



# **PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA DE PROTOCOLO Y RELACIONES PÚBLICAS**

**DEPARTAMENTO DE: HOSTELERÍA Y TURISMO**

**PROFESORA: FERMINA LUNA GONZALEZ**

**C.F.G.S. AGENCIAS DE VIAJES Y GESTIÓN DE EVENTOS**

**CURSO: 2022/2023**

<b>0.Introducción</b>	<b>3</b>
<b>1.Objetivos</b>	<b>8</b>
<b>2.Competencias</b>	<b>9</b>
<b>3.Contenidos</b>	<b>9</b>
<b>4.Distribución temporal</b>	<b>11</b>
<b>5.Metodología</b>	<b>11</b>
<b>6.Materiales y recursos didácticos</b>	<b>14</b>
<b>7.Criterios y procedimientos de evaluación</b>	<b>15</b>
<b>8.Mínimos exigibles</b>	<b>18</b>
<b>9.Criterios de calificación</b>	<b>18</b>
<b>10.Medidas de atención a la diversidad. Programa de Refuerzo del aprendizaje</b>	<b>18</b>
10.1. Programa de atención a los alumnos con materias pendientes.	
10.2. Programa de atención a los alumnos repetidores.	
10.3. Refuerzo de materias troncales.	
<b>11.Contenidos de carácter transversal</b>	<b>23</b>
<b>12.Actividades complementarias y extraescolares</b>	<b>25</b>
<b>13.Estímulo de la lectura y mejora de la expresión oral y escrita. Actividades para el análisis, la reflexión y la crítica</b>	<b>25</b>
<b>14.Seguimiento de la programación didáctica y de las medidas de atención a la diversidad</b>	<b>26</b>
14.1. Adaptación de la programación a los resultados de la evaluación inicial	

## 0. INTRODUCCIÓN

La formación profesional en el sistema educativo, tiene por finalidad preparar al alumnado para la actividad en un campo profesional y facilitar su adaptación a las modificaciones laborales que pueden producirse a lo largo de su vida, contribuir a su desarrollo personal y al ejercicio de una ciudadanía democrática, y permitir su progresión en el sistema educativo y en el sistema de formación profesional para el empleo, así como el aprendizaje a lo largo de la vida.

La Formación Profesional en el sistema educativo comprende los ciclos de Formación Profesional Básica, de Grado Medio y de Grado Superior, con una organización modular, de duración variable, que integre los contenidos teórico-prácticos adecuados a los diversos campos profesionales.

A continuación, pasamos a identificar el ciclo y el módulo profesional objeto de la programación:

<b>Identificación</b>	Familia profesional	<b>Hostelería y Turismo</b>
	Título	<b>Técnico Superior en Agencias de Viajes y Organización de Eventos</b>
	Referente en la Clasificación Internacional Normalizada de Educación	
	Nivel del Marco Español de Cualificaciones para la educación superior.	<b>Nivel 1. Técnico Superior</b>
	Módulo profesional	<b>Protocolo y relaciones públicas</b>
	Código	<b>0172</b>
	Equivalencia créditos ECTS	<b>8</b>
<b>Distribución Horaria</b>	Curso	<b>Primero</b>
	Horas	<b>128</b>
	Horas Semanales	<b>4</b>
<b>Tipología de Módulo</b>	Asociado	

La presente programación didáctica es sobre el módulo profesional:

### **VENTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS**

## **MARCO NORMATIVO PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL EN ESPAÑA Y ANDALUCÍA**

### **LEYES ORGÁNICAS**

- La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de Junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional. ([BOE 20-6-2002](#)).
- La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación ([LOE](#)). (BOE 14-07-06).
- Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación ([LOMLOE](#)).
- Ley 17/2007, 10 de diciembre, de Educación de Andalucía, ([LEA](#)). (BOJA 26-12-2007)

### **DE LA ORDENACIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INICIAL**

- Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo. ([BOE 30-07-2011](#)).
- Decreto 436/2008, de 2 de septiembre, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional inicial que forma parte del sistema educativo. ([BOJA 12-9-2008](#))

### **DE CENTROS**

- [Decreto 327/2010](#), de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico de los Institutos de Educación Secundaria. (BOJA 16-07-2010)
- [ORDEN de 20 de agosto de 2010](#), por la que se regula la organización y el funcionamiento de los institutos de educación secundaria, así como el horario de los centros, del alumnado y del profesorado. (BOJA 30-08-2010).

### **DE LAS ENSEÑANZAS**

- [Real Decreto 1254/2009](#), de 24 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- [Orden de 13 de octubre de 2010](#), por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos.
- [ORDEN de 28 de septiembre de 2011](#), por la que se regulan los módulos profesionales de formación en centros de trabajo y de proyecto para el alumnado matriculado en centros docentes de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

## DE LA EVALUACIÓN

- [Orden de 29 de septiembre de 2010](#), por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

## CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN

### CARACTERÍSTICAS DEL CENTRO

De acuerdo al Proyecto Educativo, en el centro se están desarrollando, entre otros, los siguientes planes y programas educativos:

- ♦ Bibliotecas escolares.
- ♦ Red Andaluza Escuela Espacio de Paz.
- ♦ Proyecto Lingüístico.
- ♦ Igualdad. Coeducación.
- ♦ Convivencia Escolar: Acoso Escolar.
- ♦ Plan de apertura de Centro: Actividades Extraescolares.
- ♦ Programa de Acompañamiento Escolar.
- ♦ Forma Joven.
- ♦ **Erasmus +:** Hoy día resulta indudable la conveniencia de promover en nuestro alumnado estancias en el extranjero e intercambios con centros educativos de otros países, con el fin de crear en ellos la necesidad de comunicarse en otro idioma y usarlo en un contexto lo más realista posible. Se propicia además la apertura a otras realidades, otros lugares, otras personas y otras culturas, ampliando un horizonte, a veces, en exceso localista.

Los intercambios escolares y estancias en el extranjero tienen como finalidad:

- Perfeccionar el conocimiento de otras lenguas, desarrollando sus aspectos prácticos.
- Adquirir hábitos y actitudes positivos en el aprendizaje de los idiomas en particular, y en la formación permanente en general.
- Desarrollar actitudes positivas de convivencia y cooperación.

– Conocer la realidad cultural del país en el que realizan la estancia.

♦ **Carta Erasmus de Educación Superior (pendiente de renovación):** Nos permite que el alumnado de FP de Grado superior pueda realizar la FCT en el extranjero.

Las **instalaciones** y los recursos con los que cuenta el centro son los adecuados, pues se trata de un centro TIC, lo que implica la tenencia de equipos informáticos en cada aula y la posibilidad de uso de Internet. La enseñanza puede ser impartida con normalidad.

## **CARACTERÍSTICAS DEL ALUMNADO**

El alumnado del centro, cuenta con una serie de características generales comunes:

- Un nivel socio-económico-cultural, medio.
- Un grado de motivación hacia los estudios, medio.
- Un nivel de actitud y comportamiento adecuado.
- Un nivel de absentismo que en la gran mayoría del alumnado no es significativo.

El alumnado salvo casos concretos no suele presentar problemas de convivencia importantes.

Tal como establece el artículo 11 de la Orden de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en la Comunidad Autónoma de Andalucía, se ha realizado un procedimiento de evaluación inicial que ha permitido conocer en profundidad las características de partida del alumnado.

Este proceso de **evaluación inicial**, constituye la base sobre la cuál ha sido diseñada la presente programación y ha permitido conocer las condiciones previas del alumnado tanto a nivel de conocimientos adquiridos en referencia a los contenidos propios del módulo, como a nivel de capacidades, actitud, motivación e intereses personales.

La presente programación se diseña para un grupo en horario de tarde, constituido por 11 alumnos y alumnas de 2º curso de AVOE.

En aras de conocer su situación de partida en cuanto a aspiraciones, motivación, intereses y capacidades personales, se les ha solicitado cumplimentar un cuestionario personal. Los datos obtenidos, han permitido

adaptar las actividades y contenidos programados a sus intereses y capacidades, buscando potenciar al máximo su proceso de aprendizaje.

En general, su motivación hacia el módulo y hacia las perspectivas de inserción laboral es alta y muestran por ello una actitud con motivación alta. El nivel de partida del alumnado es medio/alto.

## **CARACTERÍSTICAS DEL ENTORNO**

Gines es un municipio español que se encuentra en la comarca del Aljarafe, en la provincia de Sevilla, Andalucía. Su población ronda los 13.500 habitantes .

Gines se encuentra entre los 100 municipios, de más de 5 000 habitantes, con mayor renta declarada de España, según un estudio realizado por la Fundación de Estudios de Economía Aplicada.

Según el Instituto Estadístico de Andalucía, a fecha de 2016 en Gines existían 858 establecimientos con actividad económica, dedicados principalmente por número de establecimientos al comercio, a las actividades profesionales y técnicas y a la hostelería.

La Asociación Ginense de Empresarios y Comerciantes es la entidad encargada de velar por sus intereses.

Dentro del término municipal se encuentra el Polígono Industrial Servialsa y el Parque Comercial Gines Plaza. Está pendiente el desarrollo del Parque Empresarial Pétalo, que se construirá conjuntamente con los municipios limítrofes de Bormujos y Espartinas.

Históricamente, la producción de aceituna tuvo gran importancia, creándose, especialmente a partir del siglo XVIII, varias haciendas para la producción de aceite y a partir del siglo XX industrias relacionadas, principalmente dedicadas a la fabricación de toneles, al envasado y a la distribución. La última gran industria del sector que tuvo sede en la localidad fue la fábrica de La Española, conocida por sus aceitunas y encurtidos, que desde 1956 hasta 2004 se encontró en la localidad. La fábrica se trasladó a la localidad de Aznalcázar al haberse quedado sin capacidad de expansión, ya que se encontraba rodeada de viviendas por el crecimiento poblacional.

Las empresas de la zona son fundamentalmente PYMES, de prestación de servicios y comerciales, fundamentalmente son empresarios autónomos, cooperativas, sociedades limitadas y en menor medida sociedades anónimas.

También, en los últimos años se han asentado en la zona varios hospitales privados y concertados que colaboran activamente en la realización del Módulo

de FCT, siendo para ellos una vía directa de contratación de personal administrativo para sus oficinas

Existen buenas y fluidas relaciones entre las empresas de la zona y el centro educativo, motivadas fundamentalmente por la realización de la F.C.T. de los alumno/as/ del centro, en gran parte de estas empresas, existiendo un buen nivel de contratación posterior.

Un buen número de estas empresas mantienen relaciones comerciales con el exterior, sobre todo con países de la UE.

Se dispone de una amplia base de datos de empresas con las que realizar la FCT.

En general se tiene buena relación con las distintas instituciones públicas, colaborando con las que tienen representación en la zona.

## **1. OBJETIVOS**

El ciclo formativo de grado superior de Agencias de Viajes y Gestión de Eventos, pretende alcanzar los siguientes objetivos generales. Gracias a los cuales, se acercará al alumnado a conseguir la competencia general del título que pretende que el alumnado consiga programar y realizar viajes combinados y todo tipo de eventos, vender servicios turísticos en agencias de viajes y a través de otras unidades de distribución, proponiendo acciones para el desarrollo de sus programas de marketing y asegurando la satisfacción de los clientes.

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

Veamos a continuación los objetivos generales que nos ayudarán a alcanzar la competencia general del título:

a) Identificar y seleccionar información sobre los consumidores, la competencia y la evolución del sector aplicando las técnicas de investigación apropiadas para reconocer las oportunidades de negocio.

b) Analizar información sobre proveedores de servicios, estándares de calidad, precios de mercado y demanda de clientes aplicando procedimientos establecidos y la normativa vigente para programar y ofertar viajes combinados y otros servicios turísticos complejos.

c) Analizar información sobre el mercado de reuniones y demanda de clientes,



determinando los recursos propios y ajenos y las necesidades de coordinación para programar y ofertar servicios para congresos, convenciones, ferias y otros eventos.

e) Analizar las herramientas y estrategias del marketing reconociendo sus fases y aplicaciones para proponer programas de promoción, comunicación y distribución.

n) Reconocer e identificar posibilidades de negocio, analizando el mercado y estudiando la viabilidad de los proyectos para mantener el espíritu empresarial.

## **2. COMPETENCIAS**

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

a) Analizar el mercado turístico para conocer las necesidades de los consumidores, las estrategias de los competidores y la evolución del sector, con objeto de encontrar oportunidades de negocio.

b) Programar y ofertar viajes combinados y otros servicios turísticos complejos que se adecúen en calidad, tiempo y precios a las demandas del cliente.

c) Programar y ofertar servicios para congresos, convenciones, ferias y otros eventos, que se adecuen a las expectativas y necesidades de los clientes.

e) Proponer programas de promoción y comunicación así como canales de distribución, para dar a conocer la oferta de la empresa al mercado, controlando la efectividad de los mismos.

j) Poner en funcionamiento un servicio post-venta aparejado a la oferta y atender el cliente para dar respuesta a sus solicitudes y/o reclamaciones asegurando su satisfacción y la calidad de los servicios.

## **3. CONTENIDOS**

### **UNIDAD 1. Aplicación del protocolo institucional:**

1.1 Protocolo institucional. Definición y elementos.

1.2 Sistemas de organización de invitados.

1.3 Tipos de presidencias.

1.4 Interés por la normativa en materia de protocolo y precedencias oficiales del Estado y de las Comunidades Autónomas.

- 1.5 Proyección de actos protocolarios.
- 1.6 Diseño de invitaciones.
- 1.7 Colocación y ordenación de banderas dentro de los actos protocolarios

## **UNIDAD 2: Aplicación del protocolo empresarial:**

- 2.1. Tipos y objetivos de los actos protocolarios empresariales.
- 2.2. Manual protocolario y de comunicación de una empresa. Diseño.
- 2.3. Identificación del público objetivo y adecuado del acto.
- 2.4. Actos protocolarios empresariales. Diseño y aplicación del protocolo durante el acto.
- 2.5. Documentación asociada.
- 2.6. Elaboración del programa y cronograma del acto o organizar.

## **UNIDAD 3: Aplicación de los fundamentos y los elementos de las RR.PP en el ámbito turístico:**

- 3.1. Fundamentos y principios de las RR.PP.
- 3.2. Aplicación y valoración de las RR.PP. en el ámbito turístico empresarial e institucional.
- 3.3. Recursos de las relaciones públicas.
- 3.4. Identidad corporativa. Identificación y caracterización. Principales marcas de entidades del sector turístico.
- 3.5. La imagen corporativa. Concepto, componentes y tipos de imagen.
- 3.6. La imagen del turismo español.
- 3.7. La imagen del turismo andaluz.
- 3.8. Procesos y canales de comunicación. Selección de medios de comunicación adecuados.
- 3.9. La expresión corporal y la expresión verbal. Técnicas. La imagen personal. Habilidades sociales.

## **UNIDAD 4: Comunicación con los clientes:**

- 4.1. Proceso de la comunicación.
- 4.2. Comunicación no verbal.
- 4.3. Comunicación verbal.
- 4.4. Objetivos y variables de la atención al cliente.
- 4.5. Modalidades de atención al cliente. Contacto directo y no directo. Técnicas.
- 4.6. Puntos clave de una buena atención al cliente según la fase de contacto de este con la empresa. Actitudes y aptitudes.
- 4.7. Técnicas de dinamización e interacción grupal.

## **UNIDAD 5: Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias:**

- 5.1. Quejas, reclamaciones y sugerencias. Conceptos formales y no

formales. Valoración de su importancia.

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

5.3.Elementos de recogida de quejas, reclamaciones o sugerencias.

5.4.Fases de la gestión de quejas y reclamaciones.

5.5.Normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas turísticas.

5.6.Diseño de puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención al cliente y gestión de quejas y reclamaciones.

#### **UNIDAD 6: Actitudes de atención al cliente:**

6.1.Actitud de servicio al cliente.

6.2.Actitud de empatía y simpatía.

6.3.Actitud de respeto hacia clientes, superiores, personal dependiente y compañeros.

6.4.Actitud profesional.

6.5.El valor de la discreción dentro del ámbito laboral.

6.6.El valor de la imagen corporativa.

## **4. Distribución temporal**

Los contenidos a trabajar en este módulo quedarán agrupados y serán estudiados de la siguiente forma:

### **1ª EVALUACIÓN**

- U.D. 1. Introducción al Protocolo.
- U.D. 2. Aplicación del Protocolo Institucional.
- U.D. 3. Aplicación del Protocolo Empresarial.

### **2ª EVALUACIÓN**

- U.D. 4. Elaboración del programa y cronograma de un acto.
- U.D. 5. Las Relaciones Públicas.
- U.D. 6. Aplicaciones de los fundamentos y los elementos de las relaciones públicas en el ámbito turístico.

### **3ª EVALUACIÓN**

- U.D. 8 Las Relaciones Públicas y la comunicación.
- U.D. 9. Aplicación de los recursos de las relaciones públicas: instrumentos informativos, demostrativos y valorativos.
- U.D. 10. Aplicación práctica de las relaciones públicas: la gestión de la crisis empresarial.

## **5. Metodología**

Por metodología se entiende: conjunto de decisiones adoptada por el profesor/a para seleccionar, organizar, secuenciar y temporalizar contenidos, actividades, recursos, espacios,... Todas las decisiones adoptadas para organizar el módulo

tienden:

1. Al logro de los “resultados de aprendizaje” mediante el APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO.
2. A favorecer o desarrollar en el alumnado las capacidades de APRENDER POR SÍ MISMO y de TRABAJAR EN EQUIPO.
3. A que lo aprendido en el aula por el alumno/a pueda utilizarlo en las distintas situaciones reales en las que se puede encontrar a lo largo de su vida personal y profesional (APRENDIZAJE REALISTA Y FUNCIONAL).

En consecuencia, la profesora propone una METODOLOGÍA ACTIVA, de manera que el aprendizaje resulte de la transmisión de conocimientos por parte del profesor y de la acción del alumno, para lo que, a través de las actividades, el profesor estimulará la indagación personal, el razonamiento, el sentido crítico, la reflexión y la toma de postura razonada, o sea que el alumno aprenda por sí mismo “haciendo cosas” (actividades).

Teniendo en cuenta la gran importancia del patrimonio histórico artístico de nuestro país para el turista que nos visita, el desconocimiento previo que sobre éste tiene la mayor parte del alumnado que cursa el módulo profesional (y no así sobre otro tipo de recursos turísticos) y a que el patrimonio sociocultural y medioambiental (unidades didácticas 5 y 6) se explican también en el módulo profesional de Destinos Turísticos (con cuyo profesor se ha establecido una previa coordinación para dejar todos los contenidos cubiertos), se dedicará gran parte del curso al conocimiento de dicho patrimonio histórico artístico, que será explicado, caracterizado y ejemplificado detenidamente por el profesor.

La selección, organización, secuenciación y temporalización de las ACTIVIDADES DIDÁCTICAS constituyen la parte más importante de la metodología que aplica un profesor. Por ello, en cada unidad didáctica se trabajarán de manera variada y adaptada a los conocimientos trabajados en cada una de ellas. Las actividades se organizan en base a varias fases:

### **1ª Fase <<Determinación de que saben los alumnos>>**

Con las actividades de esta fase se pretenden dos cosas:

1. Despertar el interés por el tema que trata la UT
2. Indagar lo que saben los alumnos, los preconceptos o ideas previas para tomarlos como punto de partida y para corregirlos caso de que no sean correctos y no obstaculicen la comprensión de nuevos conceptos, ya que el alumno construye el conocimiento a partir de conocimientos anteriores.

En esta fase las actividades serán del tipo:

- Torbellino de ideas
- Cuestionario o encuesta inicial
- Debate inicial
- Lectura de un texto o artículo de prensa
- Visualización de una película o documental

## **2ª Fase <<Presentación de los contenidos por parte del profesor>>**

En esta fase el profesor expondrá los aspectos más importantes del tema, ayudado por mapa conceptual, esquemas y gráficos, de forma explicativa y descriptiva, con aportación de hechos que interesen al alumnado y relacionándolos con su futura actividad profesional.

En la exposición se seguirá el principio metodológico de graduación de la dificultad, esto es, se irá de lo fácil a lo difícil, de lo próximo a lo distante, de lo simple a lo complejo, de lo concreto a lo abstracto y de lo general a lo particular y vuelta a lo general con idea, esto último, de que el alumno no pierda la visión de conjunto. Los contenidos se presentarán de forma amena, para propiciar el interés; de forma accesible, asequible y sencilla, teniendo en cuenta el grado de madurez o desarrollo del alumnado, sus capacidades y conocimientos previos, indagados y, en su caso corregidos, en fase anterior, y de forma sintética. Se trabajará con el alumno en el razonamiento y la reflexión de lo aprendido. Se establecerán las oportunas conexiones con temas anteriores y posteriores, con idea de que el alumno vaya formando una visión de conjunto.

## **3ª Fase <<Trabajo de los alumnos>>**

En esta fase se realizarán actividades de AUTOAPRENDIZAJE para completar y reafirmar los conocimientos de la fase anterior. Durante la misma el protagonista del proceso enseñanza-aprendizaje es el alumno; el profesor se limitará a proponer las actividades y a dirigir las, asumiendo funciones de orientador y de facilitador de tareas. Para la secuenciación de las actividades se seguirá el principio de graduación de las tareas.

Las actividades de esta fase son muy variadas y en su diseño se tendrán en cuenta las orientaciones pedagógicas recogidas en la normativa específica que regula el ciclo:

- Baterías de preguntas sobre los aspectos menos relevantes del tema no abordados por el profesor en sus explicaciones, para contestar tras lectura comprensiva del libro de texto y corregir de forma oral para que no queden dudas.
- Preguntas tipo test y de desarrollo, para cuya realización sea fundamental el razonamiento.
- Lectura y manejo de textos legales.
- Casos prácticos para “aprender haciendo cosas”, en especial para el aprendizaje de los procedimientos.
- Comentarios de texto y de noticias de actualidad, para afrontar los temas desde otros puntos de vista; introducir temas transversales como por ejemplo “empresa, medio ambiente y sostenibilidad”, y para conectar lo aprendido en el aula con lo que ocurre en la vida real.
- Simulaciones de situaciones reales, para que el alumno las gestione siguiendo procedimientos aprendidos en el aula
- Actividades sobre los temas que tratan las unidades, en las que intervengan otros miembros de la comunidad educativa (director, departamento de orientación, departamento de actividades, ...), para profundizar en los mismos y para que el alumno sea consciente de la

importancia de la coordinación y colaboración entre los distintos departamentos de una empresa u organización .

- Trabajos en grupo, para:

a.a) Que el alumno desarrolle la capacidad de saber trabajar en grupo y por equipos y tome conciencia de que se trata de un valor en alza en el mercado laboral.

a.b) Domine, mediante su práctica, las técnicas que mejoran la toma de decisión grupal o fomentan la creatividad de la decisión grupal: Phillip 66, torbellino de ideas, etc.

a.c) Aprenda a convocar reuniones, levantar actas de la misma, etc.

- Esta fase culmina con actividades de ampliación, siendo idóneos los trabajos de investigación, donde el alumno tenga que obtener información específica mediante selección de normativa, artículos de prensa y bibliografía, utilización de nuevas tecnologías (internet), entrevistas a profesionales, y encuesta a empresas de la zona y sector. Con estos trabajos de investigación se pretende que el alumno sea capaz por sí mismo de ampliar sus conocimientos, de buscar, seleccionar y procesar información relevante, se familiarice en el manejo de las nuevas tecnologías, aprenda a elaborar informes y a sintetizar y plasmar por escrito las conclusiones de la investigación, se relacione y conozca las empresas de la zona en la que se encuentra el IES .

#### **4ª Fase <<Recapitulación>>**

En esta fase se realizarán actividades del tipo:

- Esquemas-resúmenes con “organizadores”, que son pequeñas frases que sintetizan los contenidos de la UT.

-Cuadros comparativos.

-Confección en grupo de cuestionarios y glosarios de términos específicos de la UD.

Coloquios y debates sobre el tema donde se intercambien los conocimientos aprendidos, se aprenda a respetar la opinión de los demás y el turno de palabra, y que permitan al profesor comprobar, a través de la retroalimentación, el grado de asimilación de los contenidos por parte del alumno y que este sabrá hacer uso de ellos en el P.I., la FCT y a lo largo de su vida profesional.

## **6. Materiales y recursos didácticos**

El profesor utilizará los recursos del centro educativo, así como recursos instrumentales

(equipos audiovisuales), recursos informáticos (ordenadores) y recursos textuales y documentales.

Se utilizará bibliografía procedente de diferentes manuales tales como:

- Protocolo y Relaciones Públicas de Paraninfo

- El Gran libro del Protocolo de Juan Antonio de Urbina.

- Fundamentos del Ceremonial y el Protocolo de Síntesis.

El profesor utilizará presentaciones en Powerpoint o similares para el desarrollo de las explicaciones, además de fotocopias, transparencias, Internet, así como cualquier otro recurso útil para la comprensión de los contenidos.

## **7. Criterios y procedimientos de evaluación**

El módulo profesional está organizado en unidades didácticas, divididas en tres trimestres. A lo largo de cada una, se realizarán actividades prácticas, exámenes escritos y exposiciones orales, así como otras actividades obligatorias, que determinarán la calificación del alumno en dicho módulo profesional. Algunas de estas actividades serán corregidas y calificadas en clase y otras requerirán ser entregadas al profesor para su corrección posterior. En todo caso, se informará a los alumnos de los criterios de evaluación que se abordan en cada una de estas pruebas.

Los instrumentos de evaluación más utilizados en el aula serán:

- Cuaderno de clase (registro de actividades, observación de conductas, interés, hechos significativos, anotaciones sobre asistencia...)
- Cuestionarios.
- Pruebas escritas. (Preguntas cortas y alguna más larga a desarrollar. En ocasiones se incluirán preguntas tipo test, con el fin de desarrollar la capacidad en el alumno de contestar a todo tipo de cuestiones).
- Pruebas orales y exposiciones. (Se realizarán exposiciones de recursos turísticos por parte del alumnado.)
- Pruebas prácticas apoyándose en nuevas tecnologías.
- Debates sobre un determinado tema.
- Elaboración de informes sobre una temática determinada.
- Realización de trabajos prácticos (pequeña investigación).

### **Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:**

La Orden de 13 de octubre de 2010, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos en la Comunidad Autónoma de Andalucía asigna seis resultados de aprendizaje al módulo “Venta de Servicios Turísticos”.

Todos los instrumentos de evaluación persiguen poner de manifiesto la comprensión, asimilación y capacidad de aplicación práctica, por parte del alumno/a, de los contenidos del módulo, a fin de evaluar la adquisición de las competencias necesarias para la superación de dicho módulo y para la



habilitación profesional en última instancia.

Con este fin, se realizará la evaluación por competencias, de forma que los diferentes instrumentos de evaluación no tendrán un peso diferente en la nota del alumno/a, sino que todas las calificaciones obtenidas en las actividades y/o pruebas que valoren un mismo criterio de evaluación servirán para el cálculo de la nota media de dicho criterio y ésta será ponderada para el cálculo de la nota final de cada resultado de aprendizaje según el resumen que se presenta a continuación:

RESULTADOS DE APRENDIZAJE	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	%	UD'S
<b>1. Aplica el protocolo institucional analizando los diferentes sistemas de organización y utilizando la normativa de protocolo y precedencias oficiales.</b>  <b>(20% DE LA NOTA DEL MÓDULO)</b>	a) Se han definido los elementos que conforman el protocolo institucional.	15%	UD1
	b) Se han determinado los criterios para establecer la presidencia en los actos oficiales.	15%	UD1
	c) Se han caracterizado los diferentes sistemas de ordenación de los invitados en función del tipo de acto a organizar.	15%	UD1
	d) Se ha reconocido la normativa de protocolo y precedencias oficiales del Estado y otras instituciones.	10%	UD1
	e) Se han realizado los programas protocolarios en función del evento a desarrollar.	10%	UD3
	f) Se ha caracterizado por el diseño y planificación de actos protocolarios.	10%	UD2
	g) Se han diseñado diferentes tipos de invitaciones en relación con diferentes tipos de acto.	10%	UD3
	h) Se ha determinado la ordenación de banderas dentro de los actos protocolarios.	15%	UD1
<b>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.</b>  <b>(20% DE LA NOTA DEL MÓD.)</b>	a) Se han caracterizado por la naturaleza y el tipo de actos a organizar.	10%	UD2
	b) Se ha diseñado un manual protocolario y de comunicación.	15%	UD2
	c) Se ha identificado el público al que va dirigido.	10%	UD2/3
	d) Se han identificado los elementos de organización y diseño de actos protocolarios empresariales (presidencia, invitados, día, hora, lugar, etc.).	10%	UD3
	e) Se ha verificado la correcta aplicación del protocolo durante el desarrollo del acto.	15%	UD3
	f) Se ha enumerado la documentación necesaria según el acto para su correcto desarrollo.	15%	UD3
	g) Se ha elaborado el programa y cronograma del acto a organizar.	10%	UD3
	h) Se ha calculado el presupuesto económico del acto a organizar.	15%	UD3
<b>3. Aplica los fundamentos y elementos de las relaciones públicas en el ámbito turístico seleccionando y aplicando las técnicas asociadas.</b>  <b>(10% DE LA NOTA DEL MÓDULO)</b>	a) Se han definido los fundamentos y principios de las RR.PP.	10%	UD4
	b) Se han identificado y caracterizado los elementos de identidad corporativa en empresas e instituciones turísticas.	10%	UD5
	c) Se han identificado las principales marcas de entidades públicas y privadas del sector turístico.	10%	UD5
	d) Se ha identificado y clasificado el concepto de imagen corporativa y sus componentes.	10%	UD5
	e) Se han reconocido distintos tipos de imagen proyectadas por empresas e instituciones turísticas.	10%	UD5
	f) Se han identificado los procesos y los canales de comunicación.	10%	UD5



	<p>g)Se han aplicado diversas técnicas de expresión verbal y no verbal.</p> <p>h)Se han reconocido y valorado los diferentes recursos de las relaciones públicas.</p> <p>i)Se han seleccionado diferentes medios de comunicación dependiendo del producto a comunicar.</p> <p>j)Se ha valorado la importancia de la imagen, la identidad corporativa, la comunicación y las relaciones públicas en las empresas e instituciones turísticas.</p> <p>k)Se ha identificado y caracterizado la imagen del turismo español y andaluz.</p>	<p>10%</p> <p>5%</p> <p>5%</p> <p>10%</p> <p>10%</p>	<p>UD5</p> <p>UD4</p> <p>UD5</p> <p>UD4/5</p> <p>UD5</p>
<p>4.Establece comunicación con el cliente relacionando las técnicas empleadas con el tipo de usuario.</p> <p>(20% DE LA NOTA DEL MÓDULO)</p>	<p>a)Se han analizado los objetivos de una correcta atención al cliente.</p> <p>b)Se han caracterizado las técnicas de atención al cliente.</p> <p>c)Se han diferenciado las modalidades de atención al cliente.</p> <p>d)Se han aplicado las acciones del contacto directo y no directo.</p> <p>e)Se han utilizado las técnicas de comunicación con el cliente.</p> <p>f)Se han caracterizado los diferentes tipos de clientes.</p> <p>g)Se han demostrado las actitudes y aptitudes en los procesos de atención al cliente.</p> <p>h)Se han definido las técnicas de dinamización e interacción grupal.</p>	<p>15%</p> <p>15%</p> <p>10%</p> <p>10%</p> <p>15%</p> <p>10%</p> <p>15%</p> <p>10%</p>	<p>UD6</p> <p>UD6</p> <p>UD6</p> <p>UD6</p> <p>UD6</p> <p>UD6</p> <p>UD6</p> <p>UD6</p>
<p>5.Gestiona las quejas, reclamaciones y sugerencias describiendo las fases establecidas de resolución para conseguir una correcta satisfacción del cliente.</p> <p>(15% DE LA NOTA DEL MÓDULO)</p>	<p>a)Se han definido y analizado los conceptos formales y no formales de quejas, reclamaciones y sugerencias.</p> <p>b)Se han reconocido los principales motivos de quejas de los clientes en las empresas de hostelería y turismo.</p> <p>c)Se han identificado los diferentes canales de comunicación de las quejas, reclamaciones o sugerencias y su jerarquización dentro de la organización.</p> <p>d)Se ha valorado la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.</p> <p>e)Se han establecido las fases a seguir en la gestión de quejas y reclamaciones para conseguir la satisfacción del cliente dentro de su ámbito de competencia.</p> <p>f)Se ha cumplido la normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas turísticas.</p> <p>g)Se han diseñado los puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención al cliente y gestión de quejas y reclamaciones.</p>	<p>20%</p> <p>20%</p> <p>10%</p> <p>10%</p> <p>15%</p> <p>10%</p> <p>15%</p>	<p>UD8</p> <p>UD8</p> <p>UD8</p> <p>UD8</p> <p>UD8</p> <p>UD8</p> <p>UD8</p>
<p>6.Demuestra actitudes de correcta atención al cliente analizando la importancia de superar las expectativas de los clientes con relación al trato recibido.</p> <p>(15% DE LA NOTA DEL MÓDULO)</p>	<p>a)Se han analizado las expectativas de los diferentes tipos de cliente.</p> <p>b)Se ha conseguido una actitud de empatía.</p> <p>c)Se ha valorado la importancia de una actitud de simpatía.</p> <p>d)Se ha valorado en todo momento una actitud de respeto hacia los clientes, superiores y compañeros.</p> <p>e)Se ha conseguido alcanzar una actitud profesional.</p> <p>f)Se ha seguido una actitud de discreción.</p> <p>g)Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa.</p>	<p>20%</p> <p>15%</p> <p>10%</p> <p>20%</p> <p>15%</p> <p>10%</p> <p>10%</p>	<p>UD7</p> <p>UD7</p> <p>UD7</p> <p>UD7</p> <p>UD7</p> <p>UD7</p> <p>UD7</p>

## **8. Mínimos exigibles**

En las enseñanzas de Formación Profesional, los mínimos son los recogidos en los apartados de evaluación y relativos al grado de consecución de los distintos Resultados de Aprendizajes.

La evaluación de cada Módulo profesional a través de los distintos criterios e instrumentos de evaluación, llevará consigo la obtención por parte del alumnado de una calificación, que en caso de superar el 5, se entenderá por conseguido el correspondiente Resultado de Aprendizaje.

## **9. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN**

El resultado de todo el proceso de evaluación se expresarán calificando con una nota final numérica del 1 al 10 tal como indica la normativa vigente. Esta nota numérica será la media aritmética ponderada de todos los RA o, lo que es lo mismo, la media aritmética sin ponderar de las notas de las 3 evaluaciones.

(Calificación 1º ev. + Calificación 2º ev. + Calificación 3º ev) : 3= Calificación final.

## **10. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD. PROGRAMA DE REFUERZO DEL APRENDIZAJE**

La diversidad de alumnado en el aula es una de las características de estas enseñanzas. Esta diversidad está originada por múltiples motivos: diferentes capacidades, ritmos y estilos de aprendizaje, motivaciones, intereses, situaciones socioeconómicas y culturales, lingüísticas y de salud del alumnado, con la finalidad de facilitar la adquisición de las competencias profesionales personales y sociales, el logro de los objetivos generales y los resultados de aprendizaje y la correspondiente titulación.

A raíz de esta realidad, el nuevo sistema educativo español, incide de manera especial en la “educación desde la diversidad”.

Por tanto, este apartado ha resultado clave en el diseño de esta programación, facilitando a cada individuo, en relación con sus capacidades individuales, la consecución de los resultados de aprendizaje propuestos.

Los métodos deben partir de la perspectiva del profesorado como orientador, promotor y facilitador del desarrollo en el alumnado, ajustándose al nivel

competencial inicial de este y teniendo en cuenta la atención a la diversidad y el respeto por los distintos ritmos y estilos de aprendizaje mediante prácticas de trabajo individual y cooperativo.

## **EQUIDAD EN LA EDUCACIÓN**

A fin de garantizar la **equidad**, el título II de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, aborda el alumnado que requiere una atención educativa diferente a la ordinaria y establece los recursos precisos para acometer esta tarea con el objetivo de lograr su plena inclusión e integración.

## **ALUMNADO QUE PRESENTA NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES**

Al alumnado que requiera, por un periodo de su escolarización o a lo largo de toda ella, determinados apoyos y atenciones educativas específicas derivadas de discapacidad o trastornos graves de conducta.

### **Formación Profesional**

Los centros de formación profesional desarrollarán los currículos establecidos por la Administración educativa correspondiente de acuerdo con las características y expectativas del alumnado, con especial atención a las necesidades de aquellas personas que presenten una discapacidad, y las posibilidades formativas del entorno, especialmente en el módulo profesional de formación en centros de trabajo.

Los procesos de evaluación se adecuarán a las adaptaciones metodológicas de las que haya podido ser objeto el alumnado con discapacidad y se garantizará su accesibilidad a las pruebas de evaluación.

Cuando se trate de personas adultas se prestará una atención adecuada, en condiciones de accesibilidad y con los recursos de apoyo necesarios, en cada caso, a las personas con discapacidad.

Se establecerán las medidas e instrumentos necesarios de apoyo y refuerzo para facilitar la información, orientación y asesoramiento a las personas con discapacidad.

Las Administraciones educativas establecerán un porcentaje de plazas reservadas para alumnado con discapacidad, que no podrá ser inferior al cinco por ciento de la oferta de plazas.

El alumnado dispondrá de los medios y recursos que se precisen para acceder y cursar estas enseñanzas.

Para este alumnado se adaptará el currículo a sus intereses y posibilidades, adaptando los contenidos a mínimos y utilizando una metodología que permita alcanzar los objetivos mínimos del módulo. Se propondrán diversas actividades de refuerzo, como glosarios, trabajos grupales, etc.

### **ALUMNADO CON ALTAS CAPACIDADES INTELECTUALES**

Se propondrán actividades de ampliación, fundamentalmente búsqueda de información a través de Internet para su análisis y exposición al resto del grupo de clase. Así mismo se propondrá diversos libros de lectura relacionados con la actualidad y objetivos del currículo.

### **ALUMNADO CON INTEGRACIÓN TARDÍA EN EL SISTEMA EDUCATIVO ESPAÑOL**

La sección tercera del capítulo I del título II de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, aborda al alumnado que se incorpore de forma tardía al sistema educativo español, por proceder de otros países o por cualquier otro motivo, y lo incluye dentro del **alumnado con necesidad específica de apoyo educativo**.

### **EDUCACIÓN COMPENSATORIA**

La atención a la diversidad comporta la exigencia de proporcionar una educación de calidad a todos los ciudadanos de ambos sexos, en todos los niveles del sistema educativo. *Se trata de conseguir que todos los ciudadanos alcancen el máximo desarrollo posible de todas sus capacidades, individuales y sociales, intelectuales, culturales y emocionales para lo que necesitan recibir una educación de calidad adaptada a sus necesidades.* Al mismo tiempo, se les debe garantizar una igualdad efectiva de oportunidades, prestando los apoyos necesarios, tanto al alumnado que lo requiera como a los centros en los que están escolarizados.

Más adelante, en el Capítulo I del Título Preliminar, la Ley establece el principio de equidad para hacer efectiva la igualdad de oportunidades. Asimismo, la inclusión educativa y la no discriminación deben actuar como elementos compensadores de las **desigualdades personales, culturales, económicas y sociales, con especial atención a las que deriven de discapacidad** y del principio de flexibilidad para adecuar la educación a la diversidad de aptitudes, intereses, expectativas y necesidades del alumnado, así como los cambios que experimentan el alumnado y la sociedad.

La Ley trata asimismo de la compensación de las desigualdades a través de programas específicos desarrollados en centros docentes escolares o zonas geográficas donde resulte necesaria una intervención educativa compensatoria, y a través de las becas y ayudas al estudio que tienen como objetivo garantizar el derecho a la educación a los estudiantes con condiciones socioeconómicas desfavorables.

La programación de la escolarización en centros públicos y privados concertados debe garantizar una adecuada y equilibrada distribución entre los centros escolares de los alumnos/as con necesidades de apoyo educativo.

Con el fin de hacer efectivo el principio de igualdad en el ejercicio del derecho a la educación la Ley en su título II, capítulo II establece que las Administraciones públicas desarrollarán acciones de carácter compensatorio en relación con las personas, grupos y ámbitos territoriales que se encuentren en situaciones desfavorables y proveerán los recursos económicos y los apoyos precisos para ello.

Las Administraciones educativas de las Comunidades Autónomas con competencias en materia educativa plenamente transferidas han puesto en marcha diversas acciones para dar respuesta conveniente a la interculturalidad.

Para atender debidamente a este tipo de alumnado contamos con la colaboración del departamento de orientación de centro.

## **LA ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD EN MI PRÁCTICA DOCENTE. MEDIDAS A TENER EN CUENTA.**

Las medidas de atención a la diversidad afectan a la organización en el ámbito del centro y del aula. La atención individualizada entra en el terreno de las adaptaciones curriculares. Las adaptaciones curriculares significativas no están contempladas en Formación Profesional, es por ello que, sólo se podrán contemplar medidas no significativas de acceso al currículo. Entre las que destaco:

- Respecto a las **pautas generales** llevaré a cabo las siguientes **medidas educativas**:

En los elementos de acceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Son modificaciones o provisión de <i>recursos espaciales, materiales y/o comunicación</i> que van a facilitar que algunos alumnos con necesidades educativas especiales puedan desarrollar el currículo ordinario. Tener en cuenta la diversidad en la organización del aula: flexibles, cooperativos, etc.</li> </ul>
En los objetivos/capacidades terminales/contenidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Son modificaciones en la <i>secuenciación, temporización de objetivos/contenidos</i> del módulo profesional. Puede ser de priorización, secuenciación o eliminación de contenidos secundarios.</li> <li>• <b>La modificación de objetivos es adaptación significativa.</b></li> </ul>
En la metodología	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Son modificaciones en el tipo de <i>agrupamiento</i> de los alumnos, utilización de técnicas específicas y/o de apoyos verbales, visuales o físicos. Modificación de los tiempos de aprendizaje acordes al ritmo individual del alumno /a. <i>Adecuación de la ayuda pedagógica</i> al nivel de desarrollo de cada uno. Estimulación del trabajo en grupo. <i>Tipos de actividades plantadas</i></li> </ul>
En la evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modificación de la selección de técnicas e instrumentos de valuación</li> <li>• Modificación de las técnicas de los instrumentos de evaluación</li> <li>• <b>La modificación en los criterios de evaluación es adaptación significativa.</b></li> </ul>

En cuanto a las actuaciones que llevaremos a cabo con los distintos tipos de **alumnado con Necesidades Específicas de Apoyo Educativo**:

a) **Alumnado con Necesidades Educativas Especiales**: En el aula nos podemos encontrar: alumnado con déficit físico, psíquico o sensorial. Se intentará que este tipo de alumnado sea autosuficiente en el mayor grado posible, por lo que el aula se diseñará de forma funcional, también se pueden establecer cambios de actividades, potenciación de la integración social, etc.

b) **Alumnado con alta capacidad intelectual**. Las actividades de ampliación son un recurso para este tipo de alumnado, así como la variación y su grado en diferentes niveles de dificultad.

c) **Alumnado con necesidades educativas especiales asociadas a condiciones sociales desfavorecidas**. Ante este tipo de alumnado, lo más idóneo es comenzar con un plan de acogida, después para trabajar sus necesidades son necesarias actividades que fomenten la autoestima, las relaciones sociales, la cooperación, etc.

d) **Alumnado Extranjero**. Se actuará sobre dos aspectos inicialmente:

- la socialización e integración del alumnado en el grupo

- el conocimiento y desarrollo del lenguaje.

#### 10.1. Programa de atención a los alumnos con materias pendientes.

En los Ciclos Formativos de Grado Superior no existe alumnado con materias pendientes del curso anterior, será alumnado de primero y en todo caso, ampliará aquellos Módulos de segundo que sea posible.

El alumnado con materias pendientes en FP, es aquel que no supera en evaluación ordinaria alguno de los Resultados de Aprendizaje del Módulo

Se determinará un plan de refuerzo o mejora individualizado para que el alumnado recupere los Resultados de Aprendizaje pendientes de evaluación positiva o, en su caso, mejorar la calificación obtenida en los mismos.

Con respecto al alumnado que haya obtenido calificación positiva y quiera mejorar la calificación, también se concretará un plan de mejora individualizado.

Dichas actividades se realizarán en primer curso durante el periodo comprendido entre la última evaluación parcial y la evaluación final y, en segundo curso durante el periodo comprendido entre la sesión de evaluación previa a la realización del módulo profesional de formación en centros de trabajo y la sesión de evaluación final.

#### 10.2. Programa de atención a los alumnos repetidores.

El alumnado repetidor cursará este Módulo al mismo ritmo que el resto, aún así, en aquellos contenidos que se detecte una mayor dificultad, se reforzará con actividades complementarias.

#### 10.3. Refuerzo de materias troncales.

No procede en FP.

### **11. CONTENIDOS DE CARÁCTER TRANSVERSAL**

El concepto de transversalidad es especialmente importante e imprescindible en el proceso de aprendizaje de los alumnos/as. Surge de la necesidad de convertir la acción educativa en una acción profunda y globalmente humanizadora, enriqueciendo cada vez más al ser humano para crear una vida mejor para él y su entorno.

Los temas transversales no son enseñanzas o contenidos que surgen separados o en paralelo a los módulos profesionales y, por tanto, ajenos a ellas; sino que son transversales a ellos, es decir, recurrentes en el currículo. Se produce una impregnación recíproca entre los temas transversales y los módulos específicos.

Su incorporación al currículo se produce en un plano de igualdad con los contenidos conceptuales y procedimentales. Son valores y actitudes que atraviesan el currículo por todos los módulos profesionales y todos los niveles de concreción del mismo (Proyecto Educativo de Centro, Programación y Unidades didácticas).

Junto al conocimiento de las materias de los módulos, conviene que los alumnos/as se formen en todos los aspectos relativos a la convivencia, como corresponde a una sociedad evolucionada y democrática.

En este módulo se incidirá, fundamentalmente, en valores y actitudes propios de la sociedad democrática en que vivimos y especialmente en:

- La educación moral y cívica: Se trata de un tema esencial para afrontar el resto de los temas transversales, cuyo tratamiento estará siempre guiado por el propósito de la consecución de valores éticos basados en la democracia, la justicia, la solidaridad, la tolerancia y la participación ciudadana. Las materias impartidas ayudarán a desarrollar unas formas de pensamiento en el marco de los derechos fundamentales en la relación con la empresa.
- La educación para la paz y la cooperación internacional.
- La educación para la igualdad de derechos entre sexos: La discriminación en función del sexo aparece en los más variados ambientes. Es necesario inculcar valores de respeto y tolerancia que eliminen este tipo de diferenciación en la sociedad. Desde el ámbito de la formación profesional, se ha de romper con los estereotipos que han marcado los roles de la sociedad, procurando no utilizar un lenguaje sexista, favoreciendo y estimulando la participación equitativa de los alumnos en las actividades, y no haciendo discriminación por sexos en el trabajo diario de clase.
- La educación ambiental: El respeto y cuidado del entorno se debe referir al hábitat en que nos movemos. En el módulo se estimulará la toma de conciencia de la importancia de respetar las normas urbanísticas y medioambientales y sus respectivos efectos.



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

Las actividades que propongo realizar conjuntamente con el resto de miembros del departamento de Hostelería y Turismo, acordadas en reunión de departamento, y contando con la colaboración y organización por parte del departamento de actividades complementarias y extraescolares son:

- Visita al Parador y casco histórico de Carmona.
- Visita guiada Leyendas por el Barrio de Santa Cruz.
- Visita al Parlamento Andaluz.
- Visita a diferentes agencias de viajes, organizadores profesionales de congresos y otras empresas relacionadas con el turismo de reuniones.
- Visita a los Reales Alcázares.
- Asistencia a jornadas, simposios, workshops y otro tipo de reuniones con una temática relacionada con el mundo del turismo.
- Viaje de fin de curso con destino por determinar.
- Visita a empresas del sector
- Visita a Itálica y Monasterio. Visita al Hotel YIT Vía Sevilla y al IES Atenea (Mairena del Aljarafe).
- Visita a la Feria de Turismo Internacional de Madrid.(FITUR)
- Visita al Hotel Alfonso XIII y NH Viapol (o similar)
- Asistencia a festivales de música, danza y teatro de interés, así como visitas a museos y galerías de arte.
- Visita al Dpto. de Eventos de algún hotel de Sevilla.
- Visita por los principales recursos turísticos de Sevilla.
- Visitas a ferias turísticas de interés.
- Visita al Instituto de Patrimonio Histórico Andaluz
- Colaboración en cuantos actos culturales se celebren en el centro educativo, en colaboración con el departamento de actividades extraescolares y Vicedirección, dentro del marco de su formación.
- Asistencia a los eventos culturales que se celebren en el centro educativo.
- Asistencia y colaboración como auxiliares en cuantos eventos nos invitan a participar.

## **13. ESTÍMULO DE LA LECTURA Y MEJORA DE LA EXPRESIÓN ORAL Y ESCRITA. ACTIVIDADES PARA EL ANÁLISIS, LA REFLEXIÓN Y CRÍTICA.**

En todo momento durante las clases se incluirán actividades que estimulen el interés y el hábito de la lectura. Dichas actividades previstas versarán sobre:

- Comentario y/o análisis de recortes de prensa, páginas webs y textos diversos.
- Recomendación de lecturas para ampliar conocimientos.
- Recomendación de publicaciones y lecturas especializadas sobre la materia a tratar.

Del mismo modo, se incluirán actividades que estimulen la capacidad de expresarse correctamente en público, fundamentalmente a través de:

- Exposición de trabajos ante los compañeros.
- La interacción continua con el profesor y los compañeros, a través de preguntas al alumnado y debates informales.

Durante el transcurso del año y siguiendo los objetivos del plan de fomento de la lectura se propondrá la lectura del libro Seda y el posterior cuestionario en clase de preguntas cortas de carácter obligatorio relacionadas con los recursos turísticos o con el turismo en general con el objetivo de trabajar la competencia lectora y mejorar el hábito lector entre el alumnado.

#### **14. SEGUIMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA Y DE LAS MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.**

##### 14.1. Adaptación de la programación a los resultados de la evaluación inicial

La evaluación inicial es el punto de referencia del equipo docente para la toma de decisiones relativas al desarrollo del currículo y su adecuación a las características capacidades y conocimientos del alumnado.

Permitirá tomar una serie de decisiones relativas a:

- Planificar y programar las actividades docentes
- Adoptar medidas de atención a la diversidad en el aula.
- Metodologías a emplear.