



TRABAJO DE FIN DE MASTER

**Programación didáctica anual de la asignatura de
Protocolo y Relaciones Públicas del Grado Superior en
Gestión de Alojamientos Turísticos**

Curso 2020/2021
Junio de 2021

Autor: Garoé Martín Galván

Tutor: Jose Manuel Cabrera Sánchez

Máster en Formación del Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato,
Formación Profesional y Enseñanzas de Idiomas

Especialidad: Economía, Empresa y Turismo

RESUMEN

En este Trabajo de Fin de Máster (TFM) se desarrolla una programación anual didáctica de la asignatura de Protocolo y Relaciones Públicas (PNP) del grado superior en Gestión de Alojamientos Turísticos en base a una valoración crítica elaborada durante el periodo de prácticas en el CIFP Villa de Agüimes, Gran Canaria. El desarrollo de esta unidad didáctica se fundamenta principalmente en la metodología “Aprender haciendo”, en la cual se motivará la adquisición de los contenidos teóricos de forma práctica desde el primer día.

Parte de la programación didáctica anual se sustenta en el Aprendizaje basado en Proyectos (ABP), que se trata de una estrategia metodológica de diseño y programación muy eficaz para la Formación Profesional, donde se compaginan los contenidos teóricos impartidos por el profesor con un trabajo de investigación, reflexión y resolución de preguntas o problemas aplicado a la vida cotidiana laboral.

ABSTRACT

In this Final Master's Thesis (TFM) an annual didactic program of the subject of Protocol and Public Relations (PNP) of the higher degree in Tourist Accommodation Management is developed based on a critical assessment elaborated during the internship period at the CIFP Villa de Agüimes, Gran Canaria. The development of this didactic unit is based mainly on the “Learning by doing” methodology, in which the acquisition of theoretical content will be motivated in a practical way from day one.

Part of the annual didactic programming is based on Project-based Learning (PBL), which is a very effective design and programming methodological strategy for Vocational Training, where the theoretical contents taught by the teacher are combined with a work of investigation, reflection and resolution of questions or problems applied to daily work life.

PALABRAS CLAVES: Protocolo y Relaciones Públicas, Gestión de Alojamientos Turísticos, Formación Profesional y Aprendizaje basado en Proyectos (ABP)

KEY WORDS: Protocol and Public Relations, Tourist Accommodation Management, Professional Training and Project-based Learning (ABP)

INTRODUCCIÓN

Este Trabajo de Fin de Máster tiene 6 créditos y está orientado a la evaluación más global de las competencias asociadas a su especialización en el Máster, compendiando la formación adquirida a lo largo de todas sus enseñanzas. Forma parte del Máster de Formación del Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria, Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas, dentro de la especialidad de Economía, Empresas y Turismo atendiendo a las prácticas hechas durante el curso académico 2020/2021.

Este documento está compuesto en cuatro bloques que se detallan a continuación:

- **1º Bloque:** Contextualización tanto del marco normativo de la titulación como del centro donde se hicieron las prácticas de dicho Master, correspondientes al Centro Integrado de Formación Profesional (CIFP) “Villa de Agüimes”, describiendo también en este apartado las características del alumnado y del entorno físico y socioeconómico del centro.

- **2º Bloque:** Análisis reflexivo y valoración crítica de la programación didáctica anual de la asignatura “Protocolo y Relaciones Públicas” elaborada por el departamento de hostelería y turismo del CIFP Villa de Agüimes al inicio del año. En este bloque también se realizarán diversas sugerencias de aspectos que pueden ser susceptibles de mejora y se realizará un análisis reflexivo de los cambios en la docencia aplicados por el centro debido a la situación de emergencia sanitaria por el COVID 19.

- **3º Bloque:** Presentación de la propuesta de programación didáctica diseñada para la asignatura de “Protocolo y Relaciones Públicas” del Grado Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos.

-**4º Bloque:** Propuesta de las tres últimas unidades de trabajo basado en el modelo de enseñanza de Aprendizaje basado en Proyectos (ABP), donde las unidades se complementan mediante la realización de un trabajo en equipo que cuenta con tres partes: parte teórica, parte práctica y parte de uso de TIC. Las unidades de trabajo elegidas fueron :

- UT7: Desarrollo de la atención al cliente
- UT8: Actitudes de atención al cliente
- UT9: Gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias

1º BLOQUE: CONTEXTUALIZACIÓN

1.1 MARCO NORMATIVO

En el siguiente apartado se podrán observar las diferentes normativas existentes sobre la *“ordenación de la Formación Profesional”*, específicamente sobre el currículo del título de *“Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos”*.

A nivel estatal, la Formación Profesional está regulada por lo dispuesto en el Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, y que en el artículo 1.2 define la formación profesional del sistema educativo como “el conjunto de acciones formativas que tienen por objeto la cualificación de las personas para el desempeño de las diversas profesiones, para su empleabilidad y para la participación activa en la vida social, cultural y económica” (BOE, 2011). También está regulada por la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa, que establece que “el currículo de estas enseñanzas se ajustará a las exigencias derivadas del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional y a lo establecido en el apartado 4 del artículo 6.bis de la presente Ley Orgánica” (BOE, 2013).

En lo que respecta a la Comunidad Autónoma de Canarias, la normativa autonómica está regulada por la Ley 6/2014, de 25 de julio, Canaria de Educación No Universitaria, cuyo objetivo está recogido en el artículo 1.1 “regular el sistema educativo canario y su evaluación, de modo que pueda convertirse en un instrumento eficaz para hacer efectivo el derecho a una educación de calidad, inclusiva e integradora, que garantice la equidad y la excelencia, la prestación de un servicio público esencial y convertirse, a la vez, en uno de los motores del desarrollo social, económico y cultural del archipiélago” (BOE, 2014).

Así como, por el Decreto 156/1996, de 20 de junio, por el que se establece la Ordenación General de las Enseñanzas de Formación Profesional Específica en la Comunidad Autónoma de Canarias (BOC, 1996), además por lo establecido en el punto 4.2.1 de la Resolución de la Dirección General de Formación Profesional y Educación de Adultos, por la que se dictan instrucciones para la organización de las enseñanzas de Formación Profesional del sistema educativo reguladas por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, en la comunidad autónoma de Canarias a partir del curso académico 2012-13 (BOE, 2006).

En virtud del Decreto 92/2013, de 1 de agosto, por el que se crean centros integrados de Formación Profesional por transformación de Institutos de Enseñanza Secundaria en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, nuestro centro se convierte en Centro Integrado de Formación Profesional.

En función de la disposición quinta del decreto 92/2013, “Los centros integrados de formación profesional creados por el presente Decreto se atenderán a los fines y funciones establecidas con carácter general en la normativa básica estatal, así como los previstos en los artículos 4 y 5 del Decreto 112/2011, de 11 de mayo, por el que se regulan los Centros integrados de formación profesional en la Comunidad Autónoma de Canarias”.

Sobre el currículo correspondiente al título de Técnico Superior de en Gestión de Alojamientos Turísticos se rige por lo establecido en el **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, publicado en el «BOE» núm. 13, de 15 de enero de 2008, páginas 2639 a 2666 (28 págs.). La Orden EDU/2254/2009, de 3 de julio, establece el currículo del ciclo formativo de Grado Superior correspondiente al título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos.

Después de contrastar el proyecto LOMLOE respecto a la Formación Profesional que refleja el nuevo cambio de la ley educativa reflejada en la Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, los principales cambios que se aplican a la modalidad de Formación profesional son:

1. La Formación Profesional avanza hacia un *sistema más integrado, transitable y con perspectiva a lo largo de la vida*. Se incorporan los cursos de especialización.
2. Se modifican notablemente las condiciones de acceso, flexibilizando el curso y la prueba, y de admisión, estableciendo *pasarelas con el resto del sistema educativo*.
3. El título de *Técnico o Técnica de Formación Profesional* permitirá el acceso tanto a los ciclos formativos de grado superior como a las Enseñanzas Profesionales de Artes Plásticas y Diseño.
4. Conforme con el principio de inclusión educativa, se organizan *ofertas específicas de ciclos formativos de grado básico dirigidas al alumnado con necesidades educativas especiales* y adaptaciones metodológica y organizativas para el alumnado con necesidad específica de apoyo educativo.
5. Se podrá organizar *programas formativos específicos destinado a mayores de 17 años que abandonaron el sistema educativo sin cualificación*, con el fin de permitirles obtener un título de Formación Profesional o una certificación académica.
6. Se impulsan los *centros integrados de Formación Profesional y la Formación Profesional Dual*.

1.2. CONTEXTUALIZACIÓN DEL CENTRO

1.2.1 Datos de identificación del centro.

El CIFP Villa de Agüimes es un centro de integrado de formación profesional donde se imparten ciclos formativos de grado medio y superior en modalidad presencial y semi-presencial en diferentes departamentos.

El centro se encuentra ubicado geográficamente en el sureste de la isla de Gran Canaria, en el término municipal de Agüimes, en el polígono residencial cerca del polígono industrial. Sus datos de contacto son los siguientes:

C.I.F.P. VILLA DE AGÜIMES

C/Alcorac, 50 - Polígono Residencial de Arinaga - Agüimes

CP: 35118 - Tlf.: 928 18.89.49 - Fax: 928 18.89.50

35014664@gobiernodecanarias.org

La Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias ha hecho pública la oferta de ciclos formativos para el curso escolar 2021-2022 dirigidos a nuestro centro educativo.

El centro clasifica la oferta de ciclos formativos según categoría, horario y departamento. Según la categoría tendríamos:

- Ciclos de grado medio en modalidad semipresencial
- Ciclos de grado medio en modalidad presencial
- Ciclos de grado superior en modalidad semipresencial
- Ciclos de grado superior en modalidad presencial
- Formación profesional dual.

Las clases presenciales se desarrollarán de lunes a viernes en los siguientes turnos*:

- Turno de mañana:

CFGM y CFGS:08:00 a 14:00 salvo martes de 08:00 a 13:30 horas

- Turno de tarde:

CFGM y CFGS:14:15 a 20.15 salvo martes de 15:30 a 21:00 horas

Mientras que las clases presenciales de la modalidad semi-presencial serán los miércoles de 17:00 a 20:00.

En la infografía de la derecha podemos ver la clasificación de la oferta según departamentos. También podemos encontrar esta infografía en el anexo 1 y la información detallada del ciclo formativo de grado superior en Gestión e Alojamientos Turísticos en el anexo 2



1.2.2 Descripción del contexto del centro

El CIFP Villa de Agüimes se encuentra en el sureste de la isla de Gran Canaria, en el municipio de Agüimes y concretamente en el polígono industrial de Arinaga, que con sus 250.000 m2 divididos en parcelas totalmente equipadas y su puerto comercial, se trata del área industrial más grande de Gran Canaria y uno de los más grandes de Canarias.

Además, la comunicación por tierra para acceder al centro es óptima, ya que se encuentra a menos de un kilómetro de distancia de la Autopista del Sur GC-1, haciendo de fácil acceso a los otros municipios de la isla. Por ejemplo, el aeropuerto se encuentra a tan sólo 10 minutos en coche, el sur de la isla, donde están la mayoría de los hoteles y apartamentos, se encuentra a 25 minutos en coche y la capital, Las Palmas de Gran Canaria, también a 25 minutos en coche.



Agüimes contaba en 2019 con 31619 habitantes y con una densidad de población de 398,82 hab./km², ocupando el puesto número 8 en población de la provincia de Las Palmas y el 6.º de la isla de Gran Canaria.

Además Agüimes es uno de los 21 municipios en los que se divide Gran Canaria y junto con Ingenio y Santa Lucía conforma la mancomunidad del Sureste, cuya población se sitúa aproximadamente en

100.000 personas, muchas de las cuales se dedican a la hostelería y a la industria. (Vecindario se considera la ciudad dormitorio más grande de la isla donde el 80% de los trabajadores del sector terciario de la isla residen debido a sus bajos precios en alquileres y su infinidad de servicios).

El cruce de Arinaga, donde está situado nuestro centro, cuenta con una población de 10454 habitantes, siendo el barrio o área mas poblado del municipio de Agüimes, seguido de Playa de Arinaga y Agüimes capital municipal.

En cuanto a la economía, en el sector primario, Agüimes conserva actividad agrícola con explotaciones en invernadero en su zona costera, donde se producen sobre todo tomates y plantas ornamentales. En las localidades de Temisas y Los Corralillos abundan las pequeñas fincas familiares dedicadas sobre todo al cultivo de patatas, cítricos, frutales subtropicales, olivos y viña. También cuenta con abundantes explotaciones ganaderas de pequeño tamaño, con ganado caprino, vacuno y porcino principalmente. El municipio cuenta con el polígono industrial de Arinaga y la zona industrial de Espinales, donde se alojan más de setecientas empresas. En cuanto al sector servicios, aparte del pequeño comercio y la restauración, Agüimes cuenta en el casco de la villa con un hotel convencional ubicado en el antiguo ayuntamiento, y uno rural en lo que fuera un establo para camellos. Asimismo, posee varias casas dedicadas al turismo rural repartidas tanto en el casco urbano como en el barrio de Temisas.

El nivel socioeconómico del municipio de Agüimes es medio y medio bajo, debido a su localización y a su tipo de economía. Hay muchas familias con bajos recursos económicos y problemas sociales derivados de las tasas de desempleo y la marginación. La zona de influencia de nuestro centro nos muestra a unas familias en su mayoría estables y estructuradas. El centro cuenta también con el hecho de que esta zona se ha caracterizado fundamentalmente, durante muchos años, por el trabajo en el sector servicios (aparcería, hostelería, construcción, industria). Dada la actual situación adversa de crisis económica, en el centro se observa la repercusión inmediata en el alumnado: muchos casos de carencias en material educativo, reticencias ante cualquier gasto relacionado con el material escolar, dificultades para la participación en actividades extraescolares que impliquen gasto... Esta realidad económica condicionará cada vez más la gestión de recursos del centro. Se tendrá que contar con partidas presupuestarias que puedan paliar las repercusiones de esta crisis en el alumnado y en el centro.

A continuación, se señalan algunos aspectos que también se conocen de la realidad del alumnado y de sus familias y que en buena parte son los motivos de algunas de las medidas o propuestas de mejora que se incluyen en el centro:

- En muchos casos el alumnado carece del suficiente control de su tiempo de estudio y de ocio por la situación laboral de sus padres, lo que les hace estar en exceso sin control directo y también sin la implicación de sus padres en su vida académica. Déficit de normas.
- Dificultades para asumir una escala de valores en la que el ocio y el dinero no ocupen el primer lugar de las preocupaciones. Cuesta inculcar la idea de esfuerzo y dedicación al estudio porque se lucha contra unos esquemas sociales en los que el estudio no ha sido durante años la meta.
- Aquí, en el Polígono Residencial de Arinaga, el alumnado muestra la misma influencia que en cualquier otro lugar ante los medios de comunicación y valores que éstos transmiten: dinero fácil, vida cómoda, supervivencia sin esfuerzo...
- El Instituto es parte de la sociedad y refleja las mismas crisis colectivas. El alumno trae al centro lo que ve a su alrededor y ello explica su distracción, apatía, depresión, conflictividad...
- Tampoco se debe olvidar la realidad contrastada durante años de considerar a la Formación Profesional la "hermana pobre" de la enseñanza. Acogiendo año tras año alumnos que han fracasado en otras enseñanzas (bachiller, diplomaturas, ESO...).

Existe además otra realidad que es la que deriva de la procedencia del alumnado. Mayoritariamente pertenecen a la comarca del Sureste, aunque algunos proceden de zonas bastante más alejadas (Mogán, Arguineguín, Telde, Las Palmas, Firgas, etc.), de centros de secundaria de la zona (Agüimes, Cruce de Arinaga, Arinaga, Ingenio, Carrizal, Vecindario, etc.) y también hemos captado alumnado con más madurez y preparación (centros de adultos, otros ciclos formativos, diplomaturas). También debemos destacar que nuestro alumnado procede de más de 30 nacionalidades distintas.

El alumnado que estudia en el CIFP Villa de Agüimes presenta a rasgos generales las siguientes características:

- La mayor parte del alumnado del centro es mayor de edad, con edades comprendidas entre los 18 y 55 años, aunque también existe un porcentaje de menores de edad en los grados medios (Edad entre 16 y 18 años).
- La mayor parte de los estudiantes comprendidos entre 16 y 25 años, proceden de la enseñanza pública: ESO, Bachillerato, Ciclos medios, Ciclos superiores y alguno sin terminar los estudios Universitarios.
- Los estudiantes mayores de 25 años suelen ser trabajadores en diferentes sectores económicos que acceden al estudio de grados medios y/o superiores para cualificarse profesionalmente y optar a mejores puesto de trabajo. También hay un pequeño porcentaje de alumnos que después de haber estudiado una carrera universitaria, han decidido realizar un grado superior al tratarse de estudios más técnicos y prácticos y como vía más eficaz para la inserción laboral.
- Si bien es verdad, que la mayoría de los estudiantes de grado medio acceden después de finalizar sus estudios de la ESO y que antes de trabajar en el mercado laboral, deciden formarse en una profesión para tener mejores garantías laborales. Lo mismo pasa con el alumnado que accede a los grados superiores después de finalizar el Bachillerato.

1.2.3 Descripción de las características estructurales del centro

El centro consta de un edificio principal y varios edificios secundarios. En el edificio principal, además de albergar la mayoría de las aulas y talleres donde se imparten los módulos profesionales de los ciclos formativos, se encuentran la Secretaría, Dirección, Vice-dirección, Jefatura de Estudios, Departamento de Innovación y Calidad, Departamento de Información y Orientación Profesional, Sala de profesores, Sala de Reuniones y el Archivo. También se encuentran diferentes despachos para gran parte de los departamentos didácticos que conforman el centro (Informática y Comunicaciones, Sanidad, Servicios Socio-culturales y a la Comunidad, Formación y Orientación Laboral, Actividades Físico Deportivas, Hostelería y Turismo e Idiomas).

El resto de edificios (RAM, Comedor, Taller de Energía y Agua/almacén de Educación Física, aula R10) contienen aulas, talleres y espacios para guardar material, el Departamento de Administración y Gestión, el de Relación con las Empresas y Coordinación FCT, el comedor pedagógico Aulaga, la cafetería y vestuarios.

Además de los edificios mencionados, se encuentra en la entrada del centro la conserjería, y en la parte posterior, las canchas deportivas, así como el anexo, edificio de nueva creación y aún sin entregar, que servirá para albergar, entre otros, los talleres de energía y agua y gimnasio.

Además el centro cuenta con el parque energético con fines didácticos construido por el departamento de Energía y Agua. Este complejo está situado en la parte posterior del aula taller de Energía y Agua, y en un principio consta de dos casetas (casa y garaje) de madera, valladas por el exterior. El departamento de Energía y Agua utiliza dos aulas-taller y tres aulas más (dos con ordenadores), además de ubicarse allí su departamento, cedidas por el CIATEC, para la impartición del ciclo formativo de grado superior de EFciencia Energé.ca y Energía Solar Térmica y el de Energías Renovables.

En cuanto a los recursos e infraestructuras, las aulas y talleres están organizados en función de las necesidades educa.vas de los departamentos didác.cos, de forma que cada espacio ofrece los recursos necesarios para la prác.ca docente.

1.2.4 Dotaciones y recursos humanos

El personal que forma parte de la organización en total es de 98 personas: 90 profesores/as, 3 auxiliares administrativas y 5 conserjes (para el turno de mañana, tarde y noche, en los dos edificios). El servicio de mantenimiento y de limpieza es una subcontrata y el personal de limpieza depende de una empresa externa, aunque al ser casi siempre las mismas personas quienes atienden la limpieza y las intervenciones de avería, se ha creado un buen clima de familiaridad y confianza. Estas personas de servicios externos son 1 para mantenimiento, y para limpieza 1 persona a tiempo completo y 16 con medio horario. El servicio de cafetería es atendido por los propios estudiantes de la escuela que realizan prácticas en esta.

El equipo directivo que cuenta el centro es el siguiente:

- Director: Vicente Suárez Díaz
- Vicedirectora: Eloisa Espino Cáceres
- Secretario: Raúl Hernández Aguiar
- Jefes de estudios - turno de mañana : Antonio Ventura Navarro
- Jefes de estudios - turno de tarde : Elisenda Espino Espino
- Jefes de estudios - turno de noche: Francisco Acosta Rodríguez

1.2.5 Departamentos

Será a través de los distintos departamentos del centro y desde la dirección, los encargados de priorizar y dinamizar estas acciones para la mejora en las áreas destacadas y de coordinar, junto con el Equipo Técnico Asesor (ETA), la puesta en marcha de las mismas por medio del claustro del profesorado. Se trabajarán aspectos en los tres departamentos con sesiones periódicas por departamentos, siendo el ETA el encargado de recoger las aportaciones y gestionar su puesta en funcionamiento.

- Departamento de Información y Orientación Profesional.- formado por al menos un profesional de la docencia y/o la orientación, dependientes de la Administración educativa. Se integrarán en este departamento un docente por cada departamento de familia profesional existente en el centro, el coordinador o coordinadora de emprendimiento, y al menos, un miembro del departamento de Formación y Orientación Laboral designado por dicho departamento. En este caso el Servicio Canario de Empleo asesorará y aportará los recursos que sean demandados por este departamento para el desarrollo de sus funciones.

- **Departamento de Relaciones con Empresas.**- formado por un responsable nombrado por el titular de la dirección, los responsables del módulo profesional de Formación en Centros de Trabajo y del módulo de Formación Práctica en Centros de Trabajo y de las prácticas profesionales de carácter no laboral correspondientes a las acciones de formación profesional para el empleo. Asimismo, participará un representante del sector productivo a propuesta del Consejo Social.

- **Departamento de Innovación y Calidad.**- formado por un responsable nombrado por el titular de la dirección que ejercerá la jefatura y un miembro de cada uno de los departamentos del centro integrado. Dentro de este departamento se incluirán las figuras de las personas coordinadoras de Innovación, Desarrollo, Investigación, Conocimiento y Calidad, de formación del profesorado, TIC y de proyectos internacionales.

1.2.6 Ámbito social

El CIFP Villa de Agüimes cuenta con una serie de medidas dentro del ámbito social. Los planes y acciones que ejerce el centro son:

- Plan de igualdad efectiva entre hombres y mujeres.
- Acciones programadas para la mejora del rendimiento escolar, el desarrollo del plan de convivencia y la prevención del absentismo y abandono escolar.
- Plan de actuación para la participación y colaboración de la comunidad educativa.
- Acciones programadas para la apertura del centro al entorno social y cultural.
- Previsión de convenios y acuerdos de colaboración con otras instituciones.

2º BLOQUE: ANÁLISIS REFLEXIVO Y VALORACIÓN CRÍTICA DE LA PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DEL DEPARTAMENTO.

En este bloque se va a realizar un exhaustivo análisis reflexivo sobre la programación didáctica del módulo de Protocolo y Relaciones Públicas del ciclo superior de Gestión de Alojamientos Turísticos del CIFP Villa de Agüimes, Gran Canaria.

Antes de realizar este análisis, se plantea un acercamiento sobre cuestiones básicas sobre la programación didáctica, ¿qué es?, ¿cuál es su estructura?, ¿con qué fin y objetivo se realiza?, ¿por qué es tan importante?, etc.

La programación didáctica consiste en un plan de actuación establecido por el profesorado que permite anticipar, sistematizar, evaluar y revisar los procesos de enseñanza-aprendizaje, así como los procesos de evaluación. Por tanto, se trata de un documento donde se planifica la actividad docente siguiendo las directrices normativas establecidas por la coordinación pedagógica en el marco referencial del Proyecto Educativo y de la Programación General del centro.

La programación de un módulo profesional de un Ciclo Formativo supone el eje central de la planificación didáctica, derivada de un proceso de reflexión y análisis de los resultados de aprendizaje, así como de los criterios de evaluación a desarrollar en una acción formativa. Es necesario, por tanto, definir cuáles serán las actividades de enseñanza-aprendizaje, los materiales curriculares y los instrumentos de evaluación que garanticen los objetivos y resultados de aprendizaje esperados. Y en ella, además, deben recogerse las medidas de atención a la diversidad del alumnado, estableciendo en todo caso, las adaptaciones curriculares pertinentes.

La presente programación cumple con el formato y organización que establece el departamento de calidad al que el centro está sometido. Se trata del modelo F1 de programación didáctica a fecha de febrero de 2017 que se recoge dentro del PC.01 -POC. 02. de Elaboración de las programaciones didácticas de todos los módulos que se imparten en el CIFP Villa de Agüimes.

Tras realizar un análisis de la Programación Didáctica del módulo, se establecen una serie de propuestas de aquellos apartados susceptibles de mejora, que abarcarán los siguientes puntos:

1. Introducción
2. Competencias profesionales, personales y sociales
3. Objetivos del ciclo y del módulo formativo
4. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación
5. Contenidos mínimos
6. Metodología y orientaciones pedagógicas
7. Atención a la diversidad
8. Secuenciación de unidades de trabajo y temporalización
9. Procedimientos, instrumentos y criterios de calificación
10. Unidades de trabajo del módulo
11. Actividades complementarias y extraescolares
12. Materiales, recursos didácticos y referencias bibliográficas / web
13. Procedimiento para valoración de la programación didáctica
14. Posibles planteamientos atendiendo a la situación del COVID 19
15. Fondo Social Europeo

1. Introducción

El primer apartado que aparece en la programación es la introducción, dónde queda reflejado el marco legal al que está sometido este módulo, los datos identificativos y la competencia general de la asignatura. Dentro de los datos identificativos, aparecen algunas informaciones que no se corresponden a la realidad o a lo que puede apreciarse en las prácticas realizadas en el centro. Estas informaciones son:

- Módulo asociado a la unidad de competencia: En este apartado, más que relacionar la asignatura con el departamento de pisos, creo más conveniente relacionarlo con el departamento de relaciones públicas o recepción, ya que parte de los contenidos guardan relación con la atención al cliente, aspecto que se trabaja mejor en los departamentos de cara al público como puede ser recepción y no pisos.

- Curso: Esta asignatura, tanto en la realidad del centro como en el BOE se debería impartir en el primer curso del ciclo formativo de gestión de Alojamientos Turísticos, y no en el segundo curso como en la programación aparece.

- Horas totales del módulo: En el El Real Decreto 1686/2007 de 14 de diciembre, establece el título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos establece 8 créditos a este modulo con un total de 70 horas, mientras que en la programación del centro se establecen 96 horas distribuidas en 3 horas semanales.

La competencia general que aparece en la programación se trata del ciclo formativo de Gestión de Alojamientos Turísticos coincidiendo este al cien por cien con el Real Decreto. A posteriori, se escribe un párrafo más específico del módulo donde se expone la relación que tienen las competencias generales con las específicas del módulo, en tanto que contribuye a proporcionar los conocimientos y procedimientos necesarios para desempeñar las funciones de dirección del personal dependiente, básicamente desde una perspectiva de jefe de equipo o de dirección.

2. Competencias profesionales, personales y sociales

En el segundo apartado nos aparecen las **competencias profesionales, personales y sociales** que se deben adquirir al superar el módulo, las cuáles se han extraído del artículo 5 del Real 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. En el Real Decreto se establecen un total de 17 competencias profesionales, personales y sociales. Para la elaboración de la programación se han elegido 3 del total de competencias y son las siguientes:

g) Supervisar la correcta atención al cliente, el servicio post-venta 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.

Estas tres competencias creo que se ajustan muy bien al perfil del módulo Protocolo y relaciones pública, así bien quizás añadiría las siguientes competencias ya que guardan relación con la atención al cliente:

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.

n) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.

3. Objetivos del ciclo y del módulo formativo

En el tercer apartado tendríamos los Objetivos del ciclo y del módulo formativo ,los cuáles se han extraído del artículo 9 “Objetivos generales” del Real Real Decreto 1686/2007 de 14 de diciembre. En el Real Decreto se establecen un total de 19 objetivos generales. Para la elaboración de la programación se ha elegido 1 del total de competencias y es el siguientes:

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

Dicho objetivo se ajusta perfectamente al perfil del módulo y quizás añadiría otro objetivo, que aunque tenga mayor similitud con el módulo de Dirección de Alojamientos Turísticos, creo que también se ajustaría notablemente con nuestro módulo:

h) Caracterizar el departamento de recepción reconociendo los recursos humanos, materiales y técnicos para controlarlo, supervisarlos o realizarlos en su caso.

4. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

En este apartado, la programación didáctica del centro recoge al cien por cien el anexo 1: Módulos Profesionales que se rigen por dicho Real Decreto. Estos resultados de aprendizajes y criterios de evaluación son de vital importancia para alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales requeridas al terminar el ciclo formativo y que son imprescindibles para un técnico superior en alojamientos turístico.

5. Contenidos mínimos

En este punto recogemos los contenidos mínimos que debe tener cada unidad del módulo de Protocolo y Relaciones públicas , adaptados a la realidad socioeconómica, así como a las perspectivas de desarrollo económico y social del entorno. Los contenidos mínimos que aparecen en la programación del centro Villa de Agüimes son exactamente los mismos que están establecidos en el anexo 1 de la **Orden EDU/2254/2009**. En total son ocho puntos que reflejan las ocho unidades que contiene el módulo con sub-puntos que representan los contenidos mínimos que deben contar los estudiantes al terminar el módulo.

6. Metodología y orientaciones pedagógicas

Este apartado consta de cuatro puntos muy importantes que me gustaría realizar mi valoración crítica:

a) Orientaciones metodológicas.

En primer lugar, la programación esta orientada a promover en los alumnos la participación en los procesos de enseñanza y aprendizaje, la adquisición de los procesos productivos y de creación de servicios, el desarrollo del auto-aprendizaje y trabajo en equipo así como la realización de visitas técnicas a empresas para apreciar la realidad del sector. Los métodos a emplear son: Método interrogativo, demostrativo, de descubrimiento, expositivo y deductivo.

En mi opinión, la programación ofrece orientaciones muy amplias y genéricas que no se adaptan perfectamente al módulo. Además, no se nombran el uso de las TICs y softwares específicos de la hostelería que ayudan a los estudiantes a acercarse más a la realidad turística. El **Aprendizaje basado en Proyecto (AbS)** podría ser una metodología ideal para este módulo ya que el sector turístico y la sociedad en la que vivimos está en continuo cambio y esto requiere educar desde la incertidumbre a través de la experiencia y construyendo conocimientos compartidos generados desde la interacción y fomentando la autonomía.

b) Agrupamientos

En la programación queda reflejado que las actividades, tanto individuales como grupales, se optará por la formación de grupos heterogéneos, homogéneos, fijos o flexibles, en función de las actividades que se realicen. Además y debido a la crisis sanitaria del CIVD 19, añadiría *la formación de grupos virtuales mediante aplicaciones web tipo Whatsapp o google meet donde los estudiantes puedan trabajar en equipo desde casa y sin correr riesgos de contagios, además de adquirir actitudes tecnológicas que le ayudarán en su futuro laboral.*

c) Secuenciación de contenidos

La secuenciación de contenidos es muy importante ya que el alumno va adquiriendo una visión progresiva de las distintas áreas de trabajo, competencias y equipos. En la programación se debería reflejar en un párrafo que la secuenciación puede ser flexible y modificada en base a los contenidos de otras asignaturas para que no se repitan temas o conocimientos. En caso de repetir contenidos, lo ideal es que se usen diferentes metodologías que ayuden a interiorizar de forma eficaz los conocimientos a los estudiantes.

Un ejemplo que pude apreciar durante mi periodo de prácticas es que en los contenidos del módulo de Recepción y Reservas hay una unidad de atención al cliente y otra de gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones que son muy similares a la de nuestro módulo. Es por ello que en el último bloque de este trabajo fin de master propongo una serie de actividades según el sistema de Aprendizaje basado en Proyectos, para que los estudiantes puedan llevar a la práctica los conocimientos teóricos adquiridos en el módulo de Recepción y Reservas y permitir el trabajo multidisciplinar entre ambos módulos.

d) Espacios o escenarios de aprendizaje

El uso de equipos informáticos y audiovisuales es importantísimo para poder impartir las clases de forma adecuada y didáctica. Además añadiría el uso de dispositivos móviles o tablet con aplicaciones específicas (Kahoot, Quizziz, etc...) que llamarán la atención de los estudiantes y les permitirá trabajar en equipo sin levantarse de la silla.

7. Atención a la diversidad

Este apartado en la programación del módulo me parece muy bien desarrollado y explicado, de forma que cualquier docente podrá entender como actuar en sus clases presenciales ante cualquier estudiante NEAE. Estas medidas aparecen reflejadas en **Decreto 104/2010 de 29 de julio, por el que se regula la atención a la diversidad del alumnado en el ámbito de la enseñanza no universitaria de Canarias**, así como diversas normas de rango inferior que regulan aspectos concretos. Además se recogen adaptaciones curriculares específicas al alumnado de Formación Profesional que quedan reflejadas en la **Orden de 13 de diciembre de 2010, por la que se regula la atención al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo en la Comunidad Autónoma de Canarias**. En el Artículo 2 de dicha normativa se cita: *“En la Formación Profesional Específica, las adaptaciones no supondrán la desaparición de objetivos relacionados con las competencias profesionales necesarias para el logro de la competencia general a que se hace referencia en cada uno de los títulos, ...”*. En la programación atiende a más normativas de la Comunidad Autónoma de Canarias que las reflejaré en la programación anual del bloque 4.

Durante mi periodo de prácticas en el módulo de Protocolo y Relaciones públicas no tuve ningún caso de NEAE ni TDH. Una vez el tutor me comentó que durante el primer trimestre identificó a un estudiante con TDH como hiperactividad o comportamientos impulsivos, y que junto con el departamento de orientación modificaron la programación y el grado de evaluación de dicho alumno según marcaba la ley reflejada en la programación.

El centro cuenta con un departamento de orientación que apoya a los profesores que tienen uno o varios casos de NEAE o cualquier otro tipo de discapacidad. El problema principal que muchos profesores me comentaban era que los padres, al matricular a sus hijos en el centro, no informaban a la conserjería de los problemas que pudiera tener su hijo, por vergüenza, miedo al moving, desconocimiento, etc... y eran los propios profesores los que tenían que identificar estos casos, resultando a veces muy complicada dicha identificación.

8. Secuenciación de unidades de trabajo y temporalización

El valor de los resultados de aprendizaje van relacionados con los resultados de aprendizaje que se exigen en el módulo y a las unidades didácticas que se imparten, quedando reflejado en esta tabla.

Eval	R.A	% RA	N.º UT	Unidades didácticas	Horas
1ª	RA1	20	1	Protocolo conceptos básicos y generalidades	10
		80	2	Protocolo institucional	14
	RA2	50	3	Protocolo empresarial	15
2ª		50	4	Programa y cronograma de un acto	9
	RA3	50	5	Las relaciones públicas	8
		50	6	La comunicación con los clientes	8
	RA4	100	7	Procedimientos de la atención al cliente	8
3ª	RA5	100	8	Actitudes de atención al cliente	12
	RA6	100	9	Gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias	12
Total					95

* Tabla de elaboración propia

Esta secuenciación y temporalización de las unidades de trabajo me parece correcta. Los porcentajes de los resultados de aprendizajes tienen una buena distribución, ya que evalúa correctamente los conocimientos de los estudiantes y guarda muy buena relación con el número de horas que se le dedica a cada unidad didáctica.

El único error que veo en esta secuenciación es la relación del resultado de aprendizaje 5 (RA5) que habla de la gestión de reclamaciones con la unidad didáctica 5 - Actitudes de atención al cliente. Según mi valoración, establecería lo siguiente:

- RA6: Actitudes de atención al cliente
- RA5: Gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias

En el caso de mi programación, modificaré un poco la secuenciación para poder introducir la metodología de aprendizaje basado en proyecto de los últimos tres temas de la unidad.

9. Procedimientos, instrumentos y criterios de calificación

En este apartado se proponen los diferentes procedimientos, instrumentos y criterios de calificación de la asignatura. En la programación queda expuesta toda clase de criterios, tanto en exámenes como en trabajos individuales o en grupos. En la realidad y durante mi periodo de prácticas, las calificaciones se regían por exámenes de veinte preguntas tipo test por unidad didáctica, donde la respuesta errónea restaba la mitad de una respuesta correcta.

Personalmente, este tipo de evaluación no me parece siempre la adecuada en módulos de Formación Profesional, donde la práctica es mucho más importante que la adquisición de conocimientos teóricos. En mi opinión, la realización de trabajo individuales o en grupo de supuestos reales prácticos que verán en sus puestos de trabajo en el futuro resultaría más enriquecedor para el estudiante. Un aprendizaje basado en proyectos cuya evaluación se realice mediante rúbricas de trabajo podría ser interesante y productivo al estudiante, ya que se aplicaría los conocimientos que exige el artículo 5 del Real Real Decreto 1686/2007 de 14 de diciembre de una forma totalmente práctica.

Un dato en el criterio de calificación que me parece muy bueno es que no se haga una ponderación media de los resultados de aprendizaje. Esto quiere decir que aunque el estudiante saque notas excelentes en la mayoría de los resultados de aprendizaje, si tiene uno de ellos suspenso (ya sea por suspenso del examen, falta de asistencia, etc...) no aprueba el módulo hasta que lo apruebe en la convocatoria extraordinaria. Además, en la convocatoria extraordinaria la calificación final no podrá ser superior a **7 puntos**, aunque haya realizado de forma perfecta el instrumento de evaluación. Creo que esta forma de evaluar es muy justa ya que no se puede dar por aprobado un módulo profesional si el estudiante no es capaz de pasar alguno de los resultados de aprendizaje.

Otro aspecto a recalcar es la asistencia del alumnado que se calificará proporcionalmente entre las clases impartidas (50 %). Es verdad que ambos apartados se incluirían dentro de la ponderación de las actividades de evaluación, y no supondrán más de 10% dentro de la misma pero en el caso de nula asistencia del alumnado, el resultado de aprendizaje quedaría suspenso aunque se presente al examen y apruebe. Esto me parece correcto ya que la formación profesional requiere de práctica en el aula.

10. Unidades de trabajo del módulo

El número total de unidades que cuenta el módulo es de nueve, las cuales aparecen claramente expuestas en la siguiente tabla:

UD __	Nombre de la unidad		
Resultado de aprendizaje		% RA	
Objetivos generales		Tiempo estimado	
Competencias profesionales			

Objetivos didácticos	Contenidos

Evaluación		
Actividades de enseñanza aprendizaje	Instrumentos de evaluación	
	Actividades evaluables	30 %
	Pruebas teórico- prácticas	70 %
	Examen de contenidos	100 %

Esta tabla resulta genial, ya que plasma de forma organizada y concisa toda la información que necesita el docente a la hora de preparar el módulo. En el bloque 4 de este trabajo se verán modificadas las tres últimas unidades de trabajo, para aplicar el aprendizaje basado en proyectos. El resto de unidades quedarán igual a la programación que cuenta el CIFP Villa de Agüimes y que se ajusta a la tabla realizada.

11. Actividades complementarias y extraescolares

Este apartado se exponen las actividades complementarias, como una conferencia profesional, visita a un establecimiento hoteleros, ferias, etc... así como actividades extraescolares. En la programación aparece que las actividades complementarias son de asistencia obligatoria y pueden ser evaluables a través de un trabajo pero las actividades extraescolares no son de asistencia obligatorias, por lo cual no son evaluables pero que contribuyen a la formación personal y profesional del alumnado. Creo que todas deberían ser evaluables mediante un trabajo individual o en grupo, y en el caso de que algún estudiante no pueda participar en una actividad extraescolar debido a que es un horario diferente o representa un coste que el estudiante no pueda permitirse, se debería evaluar de otra forma para que estas actividades resulten interesantes y enriquecedoras para el desarrollo profesional de los estudiantes.

12. Materiales, recursos didácticos y referencias bibliográficas / web

Aquí se plasman todos los materiales, recursos didácticos y referencias bibliográficas/web que el profesor puede usar. También se recomiendan dos libros de consulta para este módulo. Durante mi periodo de prácticas, el tutor no utilizaba ninguna unidad, sino que subía a la plataforma moodle los contenidos teóricos de cada unidad didáctica, una presentación de elaboración propia y referencias web interesantes. Además, añadiría en materiales, los dispositivos móviles que disponen los alumnos o tablets para fomentar el uso de las TICs en el aula, así como añadiría la formación de grupos virtuales mediante aplicaciones web tipo Whatsapp o google meet donde los estudiantes puedan trabajar en equipo sin moverse de sillas o desde casa y sin correr riesgos de contagios, además de adquirir actitudes tecnológicas que le ayudarán en su futuro laboral.

13. Procedimiento para valoración de la programación didáctica

En la programación se establecen actuaciones para valorar si el diseño de la programación didáctica se ajusta a los resultados previstos. Estas actuaciones se realizarán diariamente, semanalmente, trimestralmente y anualmente, requiriendo diferentes actuaciones según el periodo de tiempo establecido.

14. Posibles planteamientos atendiendo a la situación del COVID 19

Este apartado fue introducido complementariamente el 8 de septiembre de 2020 debido a la situación derivada del COVID 19. Aquí se plasman dos escenarios posible en base al número de contagios y nivel de alerta en la que se encuentra el centro.

El escenario 1 se trata de la enseñanza íntegramente online debido a un confinamiento. En la programación se detalla a grosso modo las instrucciones que se deben llevar a cabo ante este escenario que se divide en:

1. Metodología
2. Espacio de aprendizaje
3. Agrupamientos
4. Evaluación y calificación.

En mi opinión, no queda muy claro en la programación las instrucciones ya que están descritas de forma muy generalizada. Si a esto añadimos la brecha digital con la que cuentan mucho de los profesores, este apartado no me parece completo y puede llevar a confusiones y malas didácticas en caso de aplicar dicho escenario.

El escenario 2 se trata de la enseñanza íntegramente presencial pero con una serie de condiciones y normas higienico-sanitarias que se debe llevar a cabo en el centro y que al igual que en el escenario 1, no están expuestas claramente en la programación pudiendo crear confusión por parte del profesorado y el alumnado si se tuviera que aplicar el protocolo.

Sin embargo, el centro cuenta con un plan de contingencia COVID 19 donde explica detalladamente el protocolo a seguir en caso de estar en el escenario 1 o 2.

15. Fondo Social Europeo

Este apartado sólo hace referencia a que el El Ciclo Formativo al que pertenece este módulo, el cual se ajusta a la Programación Didáctica redactada, se encuentra cofinanciado por el Fondo Social Europeo.

3º BLOQUE : PROGRAMACIÓN ANUAL DEL MÓDULO DE PROTOCOLO Y RELACIONES PÚBLICAS PROTOCOLO DEL CICLO SUPERIOR EN GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS.

La presente programación didáctica surge tras el análisis y las propuestas de mejora sobre la programación anual didáctica del módulo de “Relaciones Públicas y Protocolo”, correspondiente al Ciclo Superior de Gestión de Alojamiento Turísticos, sobre el que rigió el Departamento de Hostelería y Turismo del CIFP Villa de Agüimes durante el curso escolar 2021/2021.

En esta nueva programación didáctica vamos a usar la misma estructura que emplea la programación anual didáctica del CIFP Villa de Agüimes y que se divide en:

1. Introducción
2. Competencias profesionales, personales y sociales
3. Objetivos del ciclo y del módulo formativo
4. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación
5. Contenidos mínimos
6. Metodología y orientaciones pedagógicas
7. Atención a la diversidad
8. Secuenciación de unidades de trabajo y temporalización
9. Procedimientos, instrumentos y criterios de calificación
10. Unidades de trabajo del módulo
11. Actividades complementarias y extraescolares
12. Materiales, recursos didácticos y referencias bibliográficas / web
13. Procedimiento para valoración de la programación didáctica
14. Posibles planteamientos atendiendo a la situación del COVID 19
15. Fondo Social Europeo

La presente programación didáctica se contextualiza en base al grupo de alumnos y alumnas con los/as que se llevaron a cabo las prácticas educativas durante el último trimestre, en el módulo de Relaciones Públicas y protocolo en la modalidad presencial. Son un total de 30 alumnos/as divididos en dos grupos (A y B), correspondiendo 14 alumnos/as al grupo A y 16 alumnos/as al grupo B. El rango de edad del grupo es bastante variado, comenzando a partir de los 18 años hasta los 38 años.

3.1. Introducción.

El módulo Protocolo y Relaciones Públicas, se enmarca en el primer curso del Ciclo Formativo de Grado Superior de Gestión de Alojamientos Turísticos, de la familia profesional de Hostelería y Turismo.

-El Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, establece el título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos y se fija sus enseñanzas mínimas.

-La Orden EDU/2254/2009, de 3 de julio, establece el currículo del ciclo formativo de Grado Superior correspondiente al título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos.

Por otra parte, se deberá tener en cuenta lo establecido en las siguientes normativas que afectan a la organización y procedimientos específicos para las enseñanzas de formación profesional y los centros en los que se imparta:

- La Ley 6/2014 de 25 de julio, Canaria de Educación no universitaria.
- El Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio por el que se establece la ordenación general de la formación profesional en la Comunidad Autónoma de Canarias.
- El Decreto 81/2010, de 8 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los centros docentes públicos no universitarios de la Comunidad Autónoma de Canarias
- El Decreto 156/1996, de 20 de junio, por el que se establece la Ordenación General de las Enseñanzas de Formación Profesional Específica en la Comunidad Autónoma de Canarias, en lo referente a su organización y funcionamiento.

- Resolución de la Dirección General de Formación Profesional y Educación de Adultos de 21 de septiembre por la que se dictan instrucciones para la organización de las enseñanzas de Formación Profesional del Sistema Educativo, reguladas por la Ley Orgánica de Educación, en la Comunidad Autónoma de Canarias.
- El Decreto 112/2011, de 11 de mayo, que regula los Centros Integrados de formación profesional en la Comunidad Autónoma de Canarias.

Así como otra normativa específica que se mencionará en los apartados correspondientes a la evaluación y atención a la diversidad.

Datos identificativos

Módulo Profesional	Protocolo y Relaciones Públicas
Código	172
Ciclo Formativo	Gestión de Alojamientos Turísticos
Grado	Formación Profesional de Grado Superior.
Familia Profesional:	Hostelería y Turismo.
Módulo asociado a la unidad de competencia:	UC1067_3: Definir y organizar el departamento de pisos y prestar atención al cliente UC0265_3: Gestionar departamentos del área de alojamiento.
Curso	1º
Horas totales del módulo	ECTS = 8 Duración = 70 horas.
Turno	Mañana

Competencia General del ciclo formativo en Gestión de Alojamientos Turísticos

La competencia general de este título consiste en organizar y controlar establecimientos de alojamiento turístico, aplicando las políticas empresariales establecidas, controlando objetivos de los diferentes departamentos, acciones comerciales y los resultados económicos del establecimiento, prestando el servicio en el área de alojamiento y asegurando la satisfacción del cliente.

Competencia específica el módulo de Protocolo y Relaciones Públicas

El módulo de Protocolo y Relaciones Públicas se relaciona con esta competencia general en tanto contribuye a proporcionar los conocimientos y procedimientos necesarios para desempeñar las funciones de dirección del personal dependiente, básicamente desde una perspectiva de jefe de equipo o de dirección.

3.2 Competencias profesionales, personales y sociales

La formación del módulo permite alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales g), h), j), e) y n) de este título son las que se relacionan a continuación:

g) Supervisar la correcta atención al cliente, el servicio post-venta 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.

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.

n) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.

3.3 Objetivos del ciclo y del módulo formativo

La formación del módulo se relaciona con el objetivo general j) y h).

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

h) Caracterizar el departamento de recepción reconociendo los recursos humanos, materiales y técnicos para controlarlo, supervisarlos o realizarlos en su caso.

3. 4 Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

RA.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 de 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.

RA.2: Aplica el protocolo empresarial, describiendo los diferentes elementos de diseño y organización, según la naturaleza, el tipo de acto, así como al público al que va dirigido.

Criterios de evaluación:

- a) Se han caracterizado la naturaleza y el tipo de actos a organizar.
- b) Se han diseñado manuales protocolarios 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.

RA.3: Aplica los fundamentos y elementos de las relaciones públicas en el ámbito turístico, seleccionando y aplicando las técnicas asociadas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido los fundamentos y principios de las relaciones públicas.
- 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.

RA.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 caracterizado los diferentes tipos de clientes.
- f) Se han aplicado las técnicas de comunicación con el cliente.
- 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.

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

3. 5 Contenidos mínimos

Los contenidos de los módulos profesionales que conforman el presente currículo, adaptados a la realidad socioeconómica, así como a las perspectivas de desarrollo económico y social del entorno, son los establecidos en el anexo I de la Orden EDU/2254/2009, que a continuación se detallan.

. *Contenidos básicos para la consecución del RA1.*

1. Aplicación del protocolo institucional:

- Definición y elementos de protocolo institucional.
- Tipos de presidencias en actos oficiales.
- Sistemas de organización de invitados.
- Interés por la normativa en materia de protocolo y precedencias oficiales del Estado y de las Comunidades Autónomas.
- Proyección de actos protocolarios.
- Diseño de invitaciones.
- Ordenación de banderas dentro de los actos protocolarios.

Contenidos básicos para la consecución del RA2.

2. Aplicación del protocolo empresarial:

- Tipos y objetivos de los actos protocolarios empresariales.
- Identificación del público objetivo y adecuación del acto.
- Manual protocolario y de comunicación de una empresa. Diseño y contenido.
- Actos protocolarios empresariales. Diseño y elementos.
- Documentación.
- Elaboración del programa y cronograma del acto a organizar
- Presupuesto económico como condicionante del acto protocolario

3. Aplicación de los fundamentos y los elementos de las RRPP en el ámbito turístico:

- Definición y principios.
- Aplicación y valoración de las RRPP en al ámbito turístico empresarial e institucional.
- Identidad corporativa e institucional.
- Definición, elementos de la identidad, marcas, logotipos y manuales corporativos.
- La imagen corporativa: Identificación, clasificación y análisis de sus componentes
- La expresión corporal. La imagen personal. Habilidades sociales.
- Tipos de imagen: real y proyectada.
- Factores de riesgo de imagen. Caracterización y valoración.
- La imagen del turismo español.

4. La comunicación con los clientes:

- Proceso de la comunicación.
- Canales de comunicación.
- Comunicación dentro y fuera de la empresa/institución.
- Comunicación no verbal.
- Comunicación verbal.
- Identificación y análisis de las técnicas de expresión oral y escrita.
- Recursos de las relaciones públicas aplicadas en la comunicación con los clientes.
- Identificación y análisis.
- Tipos de recursos.
- Caracterización y aplicación en el sector turístico.

5. Desarrollo de la Atención al cliente:

- Definición de cliente y objetivos de la atención al cliente.
- Variables de la atención al cliente. Personal informado. Personal motivado.
- Modalidades de atención al cliente:
 - Contacto directo:
 - Aspecto lingüístico.
 - Imagen emitida
 - Lugar de acogida.
 - Imagen personal
- Elementos del contacto no directo

6. Utilización de técnicas de comunicación con los clientes:

- Tipos de clientes.
- Interés en prestar una correcta atención al cliente.
- Puntos clave de una buena atención al cliente según la fase de contacto de este con la empresa.
- Técnicas de dinamización e interacción grupal.

8. Actitudes de atención al cliente:

- Actitud de servicio al cliente.
- Actitud de empatía.
- Valoración de la importancia de una actitud de simpatía.
- Actitud de respeto hacia clientes, superiores, personal dependiente y compañeros.
- Actitud profesional.
- Valoración de la discreción dentro del ámbito laboral.
- Valoración de la imagen corporativa.

7. Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias:

- Definición de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Diferencias entre la queja y la reclamación formal.
- Principales motivos de quejas del cliente de las empresas de hostelería y turismo.
- Elementos de recogida de quejas, reclamaciones o sugerencias.
- Valoración de la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.
- Fases de la gestión de quejas y reclamaciones.
- Normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas turísticas.
- Diseño de manual corporativo de atención al cliente y gestión de quejas y reclamaciones.

3.6 Metodología y orientaciones pedagógicas

El desarrollo didáctico de este módulo permitirá proporcionar los conocimientos de carácter técnico necesarios junto con el desarrollo de aptitudes y actitudes, como: la comprensión, la creatividad, la innovación, el auto-aprendizaje, la adaptación al cambio, la coordinación de tareas y el trabajo en equipo. Aspectos imprescindibles para cualquier profesional, pero mucho más en el ámbito turístico en el que se tiene que conocer y aplicar normas y técnicas en proceso de continua evolución, que requieren capacidad de adaptación, así como el dominio de habilidades de tipo social imprescindibles para el trato directo con público.

- Orientaciones metodológicas

La metodología didáctica, estará orientada a promover en los alumnos:

- Fomento de la iniciativa, el interés, la autonomía y el trabajo cooperativo y colaborativo en el aula.
- La adquisición de una visión global y coordinada de los procesos productivos y de creación de servicios a los que está vinculada la competencia profesional del título.
- El desarrollo de la capacidad para aprender por sí mismos.
- El desarrollo de la capacidad para trabajar en equipo.
- Utilización y fomento del uso de las TIC como recurso educativo docente y como recurso para la búsqueda, selección y actualización de la información y de conocimientos.
- Realización de visitas técnicas o participaciones esporádicas en otro tipo de actividades formativas complementarias fuera del centro, previendo su realización y evaluación en el proyecto curricular.

En todo caso, los métodos a emplear, dependiendo de la unidad de trabajo, serán:

- Método interrogativo:** para la obtención de conocimientos previos y una posterior introducción del tema.
- Método demostrativo:** para resaltar los puntos más importantes del tema.
- Método de descubrimiento:** con la finalidad de motivar el aprendizaje a partir de la resolución de problemas. También para favorecer la acción creadora y libre, adaptándose a las necesidades de cada supuesto aplicado a distintas empresas.
- Método expositivo:** utilizando diferentes recursos audiovisuales para activar los canales sensoriales del alumno.

-Gamificación: Es la aplicación de mecánicas de juego en el ámbito educativo, con el fin de estimular y motivar la competencia, la cooperación, la creatividad y los valores que son comunes en todos los juegos.

-Flipped Classroom (Aula Invertida): Se basa en “dar la vuelta a la clase”, por ello los materiales educativos (por ejemplo lecturas o vídeos) son estudiados por los alumnos en casa y posteriormente se trabajan en el aula.

Además, en las tres últimas unidades didácticas aplicaremos el “Aprendizaje basado en proyectos” (AbP) que se trata de una estrategia metodológica de diseño y programación muy eficaz para la Formación Profesional que plantea la inclusión del alumno en una situación o problemática real que requiere solución o comprobación. Parte del interés del estudiante, y se caracteriza por aplicar de manera práctica una propuesta que permite solucionar un problema real desde diversas áreas de conocimiento.

Los estudiantes podrán acceder al material didáctico del módulo mediante la descarga de documentos en pdf a través el portal EvaGD del Gobierno de Canarias. Luego es decisión del estudiante imprimir el material en papel, consultarlo en los ordenadores del aula o traerlo a clase en su dispositivo electrónico.

Al comienzo de cada unidad de trabajo, se realizará un sondeo inicial de los conocimientos previos del alumno, y así poder orientar las explicaciones posteriores. Siempre se buscará la participación activa del alumno en la clase, vinculando las explicaciones teóricas con la observación directa en el aula y desarrollando los contenidos de carácter procedimentales a través de simulaciones de situaciones profesionales en el aula a través de supuestos prácticos.

Como actividades de refuerzo de los conocimientos adquiridos se podrá realizar una continua retroalimentación sobre la materia explicada, a fin de detectar los posibles errores conceptuales. Para dicha retroalimentación, es ideal el uso de las TICs como herramienta de información, ya sea a través de un Kahoot, un quizzis, etc...

- Agrupamientos

Se realizarán actividades tanto individuales como grupales optando por la formación de grupos heterogéneos principalmente, para potenciar la inclusión. La idea general consistiría en combinar diferentes grupos de alumnos/as según sus inteligencias, ritmos y estilos de aprendizaje, habilidades sociales y comunicativas, nivel de conocimientos, etc.

Además y debido a la crisis sanitaria del COVID 19, añadiría la formación de grupos virtuales mediante aplicaciones web tipo Whatsapp o google meet donde los estudiantes puedan trabajar en equipo desde casa o en el propio aula y sin correr riesgos de contagios, además de adquirir actitudes tecnológicas que le ayudarán en su futuro laboral.

- Secuenciación de contenidos

Gracias a la secuenciación de los contenidos, el alumno irá adquiriendo una visión progresiva de las distintas áreas de trabajo, competencias y equipos. En esta programación se propone una secuenciación de contenidos ideal para la impartición del módulo pero que en ningún caso es fija o inamovible.

Cada profesor, según las características del grupo y la coordinación con otros profesores de otro módulos podrá modificar dicha secuenciación. El objetivo de dicha modificación, si se llevara a cabo, es que no se repitan temas o conocimientos. En caso de repetir contenidos, lo ideal es que se usen diferentes metodologías que ayuden a interiorizar de forma eficaz los conocimientos a los estudiantes.

- Espacios o escenarios de aprendizaje

Se hará uso de las aulas dotadas de equipos informáticos y audiovisuales siempre que sea posible y necesario para la impartición de determinados contenidos y realización de actividades.

Además se permitirá el uso de dispositivos móviles o tablet con aplicaciones específicas (Kahoot, Quizziz, etc...) al alumnado, siempre que dichos dispositivos se usen con un fin educativo.

3. 7 Atención a la diversidad

La atención a la diversidad, la equidad y el fomento del aprendizaje a lo largo de la vida son principios fundamentales de cualquier modelo educativo. En Formación Profesional debemos asegurar todo tipo de recursos y actuaciones para aquel alumnado que requiera una atención educativa diferente debido a que presente unas necesidades educativas especiales, posea dificultades específicas de aprendizaje, tenga altas capacidades intelectuales, incluso por haberse incorporado tarde al sistema educativo o simplemente por condicionantes personales o por su historia escolar.

Para ello se tendrá en cuenta lo establecido en el **Decreto 104/2010 de 29 de julio, por el que se regula la atención a la diversidad del alumnado en el ámbito de la enseñanza no universitaria de Canarias**, así como diversas normas de rango inferior que regulan aspectos concretos.

Las adaptaciones curriculares para el alumnado de Formación Profesional se recogen en la **Orden de 13 de diciembre de 2010, por la que se regula la atención al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo en la Comunidad Autónoma de Canarias**. En el Artículo 2 de dicha normativa se cita: *“En la Formación Profesional Específica, las adaptaciones no supondrán la desaparición de objetivos relacionados con las competencias profesionales necesarias para el logro de la competencia general a que se hace referencia en cada uno de los títulos, ...”*.

Siguiendo con esta normativa, en su Disposición 8a, indica que *“De acuerdo con lo establecido en la Orden de 3 de diciembre de 2003, por la que se modifica y amplía la Orden de 20 de octubre de 2000, que regula los procesos de evaluación de las enseñanzas de la Formación Profesional Específica en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, se autoriza a los alumnos y alumnas con necesidades educativas especiales asociadas a discapacidad, a cursar en régimen presencial las actividades programadas para un mismo módulo profesional un máximo de cuatro veces, y a presentarse a la evaluación y calificación final, incluidas las ordinarias y las extraordinarias, un máximo de seis veces.”*

Otra normativa actualmente en vigor que trata el asunto, la **Orden de 20 de Octubre de 2000, por la que se regulan los procesos de evaluación de las enseñanzas de la Formación Profesional Específica en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias**, establece en su Artículo 2, apartado 3, que *“Para cada ciclo formativo, los centros docentes establecerán, en el marco de su proyecto curricular, y desarrollarán en las programaciones didácticas, los criterios de planificación y toma de decisiones propias del proceso de evaluación; en particular, en el apartado d, : “Los criterios y pautas de evaluación que deben ser tenidos en cuenta en la evaluación del alumnado con necesidades educativas especiales...”*”

En esa misma normativa citada, en la Disposición 2a De la evaluación del alumnado con necesidades educativas especiales, indica que *“...el profesorado adaptará el proceso de evaluación a las características de aquellos alumnos con necesidades educativas especiales.”*

Por tanto, debemos contemplar, y en su defecto, realizar las adaptaciones necesarias, tanto en los procesos de enseñanza como en los medios y procedimientos de evaluación establecidos en la Programación Didáctica, para que aquel alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo, tenga garantizado tanto su accesibilidad a las enseñanzas como a las pruebas de evaluación, siendo evaluado con los medios apropiados a sus posibilidades y características.

Como ya se ha comentado en el apartado referido al perfil del alumnado, al tratarse de enseñanzas superiores de carácter no obligatorio que tienen por objetivo fundamental la formación para la inserción laboral en un ámbito profesional específico, la edad, procedencia, formación previa, capacidad, actitud y experiencia laboral del alumnado es a menudo muy diferente, siendo por tanto, la diversidad una característica muy habitual entre el alumnado de los ciclos formativos de grado superior.

Asimismo, es necesario considerar otras circunstancias que afectan al ritmo de aprendizaje, y son la incorporación tardía de alumnos que acceden desde las listas de espera una vez iniciado el curso académico o bien, la presencia de alumnos que tengan alguna discapacidad que precise de medidas de atención en los términos especificados en las normas de referencia.

Por tanto, para los casos en que se produzcan las situaciones anteriormente descritas, se preverán las siguientes medidas educativas especiales:

a) Alumnado con discapacidad física, sensorial o que posea dificultades específicas de aprendizaje:

- Se propondrán procesos de enseñanza de refuerzo en horarios de recreo, o actividades de refuerzo semanales, de acuerdo con las dificultades detectadas.
- Se adaptará el proceso de evaluación, lo cual implicará la adopción de alguna/a de las siguientes medidas:

- Realizar actividades de evaluación acorde a sus circunstancias físicas, pudiendo ser orales.

- Aumentar el número de actividades de evaluación, manteniendo estas una cierta duración limitada,

- Realizar actividades de evaluación con mecanismos diferentes a los usuales.

b) Alumnado que tenga altas capacidades intelectuales:

Se adaptará el proceso de enseñanza con actividades de ampliación y entrega de documentación/información de apoyo que contenga niveles superiores a lo establecido.

c) Alumnado que se haya incorporado tarde al sistema educativo, ya iniciado el curso, bien durante los meses de octubre o noviembre bien en cualquier otro mes por traslado de expediente:

- Se propondrán procesos de enseñanza de refuerzo en horarios de recreo, o bien actividades de refuerzo semanales/quincenales.

- Se propondrá la reducción del número de actividades de evaluación establecidas, siempre y cuando las actividades a realizar incluyan todos los contenidos que deben ser evaluados en la evaluación.

d) Alumnado que posea condicionantes personales o tenga complicaciones en su historia escolar:

- Se propondrán procesos de enseñanza de refuerzo en horarios de recreo, o se reforzará con actividades de refuerzo semanales-quincenales

- Adaptación del proceso de evaluación para el alumnado con discapacidad física, sensorial, o con dificultades específicas de aprendizaje, proponiendo pruebas orales, o aumentando el N.o de actividades a realizar, manteniendo una duración limitada.

3.8 Secuenciación de unidades de trabajo y temporalización

Tabla según el valor de cada resultado de aprendizaje con respecto a la totalidad del curso escolar.

Resultado de aprendizaje		%
RA1	Aplica el protocolo institucional, analizando los diferentes sistemas de organización y utilizando la normativa de protocolo y precedencias oficiales.	20 %
RA2	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.	20 %
RA3	Aplica los fundamentos y elementos de las relaciones públicas en el ámbito turístico, seleccionando y aplicando las técnicas asociadas	15 %
RA4	Establece comunicación con el cliente relacionando las técnicas empleadas con el tipo de usuario.	15 %
RA5	Gestiona las quejas, reclamaciones y sugerencias describiendo las fases establecidas de resolución asociadas a una correcta satisfacción del cliente.	15 %
RA6	Mantiene actitudes de correcta atención al cliente analizando la importancia de superar las expectativas de los clientes con relación al trato recibido.	15 %
		100 %

* Tabla de elaboración propia

Tabla según las unidades didácticas, durante el tercer cuatrimestre se aplicará el sistema de aprendizaje basado en proyectos (AbP) de la siguiente forma:

Eval	R.A	% RA	N.º UT	Unidades didácticas	Horas
1ª	RA1	20	1	Protocolo conceptos básicos y generalidades	8
		80	2	Protocolo institucional	8
	RA2	50	3	Protocolo empresarial	8
2ª		50	4	Programa y cronograma de un acto	7
	RA3	100	5	Las relaciones públicas	8
		50	6	La comunicación con los clientes	8
3ª AbP	RA4	50	7	Procedimientos de la atención al cliente	7
	RA6	100	8	Actitudes de atención al cliente	8
	RA5	100	9	Gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias	8
Total					70

* Tabla de elaboración propia

Tabla según el porcentaje de unidades, evaluación y resultados de aprendizaje según la nueva programación propuesta.

Evaluación	Unidades	RA1	RA2	RA3	RA4	RA5	RA6	Horas UD
1° 33,3%	UD.1	20						8
	UD.2	80						8
	UD.3		50					8
2° 33,3%	UD.4		50					7
	UD.5			100				8
	UD.6				50			8
3° 33,3%	UD.7				50			7
	UD.8						100	8
	UD.9					100		8
Total		100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	70

* Tabla de elaboración propia

3. 9 Procedimiento, instrumentos y criterios de calificación

La evaluación del aprendizaje del alumnado en los ciclos formativos será **continua** (se realizará a lo largo de todo el proceso de aprendizaje), para lo cual es imprescindible la **asistencia obligatoria** del alumnado a las clases y la realización de las actividades programadas.

La evaluación se llevará a cabo partiendo de la competencia profesional, de los resultados de aprendizaje y de los criterios de evaluación del módulo y del ciclo formativo. Queda a criterio de cada docente la realización de cuantas pruebas teóricas y prácticas considere necesarias para el control del proceso de aprendizaje del alumnado.

También podrá haber una **evaluación criterial**. Esta evaluación se desarrolla como medida de atención a la diversidad para aquellos alumnos y alumnas que presenten dificultades en su propio proceso de aprendizaje.

a) Criterios de evaluación

-Se calificará mediante actividades evaluables la adquisición de los resultados de aprendizaje.

-La nota final del módulo se obtendrá aplicando la ponderación asignada a cada resultado de aprendizaje, según se especifica en el apartado 8. Secuenciación de unidades de trabajo y temporalización

- Para aprobar cada **Resultado de aprendizaje**, será requisito imprescindible que el alumno obtenga una calificación mínima de 5 puntos sobre 10 en cada uno de los exámenes o pruebas correspondientes a ese Resultado.

-No se realizarán ponderaciones medias entre los Resultados de aprendizaje. Esto quiere decir que ningún alumno podrá aprobar el modulo con un resultado de aprendizaje suspenso.

-Exámenes de recuperación: El alumnado que tengan exámenes o pruebas suspendidas tendrán la oportunidad de realizar un **examen de recuperación** con una calificación máxima de 7 puntos. Sólo en aquellos casos en los que el alumno tenga debidamente justificada su inasistencia en la fecha del examen, podrá realizar el examen de recuperación calificado sobre 10 puntos.

-Actividades de evaluación: Únicamente en el caso de que al aplicar las ponderaciones al resto de instrumentos de evaluación de un Resultado de Aprendizaje, el alumno no obtuviera una nota mínima de 5 puntos, podrá realizar la actividad no superada o no presentada (u otra similar), con una calificación máxima de 7 puntos.

b) Instrumentos de evaluación

1) Exámenes teóricos / prácticos basados en uno o algunos de los siguientes tipos de preguntas o supuestos:

-Preguntas cortas.

-Preguntas de desarrollo.

-Preguntas de verdadero o falso.

-Preguntas de respuesta múltiple.

-Preguntas de completar conceptos (flechas, N.o, letras...)

-Preguntas de completar textos.

-Supuestos prácticos.

2) Actividades de evaluación: se utilizarán una o algunas de las siguientes acciones:

- Realización de tareas prácticas específicas (simulaciones...)
- Cuestionarios sobre las unidades de trabajo.
- Trabajos grupales o individuales que pueden consistir en recogida y análisis de información, recopilación bibliográfica, elaboración de proyectos...

3) La **asistencia** del alumnado se controlará mediante el programa Píncel Ekade y se calificará proporcionalmente entre las clases impartidas (50 %).

La **actitud y participación**, mediante la observación directa en clase (50%).

Ambos apartados se incluirán dentro de la ponderación de las actividades de evaluación, y no supondrán más de 10% dentro de la misma.

c) Evaluación el Aprendizaje basado en proyectos (AbP) en el tercer trimestre.

Dentro de la evaluación de los tres últimos Resultados de Aprendizaje que se impartirán bajo un Aprendizaje basado en proyectos (AbP) , se valorarán por separado el documento final, la exposición al grupo-clase y el uso de las TICs. Dado que la nota a obtener por cada alumno/a es el resultado del trabajo del grupo, la falta de asistencia a clase durante la realización del trabajo supondrá que dicho/ a alumno/a tendrá una nota inferior al resto de componentes.

Los criterios de calificación se pueden encontrar detalladamente en las rúbricas que se adjuntan en los anexos , , , y son:

- **Trabajo 1:** Contenido, argumentación de ideas, Tiempo de entrega y formato, redacción, presentación, participación en clase y originalidad - adaptación.
- **Trabajo 2:** Definición del público objetivo y de situaciones, medidas correctoras, originalidad y adaptación, redacción, presentación, tiempo de entrega y formato y participación en clase.
- **Trabajo 3:** Contenido, presentación en clase, tiempo de entrega y formato, uso del lenguaje en el video, video, participación en clase, originalidad y adaptación.

Además, se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- Asistencia y participación durante la elaboración en clase.
- Capacidad para trabajar en grupo.
- Respeto a las ideas de los/as compañeros/as.
- Colaboración.
- Cooperación.
- Cohesión grupal.
- Responsabilidad, respeto al turno de palabra en las intervenciones.
- Reparto equitativo de información en la elaboración y en las exposiciones.
- Evidencias del dominio individual de todo el contenido del trabajo.

3.10 Unidades de trabajo del módulo

UD 01		Protocolo: Conceptos básicos y generalidades	
Resultado de aprendizaje	RA1	% RA	20
Objetivos generales	J	Tiempo estimado	8
Competencias profesionales	g, h, j,n		

Objetivos didácticos	Contenidos
<ul style="list-style-type: none"> - Conocer el concepto del protocolo, su origen y evolución. - Identificar los conceptos básicos del protocolo. - Valorar la importancia del protocolo y la proyección de los actos protocolarios en las empresas de hostelería y turismo. - Identificar las reglas básicas del protocolo para asesorar e informar al cliente. - Diferenciar los distintos tipos de actos protocolarios según el tipo de evento. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definición. 2. Origen y evolución del protocolo. 3. Conceptos básicos del protocolo. 4. Importancia del dominio del protocolo en las empresas de hostelería y proyección de los actos protocolarios. 5. Reglas básicas del protocolo. 6. Tipos de protocolo: institucional, empresarial, eclesiástico, militar, deportivo, Real y social.

Evaluación		
Actividades de enseñanza aprendizaje	Instrumentos de evaluación	
<ul style="list-style-type: none"> •Búsqueda de los títulos históricos que posee Su Majestad el Rey D. Felipe VI. •Búsqueda activa de los principales Grandes de España. •Consulta Internet para conocer los últimos galardonados con la medalla al mérito turístico y con las placas al mérito turístico. •Análisis de un acto público de libre elección comprobando si se cumplen rigurosamente las reglas básicas del protocolo. •Clasificación de los actos públicos realizados en un día concreto según la tipología de protocolos, utilizando un periódico de prensa nacional. •Cuestionario sobre la unidad. 	Actividades evaluables	30 %
	<p>Trabajo Grupal:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Búsqueda activa de los títulos históricos que posee Su Majestad el Rey D. Felipe VI. -Búsqueda activa de los principales Grandes de España. -Investigar quiénes han sido los últimos galardonados con la medalla al mérito turístico y con las placas al mérito turístico en Canarias. -Con un periódico de prensa nacional (Internet) realiza una agrupación de actos públicos realizados en ese día según la tipología de protocolos. -Analizar un acto público de libre elección comprobando si se cumplen rigurosamente las reglas básicas del protocolo. 	65 %
	Cuestionarios y/o tests relacionados con los contenidos de la Unidad.	35 %
	Pruebas teórico- prácticas	70 %
	Examen de contenidos	100 %

UD 02		Protocolo Institucional	
Resultado de aprendizaje	RA1	% RA	80
Objetivos generales	J	Tiempo estimado	8
Competencias profesionales	g, h, j, n		

Objetivos didácticos	Contenidos
<ul style="list-style-type: none"> - Identificar los elementos que conforman el protocolo institucional. - Diferenciar los criterios para establecer la presidencia en actos oficiales. - Conocer los sistemas de ordenación de invitados. - Identificar la normativa de protocolo y precedencias oficiales del estado y otras instituciones. - Describir la ordenación de banderas e himnos según el tipo de acto protocolario. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Introducción 2. Definición 3. Elementos de estado del protocolo institucional 4. Protocolo de la administración general del estado 5. Tratamientos protocolarios 6. Normativa en materia de protocolo sobre precedencias en los actos oficiales públicos 7. Organización de invitados 8. Colocación y ordenación de banderas.

Evaluación			
Actividades de enseñanza aprendizaje	Instrumentos de evaluación		
<ul style="list-style-type: none"> •Identificación de los elementos de Estado. •Diseño de un acto, estableciendo su tipo, sus características, sistema de presidencias, sistema de precedencias, sistemas de colocación de invitados, plano y ordenación de banderas si procede. •Identificación de los tratamientos que se otorgan a diferentes personalidades. •Ordenación de las precedencias de un acto. •Ordenación de banderas dentro de los actos protocolarios. •Análisis de las peculiaridades de las banderas por comunidades y de los escudos por provincias. •Supuesto práctico para establecer la colocación de invitados según el protocolo institucional regulado por el RD 2099/83. •Cuestionario sobre la unidad. 	Actividades evaluables	30 %	
	<ul style="list-style-type: none"> -Identificar los elementos de Estado. -Diseñar un acto, estableciendo su tipo, sus características, sistema de presidencias, sistema de precedencias, sistemas de colocación de invitados, plano y ordenación de banderas si procede. -Describir los tratamientos que se otorgan a diferentes personalidades. -Supuesto sobre ordenación de las precedencias en actos protocolarios. -Supuesto sobre ordenación de banderas dentro de actos protocolarios. -Supuesto práctico para establecer la colocación de invitados según el protocolo institucional regulado por el RD 2099/83. 		80 %
	Cuestionarios y/o tests relacionados con los contenidos de la Unidad.		20 %
	Pruebas teórico- prácticas		70 %
	Examen de contenidos		100 %

UD 03		Protocolo Empresarial	
Resultado de aprendizaje	RA2	% RA	70
Objetivos generales	J	Tiempo estimado	8
Competencias profesionales	g, h, j, n		

Objetivos didácticos	Contenidos
<ul style="list-style-type: none"> - Conocer la aplicación práctica del protocolo empresarial. - Identificar los objetivos del protocolo empresarial. - Describir las ideas básicas para la persuasión y la negociación. - Identificar las reglas básicas del protocolo internacional. - Clasificar, diseñar y planificar los distintos tipos de actos protocolarios empresariales. - Conocer las distintas fórmulas de saludos, despedidas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definición del protocolo empresarial 2. Objetivos de actos protocolarios empresariales 3. Público objetivo 4. Diseño y elementos de los actos protocolarios empresariales 5. Tipos de actos protocolarios empresariales 6. La despedida 7. Diseño de manuales protocolarios y de comunicación

Evaluación			
Actividades de enseñanza aprendizaje	Instrumentos de evaluación		
<ul style="list-style-type: none"> •Búsqueda en Internet (periódico digital), o un periódico de actualidad de las principales noticias de reuniones empresariales que han tenido lugar en nuestro país o fuera del mismo. Posterior análisis y debate de la organización del protocolo (Tipo de acto, fotografías, anfitriones, invitados y desarrollo de la reunión). •Ensayo de diferentes fórmulas de saludos y despedidas en distintas circunstancias. •Resolución de supuestos prácticos para determinar el tipo de acto protocolario, planificación, organización, atenciones especiales y regalos teniendo en cuenta siempre los objetivos del protocolo empresarial •Cuestionario sobre la unidad. 	Actividades evaluables	30 %	
	-Búsqueda en Internet de las principales noticias de reuniones empresariales que han tenido lugar en nuestro país. Posterior análisis y debate de la organización del protocolo (Tipo de acto, fotografías, anfitriones, invitados y desarrollo de la reunión).		65 %
	-Supuestos prácticos para determinar el tipo de acto protocolario, planificación, organización, atenciones especiales y regalos teniendo en cuenta siempre los objetivos del protocolo empresarial		
	Cuestionarios y/o tests relacionados con los contenidos de la Unidad.		35 %
	Pruebas teórico- prácticas		70 %
Examen de contenidos		100 %	

UD 04		Programa y cronograma de un acto	
Resultado de aprendizaje	RA2	% RA	30 %
Objetivos generales	J	Tiempo estimado	7
Competencias profesionales	g, h, j, n		

Objetivos didácticos	Contenidos
<ul style="list-style-type: none"> - Diseñar y planificar programas protocolarios en función de los distintos eventos. - Realizar programas protocolarios en función del evento a desarrollar. - Diseñar diferentes invitaciones para distintos tipos de actos. - Identificar y clasificar la documentación necesaria según el acto para su correcta organización y ejecución. - Calcular el presupuesto económico de un acto de libre elección según los recursos necesarios. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Introducción. 2. Fases en la organización de actos. 3. Confección del presupuesto económico: recursos necesarios para organizar actos. 4. Cronograma y programa del acto. 5. Diseño de invitaciones. 6. La coordinación del evento.

Evaluación			
Actividades de enseñanza aprendizaje	Instrumentos de evaluación		
<ul style="list-style-type: none"> •Resolución de supuestos prácticos para determinar el tipo de acto protocolario, planificación, invitaciones, el programa y el cronograma del acto, precedencias, colocación de invitados, documentación necesaria para su correcta organización, nota de protocolo, texto de placa conmemorativa, regalos, organización del cóctel, organización de comida, carta de agradecimiento por la asistencia al evento y confección del presupuesto económico con los recursos necesarios. •Diseño de las invitaciones más adecuadas para diferentes actos. •Elaboración del programa y el cronograma de un acto para ejercicios prácticos concretos. •Cuestionario sobre la unidad. 	Actividades evaluables	30 %	
	-Supuestos prácticos para determinar el tipo de acto protocolario, planificación, invitaciones, el programa y el cronograma del acto, precedencias, colocación de invitados, documentación necesaria para su correcta organización, nota de protocolo, texto de placa conmemorativa, regalos, organización del cóctel, organización de comida, carta de agradecimiento por la asistencia al evento y confección del presupuesto económico con los recursos necesarios. - Elaboración del programa y el cronograma de un acto para ejercicios prácticos concretos.		65 %
	Cuestionarios y/o tests relacionados con los contenidos de la Unidad.		35 %
	Pruebas teórico- prácticas		70 %
	Examen de contenidos		100 %

UD 05		Las relaciones públicas	
Resultado de aprendizaje	RA3	% RA	30 %
Objetivos generales	J ,h	Tiempo estimado	8
Competencias profesionales	g, h, j, e, n		

Objetivos didácticos	Contenidos
<ul style="list-style-type: none"> - Diseñar y planificar programas protocolarios en función de los distintos eventos. - Realizar programas protocolarios en función del evento a desarrollar. - Diseñar diferentes invitaciones para distintos tipos de actos. - Identificar y clasificar la documentación necesaria según el acto para su correcta organización y ejecución. - Calcular el presupuesto económico de un acto de libre elección según los recursos necesarios. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Introducción. 2. Fases en la organización de actos. 3. Confección del presupuesto económico: recursos necesarios para organizar actos. 4. Cronograma y programa del acto. 5. Diseño de invitaciones. 6. La coordinación del evento.

Evaluación			
Actividades de enseñanza aprendizaje	Instrumentos de evaluación		
<ul style="list-style-type: none"> •Resolución de supuestos prácticos para determinar el tipo de acto protocolario, planificación, invitaciones, el programa y el cronograma del acto, precedencias, colocación de invitados, documentación necesaria para su correcta organización, nota de protocolo, texto de placa conmemorativa, regalos, organización del cóctel, organización de comida, carta de agradecimiento por la asistencia al evento y confección del presupuesto económico con los recursos necesarios. •Diseño de las invitaciones más adecuadas para diferentes actos. •Elaboración del programa y el cronograma de un acto para ejercicios prácticos concretos. •Cuestionario sobre la unidad. 	Actividades evaluables	30 %	
	-Analizar los elementos de la identidad corporativa de empresas o instituciones turísticas. -Describir las fases a desarrollar en la aplicación del proceso de las relaciones públicas en una campaña de una empresa o institución turística, valorando la importancia de la imagen y la identidad corporativa. -Supuesto práctico de una empresa de nueva creación. Diseño y justificación de: - La identidad corporativa: cultura empresarial, público objetivo y posicionamiento previsto en el mercado. - Público interno y externo de la empresa con el detalle de las actividades que el "relaciones públicas" desarrollará. - La imagen corporativa: tipo de imagen, marca, logotipo y soportes.		65 %
	Cuestionarios y/o tests relacionados con los contenidos de la Unidad.		35 %
	Pruebas teórico- prácticas		70 %
	Examen de contenidos		100 %

UD 06		La comunicación con los clientes	
Resultado de aprendizaje	RA4	% RA	50 %
Objetivos generales	J ,h	Tiempo estimado	8
Competencias profesionales	g, h, j, e, n		

Objetivos didácticos	Contenidos
<ul style="list-style-type: none"> - Valorar la importancia y el significado de la comunicación verbal, no verbal y las habilidades sociales. - Identificar los procesos y los canales de comunicación. - Aplicar técnicas de expresión verbal y no verbal. - Seleccionar diferentes medios de comunicación dependiendo del producto a comunicar. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Introducción 2. Proceso de comunicación 3. Comunicación verbal: técnicas de expresión 4. Comunicación no verbal 5. Habilidades sociales 6. Instrumentos masas media: prensa, radio y televisión 7. Los canales de comunicación 8. Comunicación dentro y fuera de la empresa o institución 9. Recursos de las relaciones públicas aplicados en la comunicación con los clientes 10. Identificación y análisis de las técnicas de expresión oral y escrita

Evaluación		
Actividades de enseñanza aprendizaje	Instrumentos de evaluación	
<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de los elementos de comunicación en diversos contextos 	Actividades evaluables	30 %
	-Identificar los elementos de comunicación en diversos contextos	65 %
	-Supuestos para especificar cómo te presentarías, cómo iniciarías una conversación y de qué temas hablarías	
	Cuestionarios y/o tests relacionados con los contenidos de la Unidad.	35 %
	Pruebas teórico- prácticas	70 %
	Examen de contenidos	100 %

UD 07		Desarrollo de la atención al cliente	
Resultado de aprendizaje	RA4	% RA	50 %
Objetivos generales	J ,h	Tiempo estimado	7
Competencias profesionales	g, h, j, e, n		

Objetivos didácticos	Contenidos
<ul style="list-style-type: none"> - Identificar los diferentes tipos de clientes. - Informar y asesorar al cliente, aplicando las técnicas adecuadas de relaciones públicas y protocolo. - Analizar las claves, actitudes y los objetivos de una correcta atención al cliente. - Diferenciar las modalidades de atención al cliente. - Identificar la importancia de las técnicas de dinamización grupal. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definición de cliente y objetivos de la atención al cliente 2. Variables de la atención al cliente 3. Modalidades de la atención al cliente 4. Comunicación con los clientes según su tipología 5. Información al cliente 6. Puntos claves y de interés en prestar una buena atención al cliente 7. Técnicas de dinamización e interacción grupal

Evaluación		
Actividades de enseñanza aprendizaje	Instrumentos de evaluación	
Realización de un trabajo que forma parte del Aprendizaje basado en Proyecto: 1ª Parte : Teoría - Introducción. Presentación de la empresa y análisis de la idea de negocio. - Presentación de los promotores y descripción de la actividad de la empresa. - Estudio del mercado - Público objetivo - Departamento de Atención al Cliente	Pruebas prácticas mediante una corrección por rúbrica	100 %

UD 08		Actitudes de atención al cliente	
Resultado de aprendizaje	RA6	% RA	100 %
Objetivos generales	J ,h	Tiempo estimado	8
Competencias profesionales	g, h, j,		

Objetivos didácticos	Contenidos
<ul style="list-style-type: none"> - Se han analizado las expectativas de los diferentes tipos de cliente. - Se ha conseguido una actitud de empatía. - Se ha valorado la importancia de una actitud de simpatía. - Se ha valorado en todo momento una actitud de respeto hacia los clientes, superiores y compañeros. - Se ha conseguido alcanzar una actitud profesional. - Se ha seguido una actitud de discreción. - Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis de las expectativas de los diferentes tipos de cliente 2. Expectativas de los clientes 3. Actitudes de atención al cliente 4. Actitud de empatía e importancia de la simpatía 5. Actitud de respeto a clientes, superiores, personal dependiente y compañeros 6. Actitud profesional 7. El valor de la discreción en el ámbito laboral 8. Valoración de la importancia de la imagen corporativa

Evaluación		
Actividades de enseñanza aprendizaje	Instrumentos de evaluación	
Realización de un trabajo que forma parte del Aprendizaje basado en Proyecto: 2ª Parte : Práctica - Tipología: Elige cinco tipología de clientes y relacionalos con la comunicación o el trato que le debemos proporcionar en cada caso - Situaciones: Explica cinco situaciones en una empresa turística en las que haya que aplicar una correcta atención al cliente. Por ejemplo: Desacuerdos en los horarios de desayuno - Medidas correctoras: Selecciona las medidas correctoras para cada situación y tipo de cliente		
	Pruebas prácticas mediante una corrección por rúbrica	100 %

UD 09		Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias	
Resultado de aprendizaje	RA5	% RA	100 %
Objetivos generales	J ,h	Tiempo estimado	8
Competencias profesionales	g, h, j,		

Objetivos didácticos	Contenidos
<ul style="list-style-type: none"> - Valorar los diferentes recursos de los “relaciones públicas” a través de los instrumentos demostrativos y valorativos como parte de la comunicación y transmisión de la imagen corporativa de la empresa. - Diferenciar entre sugerencias, quejas y reclamaciones como elemento de mejora continua en la empresa - Identificar las principales quejas de los clientes en el sector turístico, así como los diferentes elementos de comunicación de las mismas y normativa legal vigente en materia de reclamaciones. - Diseñar los puntos clave del manual corporativo de atención al cliente en la gestión de quejas y reclamaciones. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definición de quejas, reclamaciones y sugerencias 2. Diferencias entre la queja y la reclamación formal 3. Principales motivos de quejas del cliente de las empresas de hostelería y turismo 4. Elementos de recogida de quejas, sugerencias y reclamaciones 5. Valoración de la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua 6. Fases de la gestión de quejas y reclamaciones 7. Normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en empresas turísticas 8. Diseño de manual corporativo de atención al cliente y gestión de quejas y reclamaciones

Evaluación		
Actividades de enseñanza aprendizaje	Instrumentos de evaluación	
Realización de un trabajo que forma parte del Aprendizaje basado en Proyecto: 3ª Parte : Uso de las TIC - Roleplay: De la segunda parte del trabajo, selecciona dos tipos de clientes y dos situaciones con sus respectivas medidas correctoras y escribe dos diálogos en la cual un estudiante hace de cliente y otro de empleado y viceversa - Grabación: Realización de un video realizando el roleplay anterior. - Presentación de la empresa: Exposición al resto de los compañeros de su trabajo.		
	Pruebas prácticas mediante una corrección por rúbrica	100 %

3.11 Actividades complementarias y extraescolares

a) Actividades complementarias.

Son las realizadas por el profesor titular de la materia o persona distinta a éste, dentro o fuera del centro y de obligada asistencia. Todas las actividades complementarias serán evaluables a través de un trabajo (individual o grupal) para lo cual se darán las pautas necesarias al alumnado con antelación suficiente. Los criterios para evaluarlas serán los mismos que para los trabajos escritos individuales o grupales.

La realización de estas actividades dependerá de la disponibilidad de presupuesto, colaboración por parte de profesionales o la celebración de eventos que resulten de interés para los contenidos del módulo, por lo que estarán sometidas a cierto grado de imprecisión en cuanto a su programación intentándose, en cualquier caso, que las mismas coincidan temporalmente con los contenidos impartidos en la unidad de trabajo con la que se relacionen.

Como ejemplo de las mismas se citan las siguientes:

- Conferencia de un experto en selección de personal.
- Visita a establecimiento de restauración con el objetivo de conocer el desarrollo de tareas correspondientes a las distintas categorías profesionales.
- Participación y/o asistencia en eventos/ferias relacionados con el sector turístico que se organicen en el centro, o bien por parte de entidades con especial relevancia en el sector turístico.

b) Actividades extraescolares

Las actividades extraescolares no serán de asistencia obligatoria pero si evaluables. Podrán realizarse en cualquier horario, dentro o fuera del centro y estarán incluidas dentro de los proyectos curriculares. En el caso de no poder acudir a la actividad, el profesor titular de la materia le marcará un trabajo individual evaluable.

Se realizarán en tanto se considere que las mismas contribuyan a la formación personal y profesional del alumnado y su programación estará sometida a la celebración de determinados eventos, charlas, o bien, jornadas de convivencia que se estimen adecuadas.

3.12 Materiales, recursos didácticos y referencias bibliográficas / web.

Se emplearán los recursos didácticos disponibles en el aula, tales como: pizarra, ordenador y equipo multimedia, fotocopias, libros de consulta, video, material informativo diverso (publicaciones webs, boletines informativos del sector, etc.).

Además, los estudiantes podrán hacer uso de sus dispositivos móviles o tablets para fomentar el uso de las TICs en el aula a través de aplicaciones educativas. El centro cuenta con una plataforma moodle del Gobierno de Canarias que se llama EvaGD, donde se podrán subir referencias bibliográficas, o webs, diapositivas, videos, etc... para que los estudiantes tenga acceso a todo el material desde el aula, casa o desde cualquier lugar.

Como libros de consulta se contará con los siguientes títulos y editoriales:

-Castillo, A. y Fernández, M. 2015. Protocolo y Relaciones Públicas. Madrid. Síntesis.

-Muñoz, M. 2016. Protocolo y Relaciones Públicas. Madrid. Paraninfo.

3.13 Procedimiento para la valoración de la programación didáctica

Las actuaciones para valorar si el diseño de la programación didáctica se ajusta a los resultados previstos serán las siguientes:

a) Diariamente: Para dejar constancia del desarrollo de la programación se utilizará como instrumento el cuaderno de aula.

b) Semanalmente: En cualquiera de las reuniones de departamento se podrá manifestar cualquier aspecto sobre este tema.

c) Trimestralmente: Informes trimestrales del profesorado valorando los siguientes aspectos:

- Grado de cumplimiento de la programación
- Resultados obtenidos.
- Causas de suspensos y abandonos en la evaluación
- Dificultades y adaptaciones en la evaluación.

d) Anualmente: Resumen anual del módulo valorando los siguientes aspectos:

- Horas programadas
- Horas reales impartidas
- Resultados de aprendizaje
- Unidades de trabajo no impartidas
- Actividades complementarias realizadas
- Propuestas de mejora para el curso siguiente -O
- observaciones que desea realizar

3.14. Posibles planteamientos atendiendo a la situación del COVID 19

En este apartado, el centro cuenta con un plan de contingencia frente al COVID 19 realizado para el curso 2020 - 2021 donde se establecen todas las medidas universales de protección, medidas de limpieza, desinfección y ventilación del centro, gestión de residuos, gestión de casos sospechosos y reorganización del centro, así como la gestión de la entrada y salida del centro y recreo, medidas específicas para actividades físico-deportivas y medidas generales para el comedor pedagógico.

En tal sentido, se barajan 2 posibles escenarios para los Ciclos de Formación Profesional de Grado Superior, como es el caso del CFGS de Gestión de Alojamientos Turísticos:

a) Escenario 1: Enseñanza íntegramente online

En caso de suspensión temporal de la actividad lectiva presencial por decisión de las autoridades competentes, se continuará exclusivamente en modalidad a distancia. En este escenario se mantendrá un horario de conexión telemática con el alumnado que garantice la continuidad del proceso de enseñanza-aprendizaje. Llegado este momento, la actividad docente en comunicación síncrona no será inferior al cincuenta por ciento de la carga horaria del módulo.

Esta situación afectará a los aspectos comentados anteriormente, de la siguiente manera:

- Metodología:

Se hará uso de las herramientas tecnológicas disponibles en la plataforma, trasladando a este medio las actividades de exposición de contenidos, propuesta de actividades, resolución de dudas a través de foros de dudas, videoconferencias o consultas privadas.

- El espacio de aprendizaje

Quedará reducido a la plataforma EVAGD, pudiéndose mantener la división del grupo tal y como estaba en la situación de aprendizaje mixto, con el fin de atender mejor al alumnado y sus problemas para el seguimiento de los contenidos. Además se podrán usar plataformas de videollamada grupales tales como Zoom o Google meet para impartir la clase totalmente online.

-Agrupamientos

Podrán realizarse trabajos en grupos en función de las características de la actividad a realizar y su compatibilidad con las herramientas que ofrece la plataforma.

- Evaluación y calificación

Se realizarán las distintas pruebas teórico-prácticas y otras actividades de evaluación a distancia, eligiendo aquéllas que permitan ser desarrolladas de forma autónoma por el alumnado y que sean representativas de los resultados de aprendizaje a alcanzar.

Se mantendrán los porcentajes establecidos para cada tipo de instrumento de evaluación y mismos criterios para la superación de los distintos Resultados de Aprendizaje.

b) Escenario 2: Enseñanza íntegramente presencial.

En caso de darse por finalizadas las causas excepcionales que han motivado la imposición de un sistema mixto de enseñanza, se impartirá completamente de manera presencial la carga horaria establecida para el módulo en el currículo del ciclo formativo. En tal caso, se respetarán los aspectos metodológicos, de atención a la diversidad, organización de grupos y espacios formativos, actividades complementarias y extraescolares que se establecen en la presente programación.

Asistencia.

La asistencia será controlada a través del programa Píncel Ekade en los casos de enseñanza íntegramente presencial y mixta, manteniéndose la obligatoriedad de asistencia a las clases presenciales de acuerdo con la frecuencia establecida.

Asimismo, en los casos de aprendizaje no presencial se controlará la frecuencia de visitas a la plataforma EVAGD en tiempo suficiente para realizar las actividades (cuestionarios de autoevaluación, elaboración de glosarios, visualización de vídeos, entrega de tareas, participación en vídeo conferencias o trabajos grupales que se establezcan) y que dependerá de la temporalización de cada unidad didáctica y las características de las actividades a realizar.

3.15 Fondo social europeo

El Ciclo Formativo al que pertenece este módulo, el cual se ajusta a la Programación Didáctica redactada, se encuentra co-financiado por el Fondo Social Europeo.

4º BLOQUE: UNIDAD DE TRABAJO DESARROLLADA

4.1 Justificación y descripción de la unidad de trabajo

Las unidades de trabajo que se va a desarrollar corresponde a las siguientes unidades didácticas del módulo de Protocolo y Relaciones públicas:

- UD7: Desarrollo de la atención al cliente
- UD8: Actitudes de atención al cliente
- UD 9: Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias

Estas unidades de trabajo se desarrollarán mediante un Aprendizaje basado en Proyectos (AbP) el cuál consistirá en desarrollar un trabajo en grupo de dos estudiantes (como excepción y en caso de que el grupo sea impar, se podrá hacer un grupo de tres estudiantes) que consta de tres partes. Cada parte será evaluada por separado y corresponderá a la nota de cada unidad de trabajo al igual que el resultado de aprendizaje.

El tiempo aproximado para la realización de este trabajo es de 23 horas a desarrollar el tercer trimestre del curso y supondría la nota total del 3º trimestre o el 33,3% de la asignatura total anual.

Durante mi periodo de prácticas pude apreciar que el contenido de las unidades didácticas 7, 8 y 9 del módulo de Protocolo y Relaciones Públicas era prácticamente igual al del módulo profesional de Recepción y reservas, por lo que decidí escoger estas unidades de trabajo para desarrollar un Aprendizaje basado en Proyectos y poder llevar a práctica todos los conocimientos teóricos aprendidos en el módulo de Recepción.

Con el desarrollo de esta situación de aprendizaje se pretende fomentar el auto-aprendizaje, la toma de decisiones, el emprendimiento, el uso de las TICs y la mejora de las competencias lingüísticas. Además, este trabajo les ayudará enormemente a la realización de su Trabajo Fin de Grado del próximo año.

El sistema de aprendizaje basado en proyectos se denominará: “ **Be a different host**”. Este nombre se debe a que los grupos deberán crear un tipo de empresa hotelera como idea de negocio y se valorará la originalidad y adaptación de la empresa a la actualidad.

La realización de estas situación de aprendizaje esta relacionada con las competencias profesionales, personales y sociales, los objetivos, los resultados de aprendizajes esperados, criterios de evaluación y contenidos establecidos en el Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos, así como en la Programación General Anual facilitada por el departamento educativo.

En el bloque 4 de este trabajo fin de master, en las unidades de trabajo 7, 8 y 9 de las páginas 59, 60 y 61 se podrá apreciar que todas competencias, objetivos didácticos, contenidos y evaluación de cada unidad didáctica propuesta en la Programación General.

4.2 Secuencia de actividades

Trabajo de atención al cliente “Be a different host”	
Primera parte : Teoría	
CFGS Gestión de Alojamientos Turísticos	Módulo de Protocolo y Relaciones Públicas
Modalidad presencial curso 2020/2021	
Duración: 8 sesiones de 55 minutos	Agrupamiento: Grupos de dos estudiantes
Fecha de inicio: Lunes, 5 de abril de 2021	Fecha fin: Viernes, 23 de abril de 2021
Fecha final de entrega del trabajo: Viernes, 23 de abril de 2021	
Estructura y organización	
<p>Se dividen la clase en grupos de dos personas que trabajaran juntos el resto de las clases. Una vez hechos los grupos, se les explicará generalmente en que consiste el trabajo y se les explicará detalladamente la parte 1 del trabajo. Además se subirá a la plataforma EvaGD toda la información detallada de esta parte. (Importante: No se subirá la explicación de todo el trabajo para no confundir a los alumnos) .</p> <p>Los estudiantes tendrán las horas lectivas de clase para la realización del trabajo, si estas horas no son suficientes, deberán finalizar el trabajo en casa. El profesor servirá de apoyo en todo momento durante la clase para posibles dudas y recomendaciones de sus trabajo. En caso de una duda repetida, parará la clase y la explicará de forma expositiva todos los estudiantes. El trabajo cuenta con una fecha límite, la cual los estudiantes deberá subirlo a la plataforma online mediante un documento pdf. Tanto el tiempo de entrega como la asistencia a clase son requisitos tenidos en cuenta dentro de la evaluación que se llevará a cabo mediante una rúbrica.</p>	

Desarrollo de la primera parte del trabajo

1. Introducción. Presentación de la empresa y análisis de la idea de negocio.

Para redactar este apartado básicamente es necesario:

- Presentar nuestra futura empresa y nuestra idea de negocio, asociándola a la satisfacción de una necesidad existente en el mercado, y demostrando la posibilidad de su puesta en marcha.
- Explica la actividad que desarrollará la empresa o los servicios que prestará.
- Realizar una descripción breve del producto (bien o servicio) que se va a vender, explicando si se trata de una mejora respecto de los ya conocidos, si es algo nuevo, etc.
- Ubicación del negocio (nombre de la empresa, calle, localidad, provincia)
- Cuál es el ámbito geográfico en el que actuará tu empresa (local, provincial, regional, nacional, internacional o multinacional).
- Cifrar nuestros objetivos empresariales indicando cómo se actuará en el futuro, a corto y a largo plazo.

2. Presentación de los promotores y descripción de la actividad de la empresa.

Se trata de presentar a los promotores del negocio con un breve currículum de cada uno, explicando quienes somos, a qué nos dedicamos, cuál es nuestra experiencia y conocimientos, etc., permitiendo que el lector se haga una idea de los méritos y aptitudes de los promotores, destacando si hay alguno que tenga conocimiento de la actividad o sector.

Número de socios con el que contamos, importe máximo de financiación con el que se cuenta y productos o servicio que ofrecerá la empresa (producto, características, diferencia con los competidores)

3. Estudio del mercado.

3.1. Análisis del entorno

-Análisis del entorno general o macro entorno: (factores demográficos, económicos, socioculturales, político y legales, tecnológicos y medioambientales que puedan afectar a la actividad).

-Análisis del Entorno Específico o Micro entorno:

- *Análisis de la demanda:* Clientes. ¿Cuáles son tus clientes potenciales?
- *Análisis de la competencia:* Indica las características de los productos o servicios que ofrecerá tu empresa y cuál es el número de competidores en ese mercado.
- *Proveedores:* Agencias de viajes, Touroperadores, Ventas directas mediante web, etc...

Desarrollo de la primera parte del trabajo

4. Público objetivo

Definición de público objetivo atendiendo a las características del establecimiento y a los apuntes de la unidad didáctica 7 : Desarrollo de la atención al cliente

5. Departamento de atención al cliente

En este apartado, el grupo deberá crear un departamento de atención al cliente según los contenidos que aparecen en los apuntes de la unidad 7 : Desarrollo de la atención al cliente. Los contenidos que deberá relacionar con su establecimiento hotelero son:

- Definición de cliente
- Objetivos de la atención al cliente
- Variables de la atención al cliente a tener en cuenta
- Modalidades de la atención al cliente
- Comunicación con los clientes según su tipología.
- Información al cliente
- Técnicas de dinamización e interacción grupal con el personal

Formato del trabajo

Tipo de letra: Arial o Helvética

Tamaño de letra : 12

Máximo de páginas : 25 páginas

Mínimo de páginas: 10 páginas

Intelineado: 1,5

El trabajo debe tener una portada, índice y conclusión final.

Evaluación

La evaluación del trabajo se realizará mediante una rúbrica que pondrá puntuación a los siguientes aspectos:

- Contenidos: 20%
 - Argumentación de ideas: 10%
 - Entrega y formato: 10%
 - Redacción: 10%
 - Presentación: 10%
 - Participación: 20%
 - Originalidad y adaptación a la realidad: 20%
- Total: 100%

Rúbrica de evaluación

	100 %	60 %	33 %	0 %
Contenido 20%	Se aborda el contenido que se ha pedido.	En algunos párrafos no se aborda nada del contenido que se ha pedido.	Algunos párrafos hacen alusión al tema pedido.	Solo se menciona el tema pedido, pero no se aborda.
Argumentación de ideas 10%	Presenta ideas bien argumentadas y sin errores.	Presenta ideas bien argumentadas pero con algún error.	Presenta ideas sin argumentar	No presenta ideas y las que presenta no están argumentadas.
Tiempo de entrega y formato 10%	La entrega se realiza en fecha y formato indicado.	La entrega se realiza con retraso y formato indicado.	La entrega se realiza en fecha y no en formato indicado.	La entrega se realiza con retraso y no en formato indicado.
Redacción 10%	El trabajo está bien estructurado y cumple en su totalidad con la estructura de introducción, desarrollo y conclusión.	El trabajo se encuentra bien estructurado en un 80% y cumple en su totalidad con la estructura de introducción, desarrollo y conclusión.	El trabajo se encuentra bien estructurado en un 50% pero no cumple con la estructura de introducción, desarrollo y conclusión.	El trabajo se encuentra bien estructurado en un 50% pero no cumple con la estructura de introducción, desarrollo y conclusión.
Presentación 10%	El trabajo está presentado sin errores ortográficos, con expresiones correctas y limpieza.	El trabajo tiene algún error puntual ortográfico, gramatical y de acentuación.	El trabajo tiene bastantes errores gramaticales que dificultan levemente su comprensión.	El texto tiene un considerable número de errores gramaticales que dificultan su comprensión además de
Participación en clase (20%)	Asiste a todas las sesiones y participa de forma activa en clase	Asiste a la mitad de las clases y participa de forma activa en clase	Asiste a la mitad de las clases pero no participa de forma activa en clase	No asiste a ninguna clase
Originalidad y adaptación (20%)	El contenido y las ideas son originales y perfectamente adaptables a la vida real	El contenido y las ideas son originales pero el trabajo no es viable a la vida real	El contenido y las ideas no son originales aunque la adaptabilidad es buena	Ni el contenido ni las ideas son originales y el trabajo no es viable a la vida real

Trabajo de atención al cliente “Be a different host”

Segunda parte : Práctica

CFGS Gestión de Alojamientos Turísticos

Módulo de Protocolo y Relaciones Públicas

Modalidad presencial curso 2020/2021

Duración: 8 sesiones de 55 minutos

Agrupamiento: Grupos de dos estudiantes

Fecha de inicio: Lunes, 26 de abril de 2021

Fecha fin: Viernes, 14 de mayo de 2021

Fecha final de entrega del trabajo 2: Viernes, 14 de mayo de 2021

Estructura y organización

En los mismos grupos de dos personas de la primera parte, se les explicará detalladamente la parte 2 del trabajo. Además se subirá a la plataforma EvaGD toda la información detallada de esta parte. Los estudiantes tendrán las horas lectivas de clase para la realización del trabajo, si estas horas no son suficientes, deberán finalizar el trabajo en casa. El profesor servirá de apoyo en todo momento durante la clase para posibles dudas y recomendaciones de sus trabajo. En caso de una duda repetida, parará la clase y la explicará de forma expositiva todos los estudiantes. El trabajo cuenta con una fecha límite, la cual los estudiantes deberá subirlo a la plataforma online mediante un documento pdf. Tanto el tiempo de entrega como la asistencia a clase son requisitos tenidos en cuenta dentro de la evaluación que se llevará a cabo mediante una rúbrica.

Desarrollo de la segunda parte del trabajo

Parte 1: Inventario de posibles quejas, reclamaciones y sugerencias.

Identifica las situaciones comunes del departamento de atención al cliente respecto a quejas y reclamaciones priorizando criterios establecidos en la parte 1 del trabajo. (Tipología de establecimiento, público objetivo, etc).

Para ello, se deberá elaborar un inventario general dentro del departamento de atención al cliente, estableciendo el problema, tipología de queja/ reclamación, cuantificación del nivel de gravedad, resolución efectiva del conflicto y medidas correctoras futuras. (Todo ello siguiendo las pautas de los apuntes de la unidad didáctica 8 y 9 del módulo).

Trabajo de atención al cliente “Be a different host”

Ejemplo de parte 1:

- **Problema:** Aire acondicionado
- **Tipo de queja / reclamación:** El cliente se queja por el aire acondicionado de la habitación porque no funciona. El cliente requiere arreglo o cambio de habitación.
- **Nivel de gravedad:** Medio (Cuando haya habitaciones disponibles) Grave (Si el hotel está lleno).
- **Resolución:** Dar parte al servicio técnico para comprobar el funcionamiento del aire acondicionado. Si no se pudiera arreglar al momento, realizar un cambio de habitación y bloquear la misma hasta que la reparación se haga efectiva.
- **Medidas:** Revisión antes de la entrada de clientes de que todos los aparatos electrónicos y mobiliario se encuentran en perfecto estado y realizar revisiones periódicas por parte del departamento de servicio tecnico.

Parte 2: Actitudes en la atención al cliente.

- Tipología: Los estudiantes deberán elegir cinco tipologías de clientes y relacionarlos con la comunicación o el trato que se le debe proporcionar en cada caso.
- Situaciones: Los estudiantes deberán pensar en cinco situaciones en una empresa turística en las que haya que aplicar una correcta atención al cliente. Estas situaciones deberán tener relación con la primera parte del trabajo y la tipología del cliente.
- Medidas correctoras: Se deberán seleccionar las medidas correctoras oportunas para cada situación y tipología de clientes.

Ejemplo de parte 2:

Situación - Queja

Contexto: El padre de una familia se dirige al mostrador de recepción muy decepcionado y disgustado porque han venido a pasar sus vacaciones a nuestro hotel debido a que una de sus hijas fue diagnosticada como NEAE y contaban con poder asistir con ella a algunas de nuestras actividades. El señor argumenta que teniendo tres terapias reservadas y pagadas para su semana de estancia, fue contactado por el departamento de recepción a primera hora de la mañana para cancelar la terapia del día de hoy (motivo: el profesional responsable de la misma había sufrido un accidente de tráfico y no pudo presentarse al trabajo).

Tipología de cliente y trato que debemos proporcionar: se trata de una familia alojada en el establecimiento. Atendiendo a la conducta y el comportamiento del cliente que se pone en contacto con la recepción, podemos deducir que se trata de un cliente desconfiado, ya que se siente engañado y teme que le podamos volver a engañar.

Medidas correctoras: lo primero que deberemos hacer es disculparnos ante el cliente por lo ocurrido. Debemos sopesar nuestras opciones y ofrecerle al cliente un reembolso íntegro del importe pagado por la actividad o bien proporcionarle otra alternativa: el hotel se encuentra en este momento en contacto con una empresa externa que ofrece exactamente los mismos servicios para que el cliente pueda disfrutar de las terapias asistidas previamente pagadas y reservadas. Si el cliente elige esta última opción, se añadirá una terapia extra a cuenta del hotel a modo de disculpa.

Trabajo de atención al cliente “Be a different host”

Formato del trabajo

Tipo de letra: Arial o Helvética

Tamaño de letra : 12

Máximo de páginas : 10 páginas

Mínimo de páginas: 4 páginas

Intelineado: 1,5

El trabajo debe tener una portada, índice y conclusión final.

Evaluación

La evaluación del trabajo se realizará mediante una rúbrica que pondrá puntuación a los siguientes aspectos:

- Definición del público objetivo: 20%
 - Definición de situaciones: 15%
 - Medidas correctoras: 15%
 - Redacción: 10%
 - Presentación: 10%
 - Participación en clase: 10%
 - Tiempo de entrega y formato: 10%
 - Originalidad y adaptación a la realidad: 15%
- Total: 100%

Rúbrica de evaluación

	100 %	60 %	33 %	0 %
Definición del público objetivo 15%	Ha definido bien y con detalle el público objetivo y tiene perfecta relación con el establecimiento. y los apuntes	Ha definido bien y con detalle el público objetivo pero no tiene relación con el establecimiento y los apuntes	Ha definido de forma genérica el público objetivo aunque tenga relación con el establecimiento	No ha definido bien el público y no tiene ninguna relación con el establecimiento
Definición de situaciones 15%	Todas las situaciones tiene total concordancia con el público objetivo	Tres situaciones tiene total concordancia con el público objetivo pero las otras dos no	Una situación tiene total concordancia con el público objetivo pero las otras no	Ninguna situación tiene concordancia
Medidas correctoras 15%	Las medidas correctoras son 100% viables y reales a cada situación	Las medidas correctoras son 60% viables y reales a cada situación	Las medidas correctoras son 33% viables y reales a cada situación	Las medidas correctoras son 0% viables y reales a cada situación
Originalidad y adaptación (15%)	El contenido y las ideas son originales y perfectamente adaptables a la vida real	El contenido y las ideas son originales pero el trabajo no es viable a la vida real	El contenido y las ideas no son originales aunque la adaptabilidad es buena	Ni el contenido ni las ideas son originales y el trabajo no es viable a la vida real
Redacción 10%	El trabajo está bien estructurado y cumple en su totalidad con la estructura de introducción, desarrollo y conclusión.	El trabajo se encuentra bien estructurado en un 80% y cumple en su totalidad con la estructura de introducción, desarrollo y conclusión.	El trabajo se encuentra bien estructurado en un 50% pero no cumple con la estructura de introducción, desarrollo y conclusión.	El trabajo se encuentra bien estructurado en un 50% pero no cumple con la estructura de introducción, desarrollo y conclusión.
Presentación 10%	El trabajo está presentado sin errores ortográficos, con expresiones correctas y limpieza.	El trabajo tiene algún error puntual ortográfico, gramatical y de acentuación.	El trabajo tiene bastantes errores gramaticales que dificultan levemente su comprensión.	El texto tiene un considerable número de errores gramaticales que dificultan su comprensión además de
Tiempo de entrega y formato 10%	La entrega se realiza en fecha y formato indicado.	La entrega se realiza con retraso y formato indicado.	La entrega se realiza en fecha y no en formato indicado.	La entrega se realiza con retraso y no en formato indicado.
Participación en clase (10%)	Asiste a todas las sesiones y participa de forma activa en clase	Asiste a la mitad de las clases y participa de forma activa en clase	Asiste a la mitad de las clases pero no participa de forma activa en clase	No asiste a ninguna clase

Trabajo de atención al cliente “Be a different host”

Tercera parte : Uso de las TICs y defensa del trabajo

CFGS Gestión de Alojamientos Turísticos

Módulo de Protocolo y Relaciones Públicas

Modalidad presencial curso 2020/2021

Duración: 7 sesiones de 55 minutos

Agrupamiento: Grupos de dos estudiantes

Fecha de inicio: Lunes, 17 de mayo de 2021

Fecha fin: Viernes, 4 de junio de 2021

Fecha final de entrega de la presentación y el video : Lunes, 31 de mayo de 2021

Defensa del trabajo: Martes 1, jueves 2 y viernes 3 de junio de 2021

Estructura y organización

En los mismos grupos de dos personas de la primera parte, se les explicará detalladamente la parte 3 del trabajo. Además se subirá a la plataforma EvaGD toda la información detallada de esta parte. Los estudiantes tendrán las horas lectivas de clase para la realización del trabajo, si estas horas no son suficientes, deberán finalizar el trabajo en casa. El profesor servirá de apoyo en todo momento durante la clase para posibles dudas y recomendaciones de sus trabajos. En caso de una duda repetida, parará la clase y la explicará de forma expositiva todos los estudiantes. El trabajo cuenta con una fecha límite, la cual los estudiantes deberá subirlo a la plataforma online. Tanto el tiempo de entrega como la asistencia a clase son requisitos tenidos en cuenta dentro de la evaluación que se llevará a cabo mediante una rúbrica.

Además, los estudiantes deberán defender su trabajo ante un tribunal correspondido por el profesor de la materia y otro profesor o invitado del centro (Evaluación externa). El tiempo máximo es de 20 minutos donde deberán exponer de forma breve y detallada las características de su hotel, además de exponer el video realizado en esta parte.

Desarrollo de la tercera parte del trabajo

La tercera parte del trabajo consta, a su vez, de tres sub-partes y son:

- Roleplay: El grupo deberá seleccionar dos tipos de clientes con sus dos situaciones y medidas correctoras. Se recomendará usar los mismos ejemplos que se hicieron en la parte dos. A continuación, deberán escribir dos diálogos o conversaciones que representen la problemática de estas situaciones. En un diálogo, un estudiante hace de cliente y el otro hace de empleado y viceversa.

Por ejemplo:

Recepcionista: Hola buenos días, ¿En qué puedo ayudarle?

Cliente: Buenos días, estoy aquí porque quiero realizar una reclamación.

Recepcionista: Por favor, cuénteme con detalle en que consiste.

....

...

Trabajo de atención al cliente “Be a different host”

- Grabación : Los estudiantes deberán grabar un video realizando el roleplay anterior. Es importante informar a los estudiantes que presten atención a la comunicación lingüística y no verbal a la hora de realizar los videos.

- Defensa del trabajo: Por orden de lista se le otorgará a cada grupo una fecha en la cual tendrá que defender su trabajo ante un tribunal compuesto por el profesor de la materia y otro profesor de otra asignatura. La defensa consistirá en la exposición del trabajo al resto de estudiantes y tribunal y la reproducción de su video en clase.

Formato del video

Formato del video: MP4, AVI, MOV, FLV y DIVX

Tamaño máximo del video: 20 mg

Duración máxima de cada situación: 3 minutos

Duración mínima de cada situación:: 2 minutos

Formato de la presentación

Formato de la presentación: Power Point o PDF

Duración máxima de la presentación: Entre 8 y 15 minutos

Evaluación

La evaluación del trabajo se realizará mediante una rúbrica que pondrá puntuación a los siguientes aspectos:

- Contenido: 20%
 - Presentación en clase: 10%
 - Uso del lenguaje en el video: 10%
 - Video: 10%
 - Participación en clase: 10%
 - Tiempo de entrega y formato: 10%
 - Originalidad y adaptación a la realidad: 15%
- Total: 100%

Rúbrica de evaluación

	100 %	60 %	33 %	0 %
Contenido 20%	Cubre los temas a profundidad con detalles y ejemplos. El conocimiento del tema es excelente.	Incluye conocimiento básico sobre el tema. El contenido parece ser bueno.	Incluye información esencial sobre el tema, no es exactamente lo que se pide	No incluye información esencial sobre el tema, no es exactamente lo que se pide
Presentación en clase 10%	Presenta las ideas bien argumentadas y sin errores.	Presenta ideas bien argumentadas pero con algún error.	Presenta ideas sin argumentar	No presenta ideas y las que presenta no están argumentadas.
Tiempo de entrega y formato 10%	La entrega se realiza en fecha y formato indicado.	La entrega se realiza con retraso y formato indicado.	La entrega se realiza en fecha y no en formato indicado.	La entrega se realiza con retraso y no en formato indicado.
Uso del lenguaje en el video 10%	No hay errores gramaticales, el lenguaje es formal y correcto y la comunicación no verbal es la adecuada	Hay algún error gramatical, el lenguaje es formal y correcto pero la comunicación no verbal no es adecuada	Hay algún error gramatical, el lenguaje es informal e incorrecto pero la comunicación no verbal es adecuada	Hay muchos errores.
Video 10%	El video es claro, cuenta con buena iluminación y presenta una excelente edición	El video es claro, tiene buena iluminación la mayor parte del video y presenta una buena edición	El video no es muy claro, no tiene buena iluminación y no está editado y cuesta un poco comprenderlo	El video no es muy claro y resulta imposible comprenderlo
Participación en clase (20%)	Asiste a todas las sesiones y participa de forma activa en clase	Asiste a la mitad de las clases y participa de forma activa en clase	Asiste a la mitad de las clases pero no participa de forma activa en clase	No asiste a ninguna clase
Originalidad y adaptación (20%)	El contenido y las ideas son originales y perfectamente adaptables a la vida real	El contenido y las ideas son originales pero el trabajo no es viable a la vida real	El contenido y las ideas no son originales aunque la adaptabilidad es buena	Ni el contenido ni las ideas son originales y el trabajo no es viable a la vida real

Valoración crítica de la coordinación y seguimiento durante mi periodo de prácticas en el centro.

Mi periodo de prácticas en el CIFP Villa de Agüimes ha sido estupendo y me ha ayudado muchísimo a aprender y enfrentarme al día a día en un centro de esta índole. Estoy enormemente agradecido a mi tutor en prácticas, Carlos Galera García, que desde el primer día me ayudó en todo lo necesario para la consecución de mis prácticas y me dio un sin fin de consejos para afrontar con éxito mi futura labor docente. También le agradezco la confianza que depositó en mí desde el primer día a la hora de dar clases, crear material, elaborar exámenes, etc... y que me hiciera enfrentarme a situaciones cotidianas con un tipo de alumnado que desconocía.

Quisiera recalcar dos situaciones que me sucedieron en el centro y de las cuales he aprendido muchísimo.

Como primera situación, me había preparado el tema siete de la asignatura protocolo turístico antes de empezar las prácticas para impartir la asignatura desde el primer día. A pesar de que tengo experiencia como profesor en otros ámbitos, nunca había dado clase a este tipo de alumnado y el primer día, sin conocer a los estudiantes ni siquiera a mi tutor, impartí mi primera clase de dos horas. Fue increíble y me encantó la experiencia, los estudiantes me miraban de forma extraña al principio pero luego me los fui ganando poco a poco. Aquí descubrí que tenía que aprender muchísimo durante estas prácticas. A partir de este momento, impartí siempre las clases de protocolo y de estructura de mercados a ambos grupos.

La segunda de ellas fue la elaboración de un examen. En este ámbito carecía de experiencia y el tutor ,primero, me dejó libre para elaborar un examen para la asignatura de protocolo turístico en el tema de relaciones públicas, que era el tema que había impartido yo desde el principio. La verdad que el primer examen que hice fue demasiado fácil y el tutor me echo una pequeña charla sobre el nivel de los estudiantes de grado superior. Cuando vi el examen que él había propuesto, pensaba que era demasiado difícil pero la mayoría de los estudiantes aprobaron sin problemas. Con esto aprendí que tanto el nivel de exigencia como el de la clase era más alto de lo que esperaba y que, a la hora de elaborar un examen había que tener en cuenta muchos aspectos en la evaluación.

Después de esta experiencia, me dediqué toda una semana en realizar un examen de la asignatura de estructura de mercados. Decidí no hacer un examen tipo test para poder evaluar bien los conocimientos de los estudiantes, realizando diferente tipos de ejercicios como: definir términos, relacionar contenidos, etc... Luego, junto con el tutor lo corregimos y lo mandamos a imprimir para que los estudiantes lo pudieran hacer al día siguiente. Cuando repartí los exámenes a los estudiantes del grupo b en clase, empezaron a protestar porque el examen era diferente y no se les había avisado. Hubo gritos, quejas e incluso malas palabras debido a este incidente. Yo traté de relajarlos diciendo que el examen era realmente fácil y que si leían las instrucciones no iban a tener problemas en aprobarlo. Se fueron con malas caras y muy desmotivados, criticándome tanto a mí como al tutor.

Durante el fin de semana, el tutor corrigió los exámenes y colgó las calificaciones en EvaGD. Resulta que todos los estudiantes habían aprobado y muchos con buena nota. El lunes cuando acudí a clase, mi grata sorpresa fue que toda la clase se disculpó por su actitud en el examen y me pidieron perdón. Fue un acto muy emotivo para mí que demuestra la humildad de los adolescentes.

En cada una de estas situaciones aprendí muchísimo sobre la labor docente en un centro de estas características, además de conocer formas de tratar y acercarme a este tipo de alumnado que a veces carece de motivación para estudiar. Fue una experiencia increíble.

Conclusiones, aportaciones y propuesta de mejora de mi periodo de prácticas

Sin lugar a dudas, las prácticas en el centro educativo fue la experiencia más enriquecedora de todo el master ya que puedes llevar a la práctica todos los conocimientos teóricos adquiridos en los estudios. Gracias a esto salgo reforzado y mucho más preparado del sector al que me gustaría dedicarme en el futuro.

Las actividades que he realizado durante mi periodo de prácticas han sido muy buenas y he aprendido muchísimo. Desde el primer día el tutor aplicó en mí la metodología de error-corrección, que se trata de darme libertad en ciertos ámbitos para crear situaciones de riesgo o conflictivas y luego explicarme el motivo de dichas situaciones. Esto pasó en varias ocasiones y se lo agradezco porque es la mejor forma de darte cuenta de lo que pasa en el aula.

Debido a la situación de pandemia, los profesores se han visto a contra-reloj para impartir todo el contenido teórico de las asignaturas en mitad de tiempo porque las clases se han visto divididas, y debido a esto, no han puesto en práctica los conocimientos adquiridos. En mi opinión, esto es muy malo para el estudiante de formación profesional el cual necesita formación práctica ya que es lo que demandan las empresas. Quizás reestructurar los contenidos de las asignaturas y realizar un sistema de aprendizaje basado en la práctica hubiera sido más acertado. Honestamente durante mi periodo en prácticas no aprecié a los estudiantes lo suficientemente preparados para enfrentarse al mundo laboral. También eché en falta el uso de las TICs por parte del profesorado, que en mucho caso estaba obsoleto, no las sabía usar o preferían no usarlas porque representaba una carga extra de trabajo.

BLOQUE 5: ANEXOS

Anexo 1 : Infografía de la oferta educativa por departamentos de todos los ciclos formativos de grado medio y superior que ofrece el CIFP Villa de Agüimes.



Anexo 2: Ficha identificativa del ciclo formativo de grado superior de Gestión de Alojamientos turísticos en el CFP Villa de Agüimes.

Datos de la enseñanza	
Nivel	Ciclo Formativo de Grado Superior
Familia/Enseñanza	Hostelería y Turismo (LOE)
Ciclo	Gestión de Alojamientos Turísticos
Estudio	1º CFGS Hostelería y Turismo - Gestión de Alojamientos Turísticos (LOE)
Modalidad	Presencial

► Módulos

Código	Denominación del módulo		Horas semanales	Horas totales
30875	[ESM]	Estructura del mercado turístico	3.00 (mín), 3.00 (máx)	96.00 (mín), 96.00 (máx)
30876	[PNP]	Protocolo y relaciones públicas	3.00 (mín), 3.00 (máx)	96.00 (mín), 96.00 (máx)
30877	[MRT]	Marketing turístico	5.00 (mín), 5.00 (máx)	160.00 (mín), 160.00 (máx)
30878	[RCN]	Recepción y reservas	6.00 (mín), 6.00 (máx)	192.00 (mín), 192.00 (máx)
30879	[GTP]	Gestión del departamento de pisos	3.00 (mín), 3.00 (máx)	96.00 (mín), 96.00 (máx)
30880	[FOL]	Formación y orientación laboral	3.00 (mín), 3.00 (máx)	96.00 (mín), 96.00 (máx)
30881	[TUO]	Tutoría	2.00 (mín), 2.00 (máx)	64.00 (mín), 64.00 (máx)
31330	[ING]	Inglés	5.00 (mín), 5.00 (máx)	160.00 (mín), 160.00 (máx)
31331	[SGT]	Segunda lengua extranjera (Alemán) I	2.00 (mín), 2.00 (máx)	64.00 (mín), 64.00 (máx)
31332	[SGG]	Segunda lengua extranjera (Francés) I	2.00 (mín), 2.00 (máx)	64.00 (mín), 64.00 (máx)
31333	[SGI]	Segunda lengua extranjera (Italiano) I	2.00 (mín), 2.00 (máx)	64.00 (mín), 64.00 (máx)

Datos de la enseñanza	
Nivel	Ciclo Formativo de Grado Superior
Familia/Enseñanza	Hostelería y Turismo (LOE)
Ciclo	Gestión de Alojamientos Turísticos
Estudio	2º CFGS Hostelería y Turismo - Gestión de Alojamientos Turísticos (LOE)
Modalidad	Presencial

► Módulos

Código	Denominación del módulo		Horas semanales	Horas totales
30882	[DRL]	Dirección de alojamientos turísticos	9.00 (mín), 9.00 (máx)	189.00 (mín), 189.00 (máx)
30883	[RCH]	Recursos humanos en el alojamiento	6.00 (mín), 6.00 (máx)	126.00 (mín), 126.00 (máx)
30884	[CED]	Comercialización de eventos	6.00 (mín), 6.00 (máx)	126.00 (mín), 126.00 (máx)
30885	[EMR]	Empresa e iniciativa emprendedora	3.00 (mín), 3.00 (máx)	63.00 (mín), 63.00 (máx)
30886	[PYJ]	Proyecto de gestión de alojamiento turístico		64.00 (mín), 64.00 (máx)
30887	[FCT]	Formación en centros de trabajo		346.00 (mín), 346.00 (máx)
31734	[SGX]	Segunda Lengua Extranjera (Francés) II	6.00 (mín), 6.00 (máx)	126.00 (mín), 126.00 (máx)
31735	[SUN]	Segunda Lengua Extranjera (Italiano) II	6.00 (mín), 6.00 (máx)	126.00 (mín), 126.00 (máx)
31736	[SGJ]	Segunda Lengua Extranjera (Alemán) II	6.00 (mín), 6.00 (máx)	126.00 (mín), 126.00 (máx)

Anexo 3: Infografía del sistema de Aprendizaje basado en Proyectos “ Be a different host”

Trabajo de atención al cliente

"Be a different host"

1º Parte Teoría

Tipo de empresa



Crea un tipo de empresa turística nueva, descríbela y justifica por qué la has elegido.

Publico objetivo



Define el público objetivo al que tu empresa se va a dirigir.

Atención al cliente

- Definición de cliente
- Objetivos de la atención al cliente
- Variables de la atención al cliente
- Modalidades de la atención al cliente
- Comunicación con los clientes según su tipología
- Información al cliente
- Técnicas de dinamización e interacción grupal con el personal.



Trabajo de atención al cliente

"Be a different host"

2º Parte: Práctica

Tipología



Elige 5 tipología de clientes y relacionalos con la comunicación o el trato que le debemos proporcionar en cada caso

Situaciones



Piensa en 5 situaciones en tu empresa en las que haya que aplicar una correcta atención al cliente. Por ejemplo: Desacuerdos en los horarios de desayuno.

Medidas correctoras



Selecciona las medidas correctoras oportunas para cada situación y tipo de cliente.

Trabajo de atención al cliente

"Be a different host"

3ª Parte: Uso de TIC

Roleplay



De la 2ª parte del trabajo, selecciona dos tipos de cliente y dos situaciones con sus respectivas medidas correctoras y escribe dos diálogos en la cual uno hace de cliente y otro de empleado y viceversa

Grabación



Graba un video realizando el roleplay anterior. Recuerda prestar atención a la comunicación lingüística y no verbal



Recomendaciones

- Realiza un análisis de situación
- Elige un público específico, por ejemplo: Turista de senderismo.
 - Busca información de los apuntes
- Selecciona situaciones lo más reales posibles
- Cuando grabes el video, saca el actor / actriz que llevas dentro



Formato del trabajo

- Tipo de letra: Arial
- Tamaño de letra: 12
- Máximo de páginas: 25
- Mínimo de páginas: 10
- Interlineado: 1,5
- El trabajo debe tener una portada, índice y conclusión final

Bibliografía.

- Programación didáctica del ciclo formativo de grado superior: Gestión de alojamientos turísticos . Módulo: Protocolo y Relaciones Públicas. (PNP)
- Normas de Organización y Funcionamiento (NOF) del CIFP Villa de Agüimes
- Plan Anual del CIFP Villa de Agüimes. Curso 2020 - 2021
- Página web oficial del CIFP Villa de Agüimes. <https://www.cifpvilladeaguimes.es>
- 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.
- Aprendizaje basado en proyectos - <https://www3.gobiernodecanarias.org/medusa/ecoescuela/pedagogic/aprendizaje-basado-proyectos/>