

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15027897	Paseo das Pontes	Coruña (A)	2023/2024

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
HOT	Hostalaría e turismo	CBHOT12	Aloxamento e lavandaría	Ciclos formativos de grao básico	Réxime xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP3005	Atención á clientela	2023/2024	2	58	58

(*) No caso de que o módulo profesional estea organizado en unidades formativas de menor duración

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	SUSANA MARÍA VIDAL SALGADO
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

2. Concreción do currículo en relación coa súa adecuación ás características do ámbito produtivo

Tomando como referencia o establecido no currículo de FP Aloxamento e Lavandería, recollido no Real Decreto 1228/2006 de 27 de outubro, introdúcense as adaptacións necesarias para adecuar a docencia ás características do alumnado e da contorna sociocultural do centro, baseándonos ademais no perfil profesional do título, na competencia xeral e nas competencias profesionais, persoais e sociais. A competencia xeral do título profesional básico en Aloxamento e Lavandería consiste en realizar con autonomía a limpeza e posta a punto das habitacións en aloxamentos turísticos ou doutra índole, e das súas áreas comúns, coidando o bo estado das instalacións e da moblaxe, así como realizar as operacións de clasificación, lavado e limpeza de artigos téxtiles en instalacións industriais, asistindo nos procesos de servizo e atención á clientela, seguindo os protocolos de calidade establecidos, cumprindo as normas de hixiene, prevención de riscos laborais e protección ambiental, con responsabilidade e iniciativa persoal e comunicándose oralmente e por escrito en linguas galega e castelá, así como nalgunha lingua estranxeira.

Esta figura profesional desenvolve a súa actividade profesional en empresas grandes, medianas e pequenas do sector da hostalaría, aínda que tamén pode traballar por conta propia en pequenos establecementos da hostalaría e en residencias escolares, de maiores, sanitarias, etc., así como en empresas de servizos de atención a colectividade, e en lavanderías industriais e de proximidade. Esta profesión desenvólvese en sectores e subsectores produtivos en que se desenvolvan procesos de arranxo de habitacións e servizo de limpeza, principalmente no sector da hostalaría.

O CIFP Paseo das Pontes, situado no mesmo centro urbán de A Coruña, oferta os ciclos de grado medio e superior das familias profesionais de Hostalaría e Turismo, Industrias Alimentarias e Téxtil, Confección e Pel, e os de FPB da especialidade de Hostalaría e Turismo (Aloxamento e lavandería) e da especialidade de Téxtil (Arranxos e reparación de artigos téxtiles e de pel).

A ampla oferta educativa do centro impártese de maneira presencial, presencial modular e modular a distancia, en horario diurno e nocturno. O número de alumnado, que provén tanto do núcleo urbán coma das poboacións limítrofes, é cada vez máis elevado, rondando os 700 alumnos e presenta unha grande variedade sociocultural, con máis alumnas que alumnos, sobre todo na familia de Téxtil, onde o número de alumnas é moi superior ao de alumnos. A lingua maioritaria é o castelán (60% aproximadamente), fronte ao galego (40%), debido a o elevado número de alumnado inmigrante.

Por outra banda, hai unha grande variedade de idades no alumnado, convivindo estudantes de entre os dezaseis e os cuarenta anos. Académicamente, tamén atopamos grandes diferenzas, misturándose alumnado procedente da ESO con alumnado con estudos universitarios. Como característica principal, cabe destacar a motivación da maioría por incorporarse ao mundo laboral, e en moitos casos, dado que proveñen de familias con negocios de Hostalaría, incorpóranse ás xestións das devanditas empresas ou mesmamente crean a súa propia.

O centro conta ademais con espazos comúns, como o salón de actos, aseos e vestiarios, consexería, secretaría ou biblioteca. Cada familia profesional dispón do seu propio departamento, con aulas polivalentes, aulas de informática, aulas talleres e almacéns. Así mesmo, cabe destacar a ausencia de barreiras arquitectónicas, posibilitando o acceso para as persoas con mobilidade reducida.

Ademais da poboación local, o turismo é unha oportunidade inestimable de mercado, xa que representa cerca do 11% do PIB español, sendo un sector relevante para a economía española, en crecemento constante. No último ano, Galicia bateu o seu récord recibindo a 6.500.000 de viaxeiros e con 12.500.000 de pernoitas, mellorando a calidade e aumentando o nivel de gasto; prevéndose tamén que siga crecendo o nivel de esixencias.

Un dos maiores atractivos turísticos de Galicia é o turismo rural e o turismo de praias, converténdose nos últimos anos nun dos nosos motores socioeconómicos. As tendencias de mercado actuais apuntan a un estancamento dos locais tradicionais e de autor, prevíndose unha grande expansión e consolidación das empresas dedicadas ás colectividades, que xunto coas cadeas de hotelería, son o subsector que maior crecemento está a experimentar.

A desaparición progresiva de establecementos altamente especializados e ligados ao servizo tradicional, xunto co desenvolvemento de novas empresas de restauración, obriga a unha grande polivalencia deste tipo de profesionais, e como consecuencia, o sector reclama unha importante cantidade de profesionais de servizos, con especial capacidade para abranguer un número amplo de tarefas e un talante continuo de orientación cara á clientela. Doutra banda, fanse imprescindibles as actitudes favorables cara á autoformación e cara á responsabilidade, tanto no referido á importancia da seguridade, da hixiene e da calidade, como á posición que supón traballar nunha contorna organizativa de estandarización crecente.

As ocupacións e os postos de traballo máis salientables son os seguintes:

- Camareiro/a de pisos, en establecementos de aloxamento turístico, en calquera tipoloxía, modalidade ou categoría.
- Valet ou mozo/a de habitacións.
- Auxiliar de pisos e limpeza.
- Auxiliar de lavandaría e lenzaría en establecementos de aloxamento.
- Operador/ora de máquinas lavadoras e secadoras de pezas.
- Operador/ora de máquinas e equipamentos de pasada do ferro a pezas.

A presente programación didáctica contextualízase no CIFP Paseo das Pontes, na cidade da Coruña, que é a segunda cidade máis poboada de Galicia (244.850 habitantes, INE 2018), cuxas principais actividades económicas son os sectores servizos, financeiros, actividades portuarias (mercantil e pesqueira) e, en menor medida o sector industrial. Tamén é a sede dos bancos máis importantes de Galicia, así como de importantes empresas como INDITEX (na súa área metropolitana), ESTRELLA GALICIA ou R. Alcanza cifras récord en chegadas de turistas aloxados, (sen contar os máis de 60 cruceiros recibidos ao ano) e a os seus principais recursos (as praias urbanas, o paseo marítimo, a súa oferta museística e patrimonial, as festas, as infraestruturas para encontros profesionais), témoslles que engadir a excelente imaxe da súa gastronomía local.

A cidade tamén conta cunha ampla rede de hoteis, tanto de cadeas internacionais como de negocios locais, que ofrecen máis de 3500 camas, e un tecido de restaurantes e cafeterías de todas as categorías e modalidades, cunha relación calidade-prezo óptima.

3. Relación de unidades didácticas que a integran, que contribuirán ao desenvolvemento do módulo profesional, xunto coa secuencia e o tempo asignado para o desenvolvemento de cada unha

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)	Resultados de aprendizaxe				
					300500				
					RA 1	RA 2	RA 3	RA 4	RA 5
1	Atención á clientela	identificar os diferentes tipos de comunicación e aplicar as técnicas adecuadas en cada un de eles	14	25	X				
2	Venda de produtos e servizos	Expoñer e identificar as cualidades de produtos e servizo na venda de produtos.	15	25		X			
3	Información á clientela	Identificar os distintos tipo de clientela e investigar as súas necesidades para dar un bo servizo	14	25			X		
4	Tratamento de reclamacións	Identificar os diferentes tipos de técnicas e procedementos para un bo tratamento ante unha reclamación	15	25				X	X
Total:			58						

4. Por cada unidade didáctica
4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Atención á clientela	14

4.1.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Atende posible clientela, recoñecendo as técnicas de comunicación	SI

4.1.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Identificar os diferentes tipos de comunicación e aplicar as técnicas adecuadas en cada un de eles	1	1.1 Identificar os diferentes tipos de comunicación e aplicar as técnicas adecuadas en cada un de eles	6,0
2.1 Aplicar todo o referente á comunicación para conseguir unha atención ó cliente de boa calidade	2	2.1 Barreiras e dificultades comunicativas, motivación. Comunicación non verbal	8,0
TOTAL			14

4.1.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA1.1 Analízase o comportamento da clientela posible	• PE.1 - Comportamento da clientela	N	10
CA1.2 Adaptáronse adecuadamente a actitude e o discurso á situación de partida	• PE.2 - Actitude e o discurso á situación de partida	S	12
CA1.3 Obtívose a información necesaria da posible clientela	• PE.3 - Información necesaria da posible clientela	S	10
CA1.4 Favoreceuse a comunicación co emprego de técnicas e actitudes apropiadas ao desenvolvemento desta	• PE.4 - Emprego de técnicas e actitudes apropiadas	S	12
CA1.5 Mantívose unha conversa utilizando as fórmulas, os léxico comercial e os nexos de comunicación (pedir aclaracións, solicitar información, pedir a alguén que repita, etc.)	• PE.5 - Sobre a utilización das fórmulas, os léxico comercial e os nexos de comunicación (pedir aclaracións, solicitar información, pedir a alguén que repita, etc.)	S	12
CA1.6 Deuse resposta a unha pregunta de doada solución, utilizando o léxico comercial axeitado	• PE.6 - Sobre resposta a unha pregunta de doada solución	N	10
CA1.7 Expresouse oralmente un tema prefixado ante un grupo ou nunha relación de comunicación na que interveñen dous/dúas interlocutores/as	• PE.7 - Sobre relación de comunicación na que interveñen dous/dúas interlocutores/as	S	10
CA1.8 Mantívose unha actitude conciliadora e sensible cara ás demais persoas, demostrando cordialidade e amabilidade no trato	• PE.8 - Sobre actitudes conciliadoras e sensibles cara ás demais persoas	S	12
CA1.9 Transmítiuse información con claridade, de xeito ordenado e con estrutura clara e precisa	• PE.9 - Información con claridade, de xeito ordenado e con estrutura clara e precisa	S	12
TOTAL			100

4.1.e) Contidos

Contidos
Proceso de comunicación. Axentes e elementos que interveñen. Barreiras e dificultades comunicativas. Comunicación verbal: emisión e recepción de mensaxes orais. Motivación, frustración e mecanismos de defensa. Comunicación non verbal.

4.1.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
1.1 Identificar os diferentes tipos de comunicación e aplicar as técnicas adecuadas en cada un de eles - utilización dos diferentes tipos de comunicación a aplicar en cada caso	<ul style="list-style-type: none"> Aportación de documentación sobre os distintos tipo de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> Recoñecer a importancia da comunicación, e aplicar as técnicas adecuadas nos distintos tipos de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> Acadou as tecnicas adecuadas nos distintos tipo de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Comportamento da clientela PE.2 - Actitude e o discurso á situación de partida PE.3 - Información necesaria da posible clientela PE.4 - Emprego de técnicas e actitudes apropiadas PE.5 - Sobre a utilización das fórmulas, os léxico comercial e os nexos de comunicación (pedir aclaracións, solicitar información, pedir a alguén que repita, etc.) PE.6 - Sobre resposta a unha pregunta de doada solución PE.7 - Sobre relación de comunicación na que interveñen dous/dúas interlocutores/as PE.8 - Sobre actitudes conciliadoras e sensibles cara ás demais persoas 	6,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
					<ul style="list-style-type: none"> PE.9 - Información con claridade, de xeito ordenado e con estrutura clara e precisa 	
2.1 Barreiras e dificultades comunicativas, motivación. Comunicación non verbal - Utilización da linguaxe non verbal de xeito que o cliente perciba confianza	<ul style="list-style-type: none"> Aportación de documentación sobre as barreiras na comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> Atopar as distintas barreiras na comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> Acadou e distinguiu os distintos tipos de barreiras comunicativas 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntes e videos demostrativos 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Comportamento da clientela PE.2 - Actitude e o discurso á situación de partida PE.3 - Información necesaria da posible clientela PE.4 - Emprego de técnicas e actitudes apropiadas PE.5 - Sobre a utilización das fórmulas, os léxico comercial e os nexos de comunicación (pedir aclaracións, solicitar información, pedir a alguén que repita, etc.) PE.6 - Sobre resposta a unha pregunta de doada solución PE.7 - Sobre relación de comunicación na que interveñen dous/dúas interlocutores/as PE.8 - Sobre actitudes conciliadoras e sensibles cara ás demais persoas PE.9 - Información con claridade, de xeito ordenado e con estrutura clara e precisa 	8,0
TOTAL						14,0

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Venda de produtos e servizos	15

4.2.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA2 - Comunica á posible clientela as posibilidades do servizo e xustificaas desde o punto de vista técnico	SI

4.2.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 1.1 -Identificar e saber exponñer as cualidades de produtos e servizo para conseguir unha venda	1	1.1 Actuación do vendedor profesional no sector da restauración	5,0
2.1 2.1 - Identificar e aplicar as diferentes tecnicas de venda	2	2.1 O vendedor: aptitudes, cualidades e funcións	5,0
3.1 3.1 - Adquirir aptitudes para ponzar en practica un bo proceso de venda	3	3.1 O proceso de venda e técnicas de venda na restauración	5,0
TOTAL			15

4.2.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA2.1 Analizouse a tipoloxía de público	• PE.1 - Tipoloxía de público	N	15
CA2.2 Diferenciouse clientela de provedores/as e do público en xeral	• PE.2 - Sobre clientela, provedores e público en xeral	N	10
CA2.3 Recoñeceuse a terminoloxía básica de comunicación comercial	• PE.3 - Terminoloxía básica de comunicación comercial	S	12
CA2.4 Diferenciouse entre información e publicidade	• PE.4 - Sobre información e publicidade	S	12
CA2.5 Adecuáronse as respostas en función das preguntas do público	• PE.5 - Respostas en función das preguntas do público	S	12
CA2.6 Informouse a clientela acerca das características do servizo, nomeadamente das calidades esperables	• PE.6 - Características do servizo	S	15
CA2.7 Asesorouse a clientela sobre a opción máis recomendable, cando existan varias posibilidades, e informouse das características e dos acabamentos previsibles de cada unha	• PE.7 - Sobre a opción máis recomendable cando existan varias posibilidades	S	12
CA2.8 Solicitouse á clientela que comunique a elección da opción elixida	• PE.8 - Comunicación da opción elixida	S	12

TOTAL
100
4.2.e) Contidos

Contidos
<p>O/a vendedor/ora: características, funcións e actitudes; calidades e aptitudes para a venda e o seu desenvolvemento.</p> <p>Exposición das calidades dos produtos e servizos.</p> <p>O/a vendedor/ora profesional: modelo de actuación. Relacións coa clientela.</p> <p>Técnicas de venda.</p>

4.2.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
	Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	
1.1 Actuación do vendedor profesional no sector da restauración - Demostrar diante do cliente, a personalidade do profesional	<ul style="list-style-type: none"> Aportación de documentación e explicación práctica 	<ul style="list-style-type: none"> Cofecer como debe actuar o vendedor profesional na restauración 	<ul style="list-style-type: none"> Acadou as técnicas no proceso de venda na hostalería 	<ul style="list-style-type: none"> Apunetamentos 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Tipoloxía de público PE.2 - Sobre clientela, provedores e público en xeral PE.3 - Terminoloxía básica de comunicación comercial PE.4 - Sobre información e publicidade PE.5 - Respostas en función das preguntas do público 	5,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
					<ul style="list-style-type: none"> • PE.6 - Características do servizo • PE.7 - Sobre a opción máis recomendable cando existan varias posibilidades • PE.8 - Comunicación da opción elixida 	
2.1 O vendedor: aptitudes, cualidades e funcións - Demostración das aptitudes do vendedor	<ul style="list-style-type: none"> • Aportación de documentación, e exposición de exemplos prácticos 	<ul style="list-style-type: none"> • Adquirir cualidades e aptitudes dun bo vendedor 	<ul style="list-style-type: none"> • Acadou as cualidades óptimas na venda de produtos e servizos 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.1 - Tipoloxía de público • PE.2 - Sobre clientela, provedores e público en xeral • PE.3 - Terminoloxía básica de comunicación comercial • PE.4 - Sobre información e publicidade • PE.5 - Respostas en función das preguntas do público • PE.6 - Características do servizo • PE.7 - Sobre a opción máis recomendable cando existan varias posibilidades • PE.8 - Comunicación da opción elixida 	5,0
3.1 O proceso de venda e técnicas de venda na restauración - Garantizar a calidade e profesionalidade dos produto que estamos a vender	<ul style="list-style-type: none"> • Aportación de documentación, e exemplos prácticos de situacións que se poden dar na restauración 	<ul style="list-style-type: none"> • Poñer en práctica o proceso de venda e adquirir cualidades e aptitudes que caracterizan o persoal de restauración 	<ul style="list-style-type: none"> • Acadou as técnicas no proceso de venda na hostalería 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos e videos demostrativos 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.1 - Tipoloxía de público • PE.2 - Sobre clientela, provedores e público en xeral • PE.3 - Terminoloxía básica de comunicación comercial • PE.4 - Sobre información e publicidade • PE.5 - Respostas en función das preguntas do público 	5,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
					<ul style="list-style-type: none"> • PE.6 - Características do servizo • PE.7 - Sobre a opción máis recomendable cando existan varias posibilidades • PE.8 - Comunicación da opción elixida 	
TOTAL						15,0

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Información á clientela	14

4.3.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Informa a probable clientela do servizo realizado e xustifica as operacións executadas	SI

4.3.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 1.1 - Identificar os distintos tipo de clientes	1	1.1 Identificar os distintos tipo de clientes	5,0
2.1 2.1 - Aplicar as técnicas adecuadas e adaptar a nosa oferta de produtos e servizos	2	2.1 Aplicar as técnicas adecuadas e adaptar a nosa oferta de produtos e servizos	5,0
3.1 3.1 - Coñecer as novas tecnoloxías e como aplicarlas na atención ó cliente	3	3.1 Coñecer as novas tecnoloxías e como aplicarlas na atención ó cliente	4,0
TOTAL			14

4.3.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA3.1 Fíxose entrega á clientela dos artigos procesados e informouse dos servizos realizados nos artigos	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Entrega á clientela dos artigos procesados e informouse dos servizos realizados nos artigos 	S	14
CA3.2 Transmitíronse á clientela, de maneira oportuna, as operacións que cumpra levar a cabo nos artigos entregados e os tempos previstos para iso	<ul style="list-style-type: none"> PE.2 - As operacións que cumpra levar a cabo nos artigos entregados e os tempos previstos para iso 	S	14
CA3.3 Identifícanse os documentos de entrega asociados ao servizo ou produto	<ul style="list-style-type: none"> PE.3 - Documentos de entrega asociados ao servizo ou produto 	N	14
CA3.4 Recolleuse a conformidade da clientela co acabado obtido e, en caso contrario, tomouse nota adecuadamente das súas obxeccións	<ul style="list-style-type: none"> PE.4 - Sobre a conformidade da clientela 	S	14
CA3.5 Valorouse a pulcritude e a corrección, tanto no vestir como na imaxe corporal, elementos clave na atención á clientela	<ul style="list-style-type: none"> PE.5 - Sobre a pulcritude e a corrección, tanto no vestir como na imaxe corporal, elementos clave na atención á clientela 	S	10
CA3.6 Mantívose sempre o respecto cara á clientela	<ul style="list-style-type: none"> PE.6 - Sobre o respecto cara á clientela 	S	10
CA3.7 Intentouse a fidelización da clientela co bo resultado do traballo	<ul style="list-style-type: none"> PE.7 - Fidelización da clientela 	S	12
CA3.8 Definiuse o período de garantía e as obrigas legais apareladas	<ul style="list-style-type: none"> PE.8 - Período de garantía e as obrigas legais 	N	12
		TOTAL	100

4.3.e) Contidos

Contidos
<p>Papeis, obxectivos e relación entre profesionais e a clientela.</p> <p>Tipoloxía de clientela e a súa relación coa prestación do servizo.</p> <p>Atención personalizada como base da confianza na oferta de servizo.</p> <p>Necesidades e gustos da clientela, e criterios para a súa satisfacción.</p> <p>Obxeccións da clientela e o seu tratamento.</p>

4.3.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
1.1 Identificar os distintos tipo de clientes	<ul style="list-style-type: none"> Aportación de documentación sobre os distintos tipos de clientes e explicación práctica de como tratar esa clientela 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar a tipoloxía de clientes e aplicar as técnicas de tratamento e cortésia adecuadas para cada un de eles 	<ul style="list-style-type: none"> Acadou a información sobre a diferente tipoloxía de clientela 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Entrega á clientela dos artigos procesados e informouse dos servizos realizados nos artigos PE.2 - As operacións que cumpra levar a cabo nos artigos entregados e os tempos previstos para iso PE.3 - Documentos de entrega asociados ao servizo ou produto PE.4 - Sobre a conformidade da clientela PE.5 - Sobre a a pulcritude e a corrección, tanto no vestir como na imaxe corporal, elementos clave na atención á clientela PE.6 - Sobre o respecto cara á clientela PE.7 - Fidelización da clientela PE.8 - Período de garantía e as obrigas legais 	5,0
2.1 Aplicar as técnicas adecuadas e adaptar a nosa oferta de produtos e servizos	<ul style="list-style-type: none"> Aportación de documentación e exposición práctica de como adaptar a nosa oferta ós distintos tipos de clientela 	<ul style="list-style-type: none"> Investigar as necesidades e os gustos de cada cliente para adaptarnos a clientela 	<ul style="list-style-type: none"> Acadou a información sobre os gustos de cada cliente, adaptándose a elas 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos e videos demostrativos 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Entrega á clientela dos artigos procesados e informouse dos servizos realizados nos artigos PE.2 - As operacións que cumpra levar a cabo nos artigos entregados e os tempos previstos para iso PE.3 - Documentos de entrega asociados ao servizo ou produto PE.4 - Sobre a conformidade da clientela PE.5 - Sobre a a pulcritude e a corrección, tanto no vestir como na imaxe corporal, elementos clave na atención á clientela 	5,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
					<ul style="list-style-type: none"> PE.6 - Sobre o respecto cara á clientela PE.7 - Fidelización da clientela PE.8 - Período de garantía e as obrigas legais 	
3.1 Coñecer as novas tecnoloxías e como aplicalas na atención ó cliente	<ul style="list-style-type: none"> Aportación de documentación, e exercicios de como usar as tecnoloxías para atraer a nova clientela 	<ul style="list-style-type: none"> Coñecer as novas tecnoloxías e aplicalas na atención ó cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Acadou a información sobre as novas tecnoloxías na atención ó cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos e exercicios prácticos 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Entrega á clientela dos artigos procesados e informouse dos servizos realizados nos artigos PE.2 - As operacións que cumpra levar a cabo nos artigos entregados e os tempos previstos para iso PE.3 - Documentos de entrega asociados ao servizo ou produto PE.4 - Sobre a conformidade da clientela PE.5 - Sobre a a pulcritude e a corrección, tanto no vestir como na imaxe corporal, elementos clave na atención á clientela PE.6 - Sobre o respecto cara á clientela PE.7 - Fidelización da clientela PE.8 - Período de garantía e as obrigas legais 	4,0
TOTAL						14,0

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Tratamento de reclamacións	15

4.4.b) Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Recoñece as capacidades asociadas á iniciativa emprendedora, identificando os requisitos derivados do servizo de atención á clientela	SI
RA5 - Atende reclamacións de posible clientela e recoñece o protocolo de actuación	SI

4.4.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 1.1 - Diferenza entre queixas, reclamacións e suxerencias	1	1.1 Identificar os distintos tipos de queixas para o seu tratamento	5,0
2.1 2.1 - Coñecer a documentación ou probas para cada tipo de reclamación e saber utilizar as novas tecnoloxías	2	2.1 Técnicas e procedementos utilizados na xestión de reclamacións.	6,0
3.1 3.1 - Aplicar as normativas relativas a protección dos consumidores e usuarios	3	3.1 A protección do consumidor e usuario na unión europea e en españa	4,0
TOTAL			15

4.4.d) Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos obxectivos por parte do alumnado

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exigibles	Peso cualificación (%)
CA4.1 Caracterízase o perfil de persoa emprendedora e describíronse os requisitos e as actitudes necesarias para o desenvolvemento da atención á clientela	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Perfil de persoa emprendedora e os requisitos e as actitudes necesarias para o desenvolvemento da atención á clientela 	N	10
CA4.2 Valorouse a importancia da iniciativa individual, da creatividade, da colaboración, da motivación e da formación no éxito da atención á clientela	<ul style="list-style-type: none"> PE.2 - Sobre iniciativa individual, da creatividade, da colaboración, da motivación e da formación no éxito da atención á clientela 	S	10
CA4.3 Recoñece os factores de risco inherentes á actividade emprendedora relacionada coa atención á clientela	<ul style="list-style-type: none"> PE.3 - Factores de risco inherentes á actividade emprendedora relacionada coa atención á clientela 	S	10
CA5.1 Ofrecéronse alternativas á clientela ante reclamacións doadamente corrixibles, expondo claramente os tempos e as condicións das operacións que cumpra realizar, así como o nivel de probabilidade de modificación esperable	<ul style="list-style-type: none"> PE.4 - Sobre alternativas á clientela ante reclamacións 	S	10
CA5.2 Recoñecéronse os aspectos principais en que incide a lexislación en relación coas reclamacións	<ul style="list-style-type: none"> PE.5 - Sobre a lexislación en relación coas reclamacións 	S	12
CA5.3 Subministróuselle á clientela a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita, de ser o caso	<ul style="list-style-type: none"> PE.6 - Sobre a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita 	S	12
CA5.4 Recolléronse os formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación	<ul style="list-style-type: none"> PE.7 - Formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación 	S	12

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Cráterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA5.5 Cubriuse unha folla de reclamación	<ul style="list-style-type: none"> PE.8 - Folla de reclamación 	S	12
CA5.6 Compartiuse información co equipo de traballo	<ul style="list-style-type: none"> PE.9 - Sobre a información co equipo de traballo 	N	12
TOTAL			100

4.4.e) Contidos

Contidos
<p>A persoa emprendedora no servizo de atención á clientela.</p> <p>Iniciativa, creatividade, colaboración, motivación e formación na actividade de atención á clientela.</p> <p>O risco como factor inherente á actividade emprendedora relacionada coa atención á clientela.</p> <p>Técnicas utilizadas na actuación ante reclamacións. Xestión de reclamacións. Alternativas reparadoras. Elementos formais que contextualizan unha reclamación.</p> <p>Documentos necesarios ou probas nunha reclamación. Procedemento de recollida das reclamacións.</p>

4.4.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
1.1 Identificar os distintos tipos de queixas para o seu tratamento	<ul style="list-style-type: none"> Aportación de documentación, e exposición práctica dos distintos tipos de queixas que se poden dar na restauración 	<ul style="list-style-type: none"> Recoñecer a importancia das queixas e reclamacións para conseguir un sistema de calidade 	<ul style="list-style-type: none"> Recoñeceu e adquiriu un comportamento de calidade ante unha posible reclamación 	<ul style="list-style-type: none"> Apuntamentos e videos demostrativos 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Perfil de persoa emprendedora e os requisitos e as actitudes necesarias para o desenvolvemento da atención á clientela PE.2 - Sobre iniciativa individual, da creatividade, da colaboración, da motivación e da formación no éxito da atención á clientela PE.3 - Factores de risco inherentes á actividade emprendedora relacionada 	5,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
					coa atención á clientela <ul style="list-style-type: none"> ● PE.4 - Sobre alternativas á clientela ante reclamacións ● PE.5 - Sobre a lexislación en relación coas reclamacións ● PE.6 - Sobre a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita ● PE.7 - Formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación ● PE.8 - Folla de reclamación ● PE.9 - Sobre a información co equipo de traballo 	
2.1 Técnicas e procedementos utilizados na xestión de reclamacións.	<ul style="list-style-type: none"> ● Aportación de documentación, e exposición práctica de como resolver as distintas reclamación ou suxerencias que se nos pode dar nas distintas situacións 	<ul style="list-style-type: none"> ● Identificar os distintos tipo de queixas ou reclamacións que se nos pode dar na restauración. Identificar as ventaxas de conseguir unha boa xestión das reclamacións ou suxerencias dos clientes 	<ul style="list-style-type: none"> ● Comprende, identificou e xestionou reclamacións e suxerencias de clientes 	<ul style="list-style-type: none"> ● Apuntamentos 	<ul style="list-style-type: none"> ● PE.1 - Perfil de persoa emprendedora e os requisitos e as actitudes necesarias para o desenvolvemento da atención á clientela ● PE.2 - Sobre iniciativa individual, da creatividade, da colaboración, da motivación e da formación no éxito da atención á clientela ● PE.3 - Factores de risco inherentes á actividade emprendedora relacionada coa atención á clientela ● PE.4 - Sobre alternativas á clientela ante reclamacións ● PE.5 - Sobre a lexislación en relación coas reclamacións ● PE.6 - Sobre a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita ● PE.7 - Formularios presentados pola clientela para a realización dunha 	6,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
					reclamación • PE.8 - Folla de reclamación • PE.9 - Sobre a información co equipo de traballo	
3.1 A protección do consumidor e usuario na unión europea e en españa	<ul style="list-style-type: none"> • Aportación de documentación, e utilización de ferramentas informáticas de xestión de reclamacións 	<ul style="list-style-type: none"> • Coñecer a documentación ou probas para reclamar e aplicar a normativa relativa a protección do consumidor e usuario 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprende a normativa relativa a protección do consumidor e a súa importancia 	<ul style="list-style-type: none"> • Apuntamentos 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.1 - Perfil de persoa emprendedora e os requisitos e as actitudes necesarias para o desenvolvemento da atención á clientela • PE.2 - Sobre iniciativa individual, da creatividade, da colaboración, da motivación e da formación no éxito da atención á clientela • PE.3 - Factores de risco inherentes á actividade emprendedora relacionada coa atención á clientela • PE.4 - Sobre alternativas á clientela ante reclamacións • PE.5 - Sobre a lexislación en relación coas reclamacións • PE.6 - Sobre a información e a documentación necesarias para a presentación dunha reclamación escrita • PE.7 - Formularios presentados pola clientela para a realización dunha reclamación • PE.8 - Folla de reclamación • PE.9 - Sobre a información co equipo de traballo 	4,0
TOTAL						15,0

5. Mínimos exigibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación

Para a avaliación teranse en conta os procedementos (70 % da nota final), e os conceptos (30 % da nota final), seleccionando para cada caso os instrumentos idóneos:

- Procedementos: contarán todas as actividades propostas inicialmente e o resultado final, seguindo todo o proceso de execución das mesmas. Neste apartado valórase con especial importancia o seguimento das normas de Seguridade e Hixiene no Traballo, así como as chamadas ao orden, de comportamento nas clases e de actitude na profesión.

- Conceptos: aquí contarán os coñecementos do alumnado con respecto ao temario, que demostrarán en probas escritas tanto de desenvolvemento como tipo test ou de relacionar conceptos, así como nas preguntas orais que se fagan durante as clases.

Ao longo de todo o curso, levarase a cabo un proceso de avaliación continua e integral do alumnado, que proporcionará información sobre a marcha da aprendizaxe; este seguimento farase diariamente, tanto de xeito individualizado como nas relacións interpersoais e traballo en grupo, segundo os criterios de avaliación contidos nas distintas unidades didácticas e tendo en conta os seguintes criterios:

a) Para os contidos conceptuais, realizaranse probas escritas e/ou orais que, en función da materia a avaliar poderán ser: tipo test, de relacionar ou casos prácticos, por exemplo, e sempre baseadas nos aspectos conceptuais recollidos nos criterios de avaliación do módulo. Os traballos esixidos pola docente en cada avaliación, entregaranse en tempo e forma e deberán cumprir todas as pautas indicadas pola mesma. No caso de haber varias probas e traballos, será a media aritmética das notas obtidas a que nos dará a cualificación final neste apartado, que suporá un 30% da cualificación do módulo.

b) Para os contidos procedementais, realizaranse actividades, traballos, casos e probas prácticas e exercicios individuais e/ou en grupo, nos que se valorará a estrutura e dominio de contidos, dinámica de traballo, exposición (se é o caso) e utilización de recursos, habilidades e destrezas, e todos aqueles aspectos procedementais recollidos nos criterios de avaliación do módulo, e que suporán un 70 % da cualificación do módulo. Para a realización das probas prácticas, valorarase ademais o traballo en equipo, así como a iniciativa, a receptividade e o interese.

Para obter a nota final de cada avaliación, tendo en conta todos os criterios anteriormente mencionados (procedementos e conceptos), será indispensable facer entrega dos traballos esixidos pola docente en cada avaliación, do contrario, non superarán a avaliación. E para calcular a devandita nota final, farase a media ponderada entre a parte procedemental (70%) e a parte conceptual (30%), tendo que sacar unha nota mínima de 5 en cada unha das partes (procedemental e conceptual) para poder facer a media ponderada.

De igual xeito, para ter superado o módulo, o alumnado terá que acadar todos os mínimos esixibles mencionados na programación.



Contidos mínimos esixibles para acadar unha valoración positiva en cada UD:

UD1: Atención á clientela.

- Proceso de comunicación. Axentes e elementos que interveñen.
- Barreiras e dificultades comunicativas.
- Comunicación verbal: emisión e recepción de mensaxes orais.
- Motivación, frustración e mecanismos de defensa. Comunicación non verbal.

UD2: Venda de produtos e servizos.

- O/a vendedor/a: características, funcións e actitudes; calidades e aptitudes para a venda e o seu desenvolvemento.
- Exposición das calidades dos produtos e servizos.
- O/a vendedor/a profesional: modelo de actuación. Relacións coa clientela.
- Técnicas de venda.

UD3. Información á clientela.

- Papeis, obxectivos e relación entre profesionais e a clientela.
- Tipoloxía de clientela e a súa relación coa prestación do servizo.
- Atención personalizada como base da confianza na oferta de servizo.
- Necesidades e gustos da clientela, e criterios para a súa satisfacción.
- Obxeccións da clientela e o seu tratamento.

UD4. Tratamento de reclamacións.

- A persoa emprendedora no servizo de atención á clientela.
- Iniciativa, creatividade, colaboración, motivación e formación na actividade de atención á clientela.
- O risco como factor inherente á actividade emprendedora relacionada coa atención á clientela.
- Técnicas utilizadas na actuación ante reclamacións. Xestión de reclamacións. Alternativas reparadoras. Elementos formais que contextualizan unha reclamación.
- Documentos necesarios ou probas nunha reclamación. Procedemento de recollida das reclamacións.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

A aquel alumnado que non teña superado o módulo, faráselle un informe individualizado, no que se lle asignará unha serie de actividades de recuperación para alcanzar os contidos mínimos, con indicación expresa da data final en que serán avaliados.

Durante este período, repasaranse os resultados de aprendizaxe non acadados e os conceptos non asimilados. Unha vez rematado este proceso o alumnado deberá demostrar que acadou os contidos mínimos esixibles que non foron superados anteriormente, mediante a realización dunha proba teórica e unha proba práctica.

Para superar o módulo, o alumnado deberá acadar un 5 en cada unha das probas realizadas (tanto na teórica como na práctica). Estas dúas probas faranse ao final da segunda avaliación, previamente ao período da FCT. No caso do alumnado que non supere estas probas, poderá realizalas nunha convocatoria especial de recuperación no mes de setembro, pasando a facer a FCT posteriormente, sempre e cando supere as devanditas probas, tanto a teórica como a práctica.

6.b) Procedemento para definir a proba de avaliación extraordinaria para o alumnado con perda de dereito a avaliación continua

A perda de dereito a avaliación continua non está contemplada na Formación Profesional Básica.

7. Procedemento sobre o seguimento da programación e a avaliación da propia práctica docente

Salientar a importancia da propia avaliación deste documento para comprobar se realmente acada a súa finalidade. A tal fin, aplicaranse os seguintes criterios:

>Adecuación dos contidos recollidos na programación para conseguir as aprendizaxes propostas e a súa adecuación ás características do ámbito produtivo e as necesidades do alumnado.



>Valoración do seguimento da programación en reunións de ciclo, onde se analizará o grado de cumprimento da programación no referente á temporalización, contidos impartidos e ás actividades realizadas conforme ao programado inicialmente.

>De igual forma, periodicamente irase facendo un control do seguimento da programación na aplicación do sistema de calidade. Tamén se farán reunións co equipo docente para comentar este aspecto da programación e corrixir posibles alteracións no proceso de ensino aprendizaxe, e posteriormente levarase ás reunións de departamento.

>Ao finalizar o mes de xuño farase unha memoria final do desenvolvemento da programación, na que consten as posibles modificación para o seguinte curso.

>Sistemática a empregar para lle dar a coñecer ao alumnado a información relativa a programación:

- Ao inicio do curso se lle explicará ao alumnado os seguintes aspectos da programación: Unidades didácticas, cos seus criterios de avaliación, contidos e temporalización, as actividades a realizar en cada unha delas cos distintos instrumentos de avaliación, e o peso dos distintos CA na cualificación.

- Farase especial fincapé aos criterios de cualificación e aos mínimos exixibles para acadar a avaliación positiva.

- Tamén se explicarán a normas de conducta, hixiene e deontoloxía profesional a manter no desenvolvemento das clases.

- O alumnado realizará enquisas anónimas para valorar a calidade da ensinanza por parte do/a docente.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

- Na primeira quincena do curso se lle entregará ao alumnado un cuestionario de coñecementos previos sobre a materia.

- A titora do grupo na sesión de avaliación inicial aportaranos a información dispoñible dos/as alumnos/as sobre as características xerais do grupo e as específicas académicas ou persoais con incidencia educativa.



No caso de detectar algunha casuística que requira do apoio do equipo de orientación, faráselle saber. Unha vez feita a reunión, levarase a cabo unha acta sobre a mesma.

- Durante o curso, realizarase tamén unha avaliación inicial ao inicio de cada unidade didáctica, acerca da materia a tratar na devandita UD, fundamentalmente a través dun pequeno coloquio ou con treboadas de ideas, no que se lle efectuarán ao alumnado en cuestión as preguntas relacionadas cos temas a tratar.
- O seguimento da programación terá por obxecto coñecer as características e a formación previa de cada alumno e de cada alumna, así como as súas capacidades. Así mesmo, deberá servir para orientar e situar ao alumnado en relación co perfil profesional correspondente.

8.b) Medidas de reforzo educativo para o alumnado que non responda globalmente aos obxectivos programados

Respecto á totalidade das actividades programadas cara a consecución da competencia xeral do título profesional básico en Aloxamento e Lavandaría, a saber: "Realizar con autonomía a limpeza e posta a punto das habitacións en aloxamentos turísticos ou doutra índole, e das súas áreas comúns, coidando o bo estado das instalacións e da moblaxe, así como realizar as operacións de clasificación, lavado e limpeza de artigos téxtiles en instalacións industriais, asistindo nos procesos de servizo e atención á clientela, seguindo os protocolos de calidade establecidos, cumprindo as normas de hixiene, prevención de riscos laborais e protección ambiental, con responsabilidade e iniciativa persoal e comunicándose oralmente e por escrito en linguas galega e castelá, así como nalgunha lingua estranxeira".

Serán de aplicación ao alumnado con NEE as seguintes adaptacións metodolóxicas:

- O modelo de aprendizaxe será sempre sen erro, evitando o modelo de aprendizaxe por ensaio e erro.
- Secuenciación pormenorizada dos contidos e procedementos nas súas fases máis sinxelas.
- Comunicación clara e precisa das claves da realización das tarefas, secuenciadas en inicio, realización e finalización.
- Control do tempo: marcadores que acouten claramente os momentos nos que se realizan as diferentes actividades.
- Mediación individualizada para introducir novas aprendizaxes, dando preferencia ás mensaxes orais fronte as escritas.



- Selección adecuada de reforzadores: repetición e reforzo positivo.
- En canto aos materiais na aula, utilizaranse os mesmos que para o resto dos compañeiros e compañeiras, fomentando a participación na súa dinámica.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

É importante sinalar que ao longo do módulo se traballará coa educación en valores, non só a través do traballo con actitudes recollidas no currículo do módulo, senón a través de distintos contidos inherentes ao noso traballo de aula/taller/obradoiro; para este módulo podemos destacar:

- > Educación para a igualdade: Estará sempre presente, xa que en ningún momento se fará diferenza entre o noso alumnado por causa do seu sexo, raza, crenzas ou calquera outra característica de diferenciación entre as persoas.
- > Educación ambiental: É fundamental fomentar o respecto ao medio ambiente e mesmo fomentar o correcto emprego dos medios de que se dispón sen desperdiciar papel, consumo de auga, electricidade, etc, e insistir na reciclaxe e na conservación.
- > Educación para a saúde: É importante adquirir bos hábitos posturais no traballo, así como uns adecuados hábitos de saúde e limpeza ou unha adecuada hixiene ocular ou visual nun sistema educativo e laboral onde os ordenadores toman cada día un papel máis importante, sen esquecer que a nivel profesional (tendo en conta nas situacións en que exercerán o seu traballo) deben ter en conta a súa saúde persoal e a do usuario como elementos cotiás do seu emprego.
- > Educación para a convivencia: Procurarase a resolución de conflitos fomentando o diálogo baseado no respecto, e procurando atopar solucións de consenso de xeito democrático. Por exemplo: achegas de propostas ou ideas á hora de fixar condicións de entrega de traballos, datas de exames, etc.
- > Educación do consumo: Fomentando entre o alumnado un consumo responsable, tanto dos seus propios materiais como os do centro e o ciclo (aula, material informático,talleres, etc).

> Interculturalidade: Traballando dende o principio o respecto ás distintas culturas e xeitos de entender o mundo, entendendo isto como un enriquecemento; sinalar a este respecto a cada vez máis frecuente presenza nas nosas aulas de alumnos/as doutras culturas que nos axudan a interpretar que non todas as realidades son iguais.

> Consideraremos tamén de xeito transversal e como valor importante na Formación Profesional, a orientación profesional, polo carácter teórico-práctico que posúe o módulo e o ciclo, impregnando de funcionalidade cada unha das actividades que realicemos e contextualizándoas, sempre que sexa posible, na nosa contorna socioeconómica.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

- Contarase coa colaboración de profesionais do sector que serán convidados a participar de forma activa na formación do alumnado, a través de charlas, conferencias, catas, debates, etc., tratando temas e expoñendo casos que se relacionen directamente co temario do módulo. Os profesionais procederán de ámbitos coma: aloxamentos turísticos, empresas de restauración, asociacións de hostalería, empresas de animación ou de publicidade así como da administración turística galega etc.

- Visitaranse empresas do sector: restaurantes, hoteis, empresas de catering, etc. Serán visitas organizadas, acompañadas polo profesorado do módulo para ter unha visión real do sector.

- Asistencia a feiras, congresos, concursos, festas gastronómicas ou cursos organizados pola Administración ou por distintas organizacións ou empresas privadas sobre temas que teñan relación directa co módulo.

- Visitas a industrias agro-alimentarias: conserveiras, vinícolas, de alimentación en xeral, etc. Saídas ao campo e visitas aos mercados de abastos ou supermercados da cidade, así como lavanderías.

- Visitas a outras escolas e centros de formación.

- Participación en actividades complementarias que se desenvolvan durante o curso, que estean directamente relacionadas coas actividades que se desenvolven no módulo.

- Colaboración co resto dos ciclos do instituto no desenvolvemento do servizo diario, intentando acercar o máximo posible esta práctica ao mundo productivo real.



- Servicio e colaboración con outras actividades que se organicen conxuntamente con outros módulos.