emocional, la educación para la salud, el conocimiento y el cuidado del entorno, así como el fomento de los valores de igualdad de género, solidaridad, justicia, libertad y paz.
- Apostar por la utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, tanto en los aspectos organizativos y de gestión como en los didácticos.
- Fomentar en el alumnado de la ESO hábitos de vida sana y la afición por actividades deportivas y lúdicas, potenciando su participación en el Plan de Apertura.
- Con respecto al hecho religioso, el IES Salvador Távora, como centro educativo público que es, se declara aconfesional y laico, a la vez que respetuoso con las creencias personales de todos sus miembros. A tal efecto, se respetará la decisión de las familias de optar por que el alumno o alumna curse enseñanzas de religión o no, sin que ello suponga discriminación en ningún sentido, garantizando el Centro, como se puede comprobar en los criterios de elaboración de los horarios del alumnado, que éste no se verá condicionado por esta circunstancia a la hora de elección de optativas ni de aplicación de ninguna medida de atención a la diversidad. Asimismo, el alumnado que no opte por religión, será atendido por un profesor o profesora distinto y en el mismo tramo horario, sin que en ningún caso comporte el aprendizaje de contenidos curriculares asociados al conocimiento del hecho religioso ni a cualquier materia de la etapa. Por otra parte, los alumnos y alumnas que manifiesten tal interés, recibirán enseñanza religiosa en todas aquellas confesiones con las que estén establecidos conciertos por parte de la Administración Educativa, siempre que se pueda compaginar con los horarios de los grupos a los que pertenezcan.

- Desde el Departamento de Orientación y con el apoyo de Jefatura de Estudios, se ofrecerá al alumnado la orientación educativa y profesional más adecuada, además de aplicar con diligencia cuanto se refiere a la atención a la diversidad en sus diferentes aspectos.
- La enseñanza activa y participativa debe ser la base metodológica en todas las enseñanzas: la práctica con preferencia a la exposición teórica, especialmente en la Enseñanza Secundaria Obligatoria.
- Asegurar la coordinación de los órganos colegiados, tanto en lo que se refiere al establecimiento de normas de convivencia y el uso de espacios y materiales, como en los aspectos didácticos, tales como instrumentos y criterios de evaluación.
- Conocer y respetar la realidad cultural de Andalucía, partiendo del conocimiento y de la comprensión de Andalucía como comunidad de encuentro entre culturas.
- Potenciar el conocimiento y uso de lenguas extranjeras.
- Conceder suma atención a la Formación en Centros de Trabajo del sector de las familias profesionales y a la promoción de la cultura emprendedora, como primera toma de contacto de nuestro alumnado de Formación Profesional con el mundo laboral, procurando que pueda acceder posteriormente al mismo con calidad y en igualdad de condiciones.
- Fomentar el trabajo cooperativo como estrategia metodológica dentro del aula.
- Asumir el planteamiento inclusivo para educar a todo el alumnado, respetando sus diferencias y promoviendo sus capacidades.

### **3. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES RELACIONADAS CON EL MÓDULO**

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de éste 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 y el respeto, las actitudes de tolerancia y los principios de igualdad de oportunidades.

#### 4. CONTENIDOS SEGÚN NORMATIVA Y CONTENIDOS PROPUESTOS

Unidad didáctica 1. LAS RELACIONES PÚBLICAS			Nº horas de la unidad aproximadas: 20	
CPP S	OG	RA	Contenidos propuestos y ordenados	Criterios de evaluación
G H J	J L M	<p><b>1. Aplica los fundamentos y elementos de las relaciones públicas (RR.PP.) en el ámbito turístico seleccionando y aplicándolas técnicas asociadas.</b></p>	<p>1.1. El concepto de las relaciones públicas.</p> <p>1.2. Las relaciones públicas externas.</p> <p>1.3. Las relaciones con los medios de comunicación.</p> <p>1.4. La comunicación interna.</p>	<p>a) Se han definido los fundamentos y principios de las RR.PP.</p> <p>b) Se han identificado y caracterizado los elementos de identidad corporativa en empresas e instituciones turísticas.</p> <p>c) Se han identificado las principales marcas de entidades públicas y privadas del sector turístico.</p> <p>d) Se ha identificado y clasificado el concepto de imagen corporativa y sus componentes.</p> <p>e) Se han reconocido distintos tipos de imagen proyectadas por empresas e instituciones turísticas.</p> <p>f) Se han identificado los procesos y los canales de comunicación.</p> <p>g) Se han aplicado diversas técnicas de expresión verbal y no verbal.</p> <p>h) Se han reconocido y valorado los diferentes recursos de las relaciones públicas.</p> <p>i) Se han seleccionado diferentes medios de comunicación dependiendo</p>

				<p>del producto a comunicar.</p> <p>j) Se ha valorado la importancia de la imagen, la identidad corporativa, la comunicación y las relaciones públicas en las empresas e instituciones turísticas.</p> <p>k) Se ha identificado y caracterizado la imagen del turismo español y andaluz.</p>
--	--	--	--	--

<b>Unidad didáctica 2: LA COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES_</b>				<b>Nº horas de la unidad aproximadas: 24</b>
<b>CPP S</b>	<b>OG</b>	<b>RA</b>	<b>Contenidos propuestos y ordenados</b>	<b>Criterios de evaluación</b>
<b>G H J</b>	<b>J L M</b>	<b>2. Establece comunicación con el cliente relacionando las técnicas empleadas con el tipo de usuario.</b>	<p>2.1. Proceso de la comunicación .</p> <p>2.2. Comunicación dentro y fuera de la empresa o institución.</p> <p>2.3. Recursos</p>	<p>a) Se han analizado los objetivos de una correcta atención al cliente.</p> <p>b) Se han caracterizado las técnicas de atención al cliente.</p> <p>c) Se han diferenciado las modalidades de atención al cliente.</p> <p>d) Se han aplicado las acciones del contacto directo y no directo.</p> <p>e) Se han utilizado las técnicas de comunicación con el cliente.</p> <p>f) Se han caracterizado los diferentes tipos de clientes.</p> <p>g) Se han demostrado las actitudes y aptitudes en los procesos de atención al cliente.</p> <p>h) Se han definido las técnicas de dinamización e interacción grupal.</p>

			<p>os de las relaciones públicas aplicados en la comunicación con los clientes.</p> <p>2.4. Comunicación verbal.</p> <p>2.5. Comunicación no verbal.</p> <p>2.6. Utilización de técnicas de comunicación con los clientes.</p>	
--	--	--	--	--

<b>Unidad didáctica 3: GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</b>			<b>Nº horas de la unidad aproximadas: 16</b>
<b>CPP</b>	<b>OG</b>	<b>RA</b>	<b>Contenido</b>
			<b>Criterios de evaluación</b>

S			S propuesto s y ordenado s	
G H J	J L M	<p><b>5. Gestiona las quejas, reclamaciones y sugerencias describiendo las fases establecidas de resolución asociadas a una correcta satisfacción del cliente.</b></p>	<p>5.1. Definición de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.</p> <p>5.2. Diferencias entre queja y reclamación formal.</p> <p>5.3. Principales motivos de quejas del cliente en las empresas de hostelería y turismo.</p> <p>5.4. Elementos de recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias.</p> <p>5.5. Valoración</p>	<p>a) Se han definido y analizado los conceptos formales y no formales de quejas, reclamaciones y sugerencias.</p> <p>b) Se han reconocido los principales motivos de quejas de los clientes en las empresas de hostelería y turismo.</p> <p>c) Se han identificado los diferentes canales de comunicación de las quejas, reclamaciones o sugerencias y su jerarquización dentro de la organización.</p> <p>d) Se ha valorado la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.</p> <p>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.</p> <p>f) Se ha cumplido la normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas turísticas.</p> <p>g) Se han diseñado los puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención al cliente y gestión de quejas y reclamaciones.</p>

			<p>de la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.</p> <p>5.6. Fases de gestión de quejas y reclamaciones.</p> <p>5.7. Normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas turísticas.</p> <p>5.8. Diseño del manual corporativo de atención al cliente y gestión de quejas y reclamaciones.</p>	
--	--	--	---	--

<b>Unidad didáctica 4: ACTITUDES DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>				<b>Nº horas de la unidad aproximadas: 16</b>	
<b>CPP S</b>	<b>OG</b>	<b>RA</b>	<b>Contenido s propuesto s y orde nado s</b>	<b>Criterios de evaluación</b>	
<b>G H J</b>	<b>J L M</b>	<b>6. Mantiene actitudes de correcta atención al cliente analizando la importancia de superar las expectativas de los clientes con relación al trato recibido.</b>	<p>6.1. La atención al cliente.</p> <p>6.2. Modalidades de atención al cliente.</p> <p>6.3. Actitud de servicio al</p>	<p>a) Se han analizado las expectativas de los diferentes tipos de cliente.</p> <p>b) Se ha conseguido una actitud de empatía.</p> <p>c) Se ha valorado la importancia de una actitud de simpatía.</p> <p>d) Se ha valorado en todo momento una actitud de respeto hacia los clientes, superiores y compañeros.</p> <p>e) Se ha conseguido alcanzar una actitud profesional.</p> <p>f) Se ha seguido una actitud de discreción.</p> <p>g) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa.</p>	

			<p>cliente.</p> <p>6.4. Actitud de empatía.</p> <p>6.5. Valoración de la importancia de una actitud de simpatía.</p> <p>6.6. Actitud de respeto hacia clientes, superiores, personal dependiente y compañeros.</p> <p>6.7. Actitud profesional</p>	
--	--	--	--	--

			y valoración de la discreción dentro del ámbito laboral. 6.8. Valoración de la importancia de la imagen corporativa.	
--	--	--	---	--

<b>Unidad didáctica 5. PROTOCOLO INSTITUCIONAL</b>				<b>Nº horas de la unidad aproximadas: 24</b>
<b>CPP S</b>	<b>OG</b>	<b>RA</b>	<b>Contenidos propuestos y ordenados</b>	<b>Criterios de evaluación</b>
<b>G H J</b>	<b>J L M</b>	1.	<p>2.7. Fundamentos del protocolo.</p> <p>2.8. Ámbitos del protocolo.</p> <p>2.9. Tipos de actos oficiales.</p> <p>2.10. Presidencia de los actos.</p> <p>2.11. Normas de regulación de las precedencias.</p> <p>2.12. La disposición espacial de las mesas.</p> <p>2.13. Protocolo y adaptación social.</p> <p>2.14. Protocolo de los órganos colegiados.</p>	<p>a) Se han definido los elementos que conforman el protocolo institucional.</p> <p>b) Se han determinado los criterios para establecer la presidencia en los actos oficiales.</p> <p>c) Se han caracterizado los diferentes sistemas de ordenación de los invitados en función del tipo de acto a organizar.</p> <p>d) Se ha reconocido la normativa de protocolo y precedencias oficiales del Estado y otras instituciones.</p> <p>e) Se han realizado los programas protocolarios en función del evento a desarrollar.</p> <p>f) Se ha caracterizado el diseño y planificación de actos protocolarios.</p> <p>g) Se han diseñado diferentes tipos de invitaciones en relación con diferentes tipos de acto.</p> <p>h) Se ha determinado la ordenación de banderas dentro de los actos protocolarios.</p>

			<p>2.15. Protocolo oficial en las comunidades autónomas.</p> <p>2.16. Los tratamientos.</p> <p>2.17. Diseño de invitaciones.</p> <p>2.18. Vexilología o la ordenación de las banderas.</p> <p>1.13. Protocolo internacional.</p>	
--	--	--	--	--

<b>Unidad didáctica 6. PROTOCOLO EMPRESARIAL</b>			<b>Nº horas de la unidad aproximadas: 24</b>	
<b>CPP S</b>	<b>OG</b>	<b>RA</b>	<b>Contenidos propuestos y ordenados</b>	<b>Criterios de evaluación</b>
<b>G H J</b>	<b>J L M</b>	<b>3. 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.</b>	<p>2.1. Introducción. La aplicación del protocolo empresarial al ámbito del turismo.</p>	<p>a) Se han caracterizado la naturaleza y el tipo de actos a organizar.</p> <p>b) Se ha diseñado un manual protocolario y de comunicación.</p> <p>c) Se ha identificado el público al que va dirigido.</p> <p>d) Se han identificado los elementos de organización y diseño de actos protocolarios empresariales (presidencia, invitados, día, hora, lugar, etc.).</p> <p>e) Se ha verificado la correcta aplicación del protocolo durante el desarrollo del acto.</p>

			<p>2.2. Parámetro para la ordenación de un acto.</p> <p>2.3. El acto protocolario y la etiqueta.</p> <p>2.4. El sector de reuniones como evento turístico.</p> <p>2.5. Tipos de espacios para actos.</p> <p>2.6. Planificación de un acto.</p>	<p>f) Se ha enumerado la documentación necesaria según el acto para su correcto desarrollo.</p> <p>g) Se ha elaborado el programa y cronograma del acto a organizar.</p> <p>h) Se ha calculado el presupuesto económico del acto a organizar.</p>
--	--	--	--	---

## 5. METODOLOGÍA

Como se puede observar el contenido organizador que se ha seleccionado es, en gran medida, procedimental, ya que de las características de este módulo profesional, se deduce que el aprendizaje debe basarse en los modos de saber hacer, por lo que todas las unidades estarán relacionadas entre sí, no constituyéndose en unidades “estancas” de trabajo, sino que los conocimientos adquiridos serán aplicados en las siguientes unidades didácticas y en diversas situaciones a lo largo del curso.

Por lo tanto, la metodología a seguir será activa, dinámica, participativa, individualizada, formativa y creativa. Para ello se seguirán los siguientes principios metodológicos:

1. **Utilización del medio circundante como primer punto de referencia del alumnado**, realizando actividades que incluyan una visión crítica de las relaciones que se mantienen en el Centro Educativo con el fin de construir un sistema de relaciones lo más adecuado posible. También se pueden realizar aquellas relaciones de las empresas de alojamiento del entorno.
2. **Introducción en la motivación del alumnado**. Se intentará motivar al alumnado utilizando material específico y real como propaganda de establecimientos hoteleros, directorio de hoteles, mapas, páginas web, etc. Además se les pedirá que realicen proyectos creativos para fomentar la imaginación.
3. **Potenciar el trabajo autonómico o individual** y, a su vez, el trabajo en equipo. Los alumnos/as harán parte de sus tareas de forma individual, buscando información dentro y fuera de las aulas, analizándola y asimilándola de forma crítica. También parte de sus actividades serán desarrolladas en grupos, con lo que se fomentará la empatía y el compartir conocimientos y experiencias. En cualquier caso e independientemente del método de trabajo a utilizar, el profesor atenderá a cada alumno/a de forma individualizada, siguiendo paso a paso su trayectoria de aprendizaje.
4. **Estrategias expositivas**. Tras conocer los conocimientos previos del alumnado, comienza la fase de exposición. El proceso de enseñanza-aprendizaje deja un poco al lado las clases magistrales, profundizando en la realización de actividades eminentemente prácticas, a través de las cuales se llegarán a dominar los resultados de aprendizaje requeridos en este módulo profesional. Cuando haya que exponer algo, se hará de forma oral acompañada de la documentación necesaria y, a veces, de transparencias y material audiovisual. El uso de Internet como fuente de información va a ser frecuente en este módulo.
5. **Potenciar las técnicas de indagación e investigación**, ya que con la información que el alumnado va a recibir y asimilar, deberá realizar diversos trabajos investigadores relacionados con el módulo profesional.
6. **Aplicaciones y transferencias de lo aprendido al mundo productivo real**. Se realizarán actividades simuladas en las que se demostrará la utilidad de lo aprendido para un defenderse en un medio productivo real. Aquí los/as

alumnos/as con algún tipo de experiencia laboral pueden desempeñar un papel muy activo al poder relatarlas a sus compañeros/as.

## **6. TEMAS TRANSVERSALES**

Además de los contenidos propios del módulo, deberán incluirse para la EDUCACIÓN EN VALORES y la ATENCIÓN A LA CULTURA ANDALUZA, según se establece en la Ley 17/2007 de Educación en Andalucía (art.39 y 40), contenidos y actividades relacionados con:

- **Educación moral y cívica:** el fortalecimiento del respeto de los derechos humanos y de las libertades y los valores que preparan al alumnado para vivir en una sociedad libre y democrática. El conocimiento y el respeto a los valores recogidos en la Constitución Española y en el Estatuto de Autonomía para Andalucía.
- **Educación para la igualdad:** respeto a la interculturalidad, a la diversidad.
- **Educación para la igualdad en ambos sexos:** la superación de las desigualdades por razón del género y la valoración de la aportación de las mujeres al desarrollo de nuestra sociedad y al conocimiento acumulado por la humanidad.
- **Educación para la paz:** no violencia, resolución de conflictos, respeto y tolerancia a la opinión de los demás, etc.
- **Educación para la salud:** hábitos de vida saludable y deportiva. Búsqueda de un adecuado bienestar físico y mental para sí y para los demás. También la salud laboral y la educación sexual que promueva una vida sexual segura y responsable.
- **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, como el flamenco, para que sean conocidos, valorados y respetados como patrimonio propio y en el marco de la cultura española y universal.

De esta forma, a lo largo del módulo se tratarán temas de diferente índole, relacionados con la coeducación, la convivencia, la sostenibilidad, escuela espacio de paz, la multiculturalidad, prevención de riesgos e higiene laboral, etc. Así pues realizaremos:

- a) Actividades donde para trabajos que tradicionalmente son desarrollados por hombres, elegiremos a mujeres para su realización, y viceversa.
- b) Actividades relacionadas con el turismo sostenible.
- c) Actividades para prevención de incendios, levantamiento de cargas, manipulación de productos y equipamiento, etc.
- d) Actividades donde destaquemos las diferentes culturas y costumbres de los diversos tipos clientes y nuestra forma de actuar en consecuencia.
- e) Plan de lectura: procederemos a la lectura de fragmentos de varios libros muy relacionados con el funcionamiento de los establecimientos de alojamiento turístico y la importancia de los recursos humanos en la empresa actual. Estos libros son: “El Fantasma del Château Palace” de Paco Piedras, “Un director de hotel: anécdotas y disquisiciones” de Roberto Baños y “Medir lo importante” de Luis María Cravino. Posteriormente, realizarán resúmenes y comentarios críticos aplicando los contenidos del módulo, que, además de realizar por escrito, expondrán en clase. Asimismo, es imprescindible el fomento de uso de la Biblioteca. Para ello realizaremos visitas en determinadas horas e informaremos a los alumnos con módulos convalidados y/o aprobados de los horarios de apertura de la misma para incentivar su uso mientras esperan a entrar a clase del resto de módulos.

Se trabajarán con actividades de grupo (debates, coloquios, mesas redondas...) los contenidos transversales a lo largo del curso escolar, siempre y cuando surjan de forma espontánea o con motivo de alguna efemérides.

## **7. EVALUACIÓN**

Para la evaluación tendremos en consideración lo establecido en ORDEN de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía, en el artículo 3 Criterios de evaluación, en sus apartados 1, 2 y 3:

- 1. Los centros docentes harán públicos, al inicio del curso, por los medios que se determinen en su proyecto educativo, los procedimientos de evaluación comunes a las enseñanzas de formación profesional inicial y los resultados de aprendizaje, contenidos, metodología y criterios de evaluación propios de cada uno de los módulos profesionales que componen cada ciclo formativo.
- 2. El alumnado tiene derecho a ser evaluado conforme a criterios de plena objetividad, así como a conocer los resultados de sus aprendizajes.

3. Al término del proceso de enseñanza-aprendizaje, el alumnado obtendrá una calificación final para cada uno de los módulos profesionales en que esté matriculado. Para establecer dicha calificación los miembros del equipo docente considerarán el grado y nivel de adquisición de los resultados de aprendizaje establecidos para cada módulo profesional, de acuerdo con sus correspondientes criterios de evaluación y los objetivos generales relacionados, así como de la competencia general y las competencias profesionales, personales y sociales del título, establecidas en el perfil profesional del mismo y sus posibilidades de inserción en el sector profesional y de progreso en los estudios posteriores a los que pueda acceder.

## 7.1. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA

La evaluación del proceso de enseñanza se aplica mediante una autorreflexión del profesor con el fin de valorar:

- ☐ Si su programación didáctica es sistemática y adecuada.
- ☐ Si motiva y logra que el alumnado se esfuerce.
- ☐ Si se han empleado los recursos y materiales necesarios.
- ☐ Si se han logrado los resultados de aprendizaje y los objetivos propuestos.
- ☐ Si hay un buen ambiente en el aula y una buena relación entre los alumnos/as.
- ☐ Si las actividades realizadas eran las adecuadas.
- ☐ Si la distribución temporal ha sido correcta.

Los profesores por tanto evaluarán los procesos de enseñanza, su propia práctica docente y las programaciones, para comprobar el grado de desarrollo conseguido y su adecuación a las necesidades educativas del centro y del alumnado.

Y dado que el currículum es abierto y flexible, el profesor modificará, si fuese necesario, tras la realización de esta autoevaluación, siempre con el fin de mejorar y progresar en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

## 7.2. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE APRENDIZAJE. PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN

La evaluación aplicada al proceso de aprendizaje, establece los resultados de aprendizaje, competencias profesionales, personales y sociales, objetivos generales, que deben ser alcanzados por los alumnos/as, y responde al *qué evaluar*.

La evaluación es continua, para observar el proceso de aprendizaje. Dicha continuidad queda reflejada en una:

- **Evaluación inicial o diagnóstica:** el profesor iniciará el proceso educativo con un conocimiento real de las características de sus alumnos/as. Esto le permitirá diseñar su estrategia didáctica y acomodar su práctica docente a la realidad de sus alumnos/as. Debe tener lugar dentro un mes desde comienzos del curso académico.

- **Evaluación procesual o formativa:** nos sirve como estrategia de mejora para ajustar sobre la marcha los procesos educativos.
- **Evaluación final o sumativa:** se aplica al final de un periodo determinado como comprobación de los logros alcanzados en ese periodo. Es la evaluación final la que determina la consecución de los objetivos didácticos y los resultados de aprendizaje planteados.

El proceso de evaluación tendrá en cuenta el grado de consecución de los resultados de aprendizaje, objetivos generales y las competencias profesionales, personales y sociales establecidas en esta programación.

### **7.3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

Los criterios de evaluación son las concreciones que permiten valorar si los resultados de aprendizaje han sido alcanzados. A continuación se especifica para cada unidad de trabajo los resultados de aprendizaje y los criterios de evaluación correspondientes a la misma, así como su valoración, que permita calificar cada actividad realizada.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. LAS RELACIONES PÚBLICAS.**

**Resultados de aprendizaje 3:** Aplica los fundamentos y elementos de las relaciones públicas (RR.PP.) en el ámbito turístico seleccionando y aplicándolas 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 las principales marcas de entidades públicas y privadas del sector turístico.
- d) Se ha identificado y clasificado el concepto de imagen corporativa y sus componentes.
- e) Se han reconocido distintos tipos de imagen proyectadas por empresas e instituciones turísticas.
- f) Se han identificado los procesos y los canales de comunicación.
- g) Se han aplicado diversas técnicas de expresión verbal y no verbal.
- h) Se han reconocido y valorado los diferentes recursos de las relaciones públicas.
- i) Se han seleccionado diferentes medios de comunicación dependiendo del producto a comunicar.

- j) Se ha valorado la importancia de la imagen, la identidad corporativa, la comunicación y las relaciones públicas en las empresas e instituciones turísticas.
- k) Se ha identificado y caracterizado la imagen del turismo español y andaluz.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES.**

**Resultados de aprendizaje 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.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.**

**Resultados de aprendizaje 5:** Gestiona las quejas, reclamaciones y sugerencias describiendo las fases establecidas de resolución asociadas a 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.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. ACTITUDES DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

**Resultados de aprendizaje 6:** Mantiene 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 seguido una actitud de discreción.
- g) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. PROTOCOLO INSTITUCIONAL.**

**Resultados de aprendizaje 1:** Aplica el protocolo institucional analizando los diferentes sistemas de organización y utilizando la normativa de protocolo y precedencias oficiales.

##### **Criterios de evaluación:**

- a) Se han definido los elementos que conforman el protocolo institucional.
- 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.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. PROTOCOLO EMPRESARIAL.**

**Resultados de aprendizaje 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.

## Criterios de evaluación:

- a) Se han caracterizado la naturaleza y el tipo de actos 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.

<b>RELACIÓN DE UNIDADES, PONDERACIÓN Y TEMPORALIZACIÓN POR EVALUACIONES</b>		
<b>UNIDAD DIDÁCTICA Y RESULTADO DE APRENDIZAJ E</b>	<b>TÍTULO</b>	<b>PONDERACIÓN SOBRE NO FINAL</b>
1 (RA3)	Las relaciones públicas.	20%
2 (RA4)	La comunicación con los clientes.	20%
3 (RA5)	Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias.	20%
4 (RA6)	Actitudes de atención al cliente.	10%
5 (RA1)	Protocolo Institucional.	20%
6 (RA2)	Protocolo empresarial.	10%

## 7.4. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Son las pruebas que sirven para valorar el aprendizaje de los alumnos/as.

<b>INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN</b>	<b>UTILIDAD PARA LA EVALUACIÓN</b>
<b>Técnicas de observación El cuaderno de clase</b>	Lista los aspectos que van a ser observados en el desempeño del estudiante. Registro de acontecimientos, revelando aspectos significativos del comportamiento del alumno.
<b>Trabajos de simulación o proyectos en</b>	Se evalúa la actitud, motivación y participación del alumno en trabajos de grupo y su capacidad para relacionarse con los miembros del mismo. Se evalúa la utilización de sistemas de organización y planificación de tareas dentro del grupo en el desarrollo del trabajo propuesto y en la búsqueda soluciones adecuadas. Se evalúa el nivel de comunicación entre los miembros del

<b>grupo</b>	grupo y la capacidad de decisión dentro del grupo. Se evalúa el nivel y calidad del desarrollo de las actividades propuestas. Se evalúa la utilización de aplicaciones informáticas más adecuadas y la búsqueda de información en fuentes diversas.
<b>Exposición oral, disertación oral, argumentaciones orales</b>	Se evalúa la creatividad y el diseño de una idea original de problema y su resolución. Asimismo se evalúa la exposición ante los compañeros de las conclusiones, investigaciones y disertaciones sobre temas planteados y coordinados por el profesor.
<b>Autoevaluación (oral, escrita, individual, en grupo)</b>	Se evalúa la capacidad de crítica y autocrítica, de inferir de los argumentos de otros compañeros y de valorar el proceso de aprendizaje.
<b>Prácticas simuladas o ejercicios prácticos</b>	Se evalúa la actitud, motivación y participación del alumno en la clase, con preguntas y situaciones planteadas por el profesor y por los propios alumnos, relacionadas con el trabajo bien hecho y la búsqueda de la solución más adecuada.
<b>Informes/ memorias de prácticas y ejercicios</b>	Se evalúa la capacidad de análisis y de síntesis. Se evalúa la utilización de herramientas informáticas y de búsqueda de información en fuentes diversas.  Se evalúa la expresión escrita y la capacidad de formular propuestas acertadas y con actitud de ética y profesionalidad sobre los resultados obtenidos en las prácticas y ejercicios propuestos.
<b>Pruebas teóricas y escritas objetivas individuales</b>	Se evalúa los conocimientos adquiridos en el módulo. Se evalúa la expresión escrita.
<b>Pruebas prácticas individuales</b>	Se evalúa los conocimientos autónomos aplicados y las habilidades desarrolladas en el proceso de enseñanza del módulo, en ejercicios prácticos planteados por el profesor.

## 7.5. SESIONES DE EVALUACIÓN

Al menos, se celebrará una sesión de evaluación parcial y, en su caso, de calificación cada trimestre lectivo y una final no antes del 23 de junio de cada curso escolar. La sesión de evaluación consistirá en la reunión del equipo educativo que imparte docencia al mismo grupo, organizada y presidida por el tutor del grupo.

<b>Antes del 15 octubre</b>	<b>1 trimestre</b>	<b>2 trimestre</b>	<b>3 trimestre</b>	<b>Antes del 23 junio</b>
Evaluación inicial	1º parcial	2º parcial	3º parcial	Final

## 7.6. SISTEMAS Y CRITERIOS DE RECUPERACIÓN

La recuperación debe entenderse como actividad y no como examen de recuperación. Así, se trata una parte más del proceso de enseñanza-aprendizaje,

teniendo en cuenta que se trata de evaluación continua y de una formación integral del alumno. Se iniciará cuando se detecte la deficiencia en el alumno sin esperar el suspenso. Realizando con el alumno actividades complementarias de refuerzo, apoyándole en aquellos puntos donde presente deficiencias, es muy probable que se evite la evaluación negativa.

Cuando el alumno no logre la superación de las deficiencias y fallos detectados y por tanto no hay alcanzado una valoración suficiente en cualquiera de los conceptos evaluados, se establecerán actividades específicas de recuperación en el mes de junio.

Estas actividades podrán consistir, según la naturaleza de los conceptos, conocimientos y capacidades implicados en: resolución de cuestionarios, análisis y solución de casos y problemas, trabajos, informes, realización de estudios y exposiciones,...

No olvidemos que es importante que el alumnado se sienta estimulado y orientado por el profesor para corregir las diferencias que posee, haciéndole ver que puede alcanzar los objetivos propuestos.

En el mes de junio (evaluación final) el alumnado podrá presentarse a recuperar un/varios resultado/s de aprendizaje o aquellas partes de los mismos no superadas. Estas recuperaciones se valorarán siempre sobre 10.

Del mismo modo, en junio se puede mejorar los resultados obtenidos, registrándose siempre la última calificación obtenida.

## **8. 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.

En el caso de que haya alumnado con discapacidad reconocida se podrá realizar una adaptación curricular no significativa: no se adaptarán objetivos, contenidos ni criterios de evaluación, pero se podrán adaptar materiales, metodología y procesos de evaluación (más tiempo para la realización de exámenes, cambio en el tipo de prueba como por ejemplo, oral en lugar de escrita, etc.).

Además, para aquellos alumnos que se hayan incorporado de forma tardía al curso debido a las diferentes fechas de adjudicación de plazas en Formación Profesional (se hará una labor de atención inmediata para ponerlos al día rápidamente), se establecerán nuevas fechas para que repitan aquellas actividades que ya se han realizado en clase.

## **9. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES**

El departamento de Hostelería y Turismo ha propuesto diversas actividades para

desarrollar a lo largo del curso. Para este módulo, serán fundamentales las visitas a establecimientos hoteleros de la ciudad, de diferente categoría, así como al Palacio de Congresos de Sevilla con la idea de conocer diferentes espacios susceptibles de ser utilizados para la organización de eventos y todo el desarrollo protocolario que conlleva. También se contempla la asistencia a charlas, conferencias, ferias o eventos de carácter turístico.

Asimismo se colaborará en la organización de diferentes actos tanto dentro como fuera del centro educativo.

Por último se visitarán diferentes espacios para la celebración de eventos y se realizarán visitas culturales de interés para el alumnado.

## **10. EL DEPARTAMENTO**

Las reuniones de departamento se celebrarán los miércoles de 10.15 a 11.15h, aunque cualquier cuestión importante que surja será tratada de forma inmediata por el profesorado del departamento.

El profesorado asistirá a aquella formación necesaria para la actualización de contenidos y se propondrán cursos referentes a la gestión hotelera y aquellos que se consideren relevantes para el Ciclo.

## **11. RECURSOS Y MATERIALES DIDÁCTICOS**

En el seguimiento del módulo profesional se utilizarán los siguientes recursos didácticos:

- Material bibliográfico de aula: “Protocolo y relaciones públicas”. Ed.: Síntesis. Autores: Antonio Castillo Esparcia, M<sup>a</sup> Jesús Fernández Torres. Madrid 2015.
- Otro material bibliográfico: manuales de inducción y evaluación de desempeño utilizados en establecimientos hoteleros,...
- Fuentes de información turísticas: EXCELTUR, IET,...
- Material periodístico: prensa general (El Mundo, El Diario, La Opinión, etc.), periódicos y revistas económicas (Negocios, Cinco días, etc.), revistas turísticas especializadas (Estudios turísticos, SPIC, Hosteltur, Restauradores, etc.).
- Fuentes normativas oficiales (BOE, BOJA, Convenio de hostelería de Sevilla, etc.,).
- Uso de nuevas tecnologías:
  - Material audiovisual: cañón, etc.
  - Aula de informática: uso de Internet y otras aplicaciones informáticas.
- Uso del taller o aula específica.

## **12. DOCUMENTO DE INFORMACIÓN AL ALUMNADO**

RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y UNIDADES DIDÁCTICAS

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. LAS RELACIONES PÚBLICAS.**

**Resultados de aprendizaje 3:** Aplica los fundamentos y elementos de las relaciones públicas (RR.PP.) en el ámbito turístico seleccionando y aplicándolas 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 las principales marcas de entidades públicas y privadas del sector turístico.
- d) Se ha identificado y clasificado el concepto de imagen corporativa y sus componentes.
- e) Se han reconocido distintos tipos de imagen proyectadas por empresas e instituciones turísticas.
- f) Se han identificado los procesos y los canales de comunicación.
- g) Se han aplicado diversas técnicas de expresión verbal y no verbal.
- h) Se han reconocido y valorado los diferentes recursos de las relaciones públicas.
- i) Se han seleccionado diferentes medios de comunicación dependiendo del producto a comunicar.
- j) Se ha valorado la importancia de la imagen, la identidad corporativa, la comunicación y las relaciones públicas en las empresas e instituciones turísticas.
- k) Se ha identificado y caracterizado la imagen del turismo español y andaluz.

**UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES.**

**Resultados de aprendizaje 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.

**UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.**

**Resultados de aprendizaje 5:** Gestiona las quejas, reclamaciones y sugerencias describiendo las fases establecidas de resolución asociadas a 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.

**UNIDAD DIDÁCTICA 4. ACTITUDES DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

**Resultados de aprendizaje 6:** Mantiene 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 seguido una actitud de discreción.
- g) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa.

**UNIDAD DIDÁCTICA 5. PROTOCOLO INSTITUCIONAL.**

**Resultados de aprendizaje 1:** Aplica el protocolo institucional analizando los diferentes sistemas de organización y utilizando la normativa de protocolo y precedencias oficiales.

**Criterios de evaluación:**

- a) Se han definido los elementos que conforman el protocolo institucional.
- 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.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 6. PROTOCOLO EMPRESARIAL.**

**Resultados de aprendizaje 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.

### **Criterios de evaluación:**

- a) Se han caracterizado la naturaleza y el tipo de actos 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.