

PROGRAMACIÓ DESTINACIONS TURÍSTIQUES

PROF: JORDI PRATS
GONZALEZ

CURS: 20223-24

ÍNDEX

1.- Introducció

1.1.- Justificació de la programació

1.2.- Contextualització

2.- Objectius de l'etapa vinculats a la matèria

3.- Competències

4.- Continguts i unitats didàctiques

5.- Unitats didàctiques

5.1.- Organització

5.2.- Distribució temporal

6.- Metodologia. Orientacions didàctiques:

6.1.- Metodologia general i específica

6.2.- Recursos didàctics i organitzatius

6.3.- Activitats i estratègies d'ensenyança i aprenentatge

6.4.- Activitats complementàries

7.- Avaluació de l'alumnat

7.1.- Criteris d'avaluació (incloent-hi els dels alumnes amb necessitats educatives especials, havent adequat abans els objectius generals dels continguts per a ells)

7.2.- Instruments d'avaluació

7.3.- Criteris de qualificació i promoció

7.4.- Activitats de reforç, d'ampliació i de recuperació per a pendents

8.- Mesures d'atenció a l'alumnat amb necessitats específiques de recolzament educatiu o amb necessitat de compensació educativa. Referència al Decret 104/2018 regulador del sistema d'equitat i inclusió al sistema educatiu Valencià

9.- Avaluació de la pràctica docent i indicadors de consecució, tant per a avaluar els aprenentatges de l'alumnat com els processos d'ensenyança i la pròpia pràctica docent.

10.- Activitats complementàries i extraescolars

1.- Introducció

1.1.- Justificació de la programació

El disseny d'esta programació didàctica ve en primer lloc, determinat perquè es tracta d'un disseny curricular, per la qual cosa ha de contindre tots els elements del currículum tal i com indica l'article 6 de la Llei Orgànica 2/2006 de 3 de maig d' Educació, modificada per la llei 8/13 de 9 de desembre (LOMCE). Este article diu que el currículum és el conjunt d' objectius, competències o capacitats, continguts, metodologia, estàndards i resultats d'aprenentatges avaluable i els criteris d'avaluació.

Per últim, la programació didàctica s' ajusta al model de programació que s'empra als centres educatius perquè així ve establert del RD en els reglaments orgànics dels centres, en particular per a la C. Valenciana, l' article 68 del Reial Decret 83/96 de 26 de gener: En este cas ens diu que ha d'incloure:

- ☀ En el cas de cicles formatius, els objectius, continguts i criteris d'avaluació per a cada curs
- ☀ La forma d' incorporació a eixos objectius i continguts dels temes transversals.
- ☀ La distribució temporal dels continguts al cicle o curs corresponent.
- ☀ La metodologia didàctica que es va a aplicar.
- ☀ Els procediments d' avaluació de l' aprenentatge dels alumnes.
- ☀ Els criteris de qualificació a aplicar.
- ☀ Els materials i demés recursos didàctics que es vagen a emprar.
- ☀ Les activitats complementàries i extraescolars que es volen fer.
- ☀ Les mesures d'atenció a la diversitat i les adaptacions curriculars per als alumnes que les puguen necessitar.

La programació està dividida en UD de manera ordenada i seqüenciada en les que es desenvolupa un procés lògic de treball seqüenciat. La seqüenciació es desenvolupa de forma que s'introdueixen els conceptes tradicionals, amb el que es facilita l'enteniment als alumnes i estos introdueixen les bases de conceptes més avançats i difícils.

Donada la gran varietat de centres educatius i dels diferents entorns sociolaborals, la programació té un disseny obert i flexible per a que es puga adaptar a la realitat de la zona.

De manera que resultarà imprescindible conèixer les característiques del centre, tipus d'alumnat per a una correcta adaptació.

La programació del Mòdul DESTINACIONS TURÍSTIQUES, està dissenyada per a aplicar-se en qualsevol centre educatiu en el qual es done el ciclo formatiu adaptant-se a la realitat de cada centre i tipologia de l'alumnat

1.2.- Contextualització.

L'IES SERRA MARIOLA DE MURO. Ubicat en un edifici amb uns 20 anys de funcionament, amb instal·lacions adaptades a les exigències del sistema educatiu. El Projecte inclou una dimensió de qualitat en el rendiment acadèmic, en l'educació de valors, la millora de la convivència, la participació i el treball en equip.

Compromís en l'educació en el respecte a la diversitat, l'aplicació de programes individuals i grupals d'atenció a la diversitat, la planificació de l'activitat educativa, la consegüència d'un ambient d'estudi i de treball, l'aplicació de la mediació escolar per a la resolució de conflictes, la participació i la corresponsabilitat dels pares, alumnes i professors, el respecte al medi ambient físic i cultural i la integració en la vida sociocultural del poble, així com la participació en programes educatius nacionals i internacionals. La concepció del edifici del IES es basa en la adscripció d' un aula a cada grup de alumnes, on es donen aquelles àrees o matèries que no necessiten d'una aula específica. El total de alumnes que estudien al Centre és de 696. Els alumnes matriculats al 1er curs del Cicle són 11 y els matriculats al 2n són 10. Totes les aules del centre tenen connexió via wifi a internet.

ESTRUCTURA DELS ESPACIS DEL CENTRE

- ✗ 20 aules de ESO.
- ✗ 6 aules de Bachillerato.
- ✗ 2 aules de Informàtica.
- ✗ 2 aules de Música.
- ✗ 2 aules -taller de Tecnologia.
- ✗ 2 laboratoris de Física y Química.
- ✗ 1 laboratoris de Ciències de la Natura.
- ✗ 1 aula-taller d'Educació Plàstica y Visual.
- ✗ 1 aula de Dibujo.
- ✗ 2 aules de Actividades Artísticas.
- ✗ 1 aula-taller mòdul confecció.

- ✗ 2 aula para el cicló de Guia, información y Asistencia turística.
- ✗ 1 aula polivalente para Ciclos Formativos.
- ✗ 2 aulas de soporte de apoyo.
- ✗ 19 departamentes .
- ✗ 1 Biblioteca.
- ✗ 1 Sala usos múltiples.
- ✗ 1 Sala Gimnasio.

La Direcció del Centre presenta anualment un horari d'activitats acadèmiques i no acadèmiques en les que es proposa un ús eficient de tots els espais del Centre per a que siga possible situar a tots el grups naturals, els grups de desdoble i portar endavant els programes d'atenció a la diversitat i desenvolupar les activitats extraescolars.

El perfil educatiu del Cicle Formatiu és el següent:

- ✗ Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas.

2.- Objectius de l'etapa vinculats a la matèria

1. OBJECTIUS GENERALS:

A la vista del que s'ha esmentat al punt anterior, el nostre Mòdul Professional de **Destinacions turístiques**, aniran associades les unitats de competència **UC1069_3: Interpretar el patrimoni y bienes de interés cultural del ámbito de actuación a turistas y visitantes.** **UC1070_3: Interpretar espacios naturales y otros bienes de interés natural del ámbito de actuación a turistas y visitantes.** Competències que porten associades al mateix temps una sèrie de realitzacions que permetran que l'alumne al finalitzar el mòdul estiga capacitat per:

1. Identificar la geografia turística d'Espanya, distingint la seua divisió administrativa i els aspectes més rellevants del seu relleu, hidrografia i clima.
2. Identificar els principals elements de la geografia turística d'Europa i de la resta del món reconeixent la divisió política dels continents i els seus Estats, el relleu, la hidrografia i el clima.
3. Identificar les principals destinacions turístiques d'Espanya descrivint i valorant els seus recursos i oferta turística.
4. Identificar les principals destinacions turístiques d'Europa i de la resta del món, descrivint i valorant els seus recursos i oferta turística.

3.- Competències

Com ja s'ha indicat, els títols professionals i els corresponents ensenyaments mínims de la FPE han estat definits a partir dels perfils professionals i les competències professionals a aquells associades.

Els requeriments generals de qualificació professional del sistema productiu que correspon a aquest Cicle són aquelles que recull **la Competència General i diu que consisteix a planificar, promocionar i informar sobre destins turístics de base territorial, guiant i assistint a viatgers i clients als mateixos, així com a terminals, mitjans de transport, esdeveniments i altres destinacions turístiques.**

Així doncs, per tal que aquest Tècnic Superior pugui assolir aquesta Competència General, a la finalització del cicle, havent d'haver consolidat les següents competències professionals, personals i socials i Unitats de Competència a elles associades:

- a) Estudiar el potencial de les diferents àrees territorials i del mercat turístic de la zona i detectar les ajudes institucionals existents, analitzant la informació necessària a fi de promocionar-los com a destí.
- b) Dissenyar i modificar els productes turístics de base territorial per a satisfer les expectatives de la demanda turística i rentabilitzar els recursos i l'oferta de servicis de l'entorn.
- c) Proposar accions de promoció i comercialització dels destins turístics amb vistes a la seva introducció al mercat o consolidació, fixant els preus adequats.
- d) Assessorar i informar al turista tant en punts d'informació com en viatge o destí, tenint en compte les normes de protocol bàsiques, utilitzant els mitjans tècnics més adequats en funció del client, i així obtindre una prestació de servici satisfactòria i la fidelització del visitant.
- e) Guiar i assistir a viatgers en viatges, trasllats o visites, emplenant les estratègies de comunicació, aconseguint la satisfacció d'aquestos.
- f) Informar i conduir a turistes i viatgers, fomentant el respecte per la riquesa del patrimoni cultural i natural.
- g) Coordinar las operacions dels diferents tipus d'esdeveniments, prestant assistència als clients en els casos que així ho requerisquen.
- h) Atendre les contingències, imprevists i queixes que puguin sorgir i afectar a viatgers i situacions, solucionant els problemes que ocasionen permetent un desenvolupament adequat del servici.
- i) Prestar servicis específics al client en mitjans de transport, així com en terminals de viatgers (aeroports i estacions) complint les formalitats pròpies d'aquestos processos de manera adequada.
- j) Aplicar els protocols de qualitat en els servicis, així com en las actuacions de postvenda, buscant la satisfacció del client.
- k) Incrementar l'eficàcia dels servicis prestats mitjan l'ús d'aplicacions informàtiques i de gestió, així com les TIC.

- l) Motivar al personal al seu càrrec, delegar funcions i tasques, promovent la participació i el respecte, les actituds de tolerància i els principis d'igualtat de oportunitats.
- m) Resoldre problemes i prendre decisions individuals seguint les normes i procediments establerts, definits dins de l'àmbit de la seva competència.
- n) Mantenir l'esperit d'innovació, de millora dels processos de servici i d'actualització de coneixements a l'àmbit de les seves tasques.
- o) Exercir els drets i acomplir les obligacions derivades de les relacions laborals, d'acord amb lo establert en la legislació vigent.
- p) Detectar i analitzar oportunitats d'ocupació i auto-ocupació desenvolupant una cultura emprenedora i adaptant-se a diferents llocs d'ocupació i noves titulacions.
- q) Establir i administrar una xicoteta empresa, realitzant un anàlisi bàsic de viabilitat de productes i servicis, de planificació i de comercialització.

Unitats de Competència	
Qualificacions professionals completes	<p>a) Guia de turistes i visitants HOT 335_3 (R.D. 1700/2007, de 14 de desembre), que compren les següents unitats de competència:</p> <p>UC1069_3: Interpretar el patrimoni i bens d'interès cultural de l'àmbit d'actuació a turistes i visitants.</p> <p>UC1070_3: Interpretar espais naturals i altres bens d'interès natural de l'àmbit d'actuació a turistes i visitants.</p> <p>UC1071_3: Prestar servicis d'acompanyament i assistència a turistes i visitants i dissenyar itineraris turístics.</p> <p>UC1072_3: Comunicar-se en anglès, amb un nivell d'usuari competent, en els servicis turístics de guia i animació.</p> <p>UC1073_3: Comunicar-se en una llengua estrangera distinta a l'anglès,</p>
Qualificacions Professionals incompletes	<p>a) Promoció turística local i informació al visitant HOT 336_3 (R.D. 1700/2007, de 14 de desembre), que compren les següents unitats de competència:</p> <p>UC1074_3: Gestionar informació turística.</p> <p>UC1075_3: Crear, promocionar i gestionar servicis i productes turístics locals.</p> <p>b) Creació i gestió de viatges combinats i esdeveniments HOT330_3 (R.D.1700/2007, de 14 de desembre).</p> <p>UC0268_3: Gestionar unitats d'informació i distribució turístiques.</p> <p>UC1056_3: Gestionar esdeveniments.</p>

4.- Continguts i unitats didàctiques

El coneixement en qualsevol àrea de formació demana de disposar d'una informació sobre el tema. La major part d'aquesta informació són dades o fets concrets.

Quan aquesta informació té un significat concret, i per tant una persona comprèn aquest significat, en lloc de parlar de fets es parla de conceptes. Així doncs es parla de conceptes quan es poden establir relacions significatives entre fets o dades concretes.

Els principis són conceptes molt més generals, de gran nivell d'abstracció, que es troben a la part superior de l'organització jeràrquica del coneixement.

1^a AVALUACIÓ

UD. 1.- IDENTIFICACIÓ DE LA GEOGRAFIA DE LA COMUNITAT VALENCIANA

- Organització territorial i administrativa de la Comunitat Valenciana.
- Coneixements de l'actualitat política, econòmica, social i cultural.
- Estructura econòmica de la Comunitat Valenciana. Anàlisi sectorial actual i tendències de futur.
- Població i assentaments urbans a la Comunitat Valenciana. Anàlisi sectorial actual i tendències de futur.
- Xarxa d'infraestructures de transport de la Comunitat Valenciana.

UD. 2.- IDENTIFICACIÓ DE LA GEOGRAFIA TURÍSTICA D'ESPANYA.

- Organització territorial i administrativa. Concepte d'Autonomia, regió, província, comarca i municipi. Identificació.
- Relleu. Característiques. Unitats físiques.
- Demografia: distribució de la població.
- Respecte per les diferents creences, llengües i elements diferencials de les diferents comunitats autònomes.
- Aplicacions informàtiques i altres fonts per a l'estudi de la geografia turística.

UD.3.- IDENTIFICACIÓ DE LES PRINCIPALS DESTINACIONS TURÍSTIQUES D'ESPANYA.

- Destinacions espanyoles de sol i platja. Centres turístics litorals peninsulars i illes.
- Destinacions culturals espanyols. Rutes culturals.
- Destinacions urbanes espanyoles.
- Destinacions rurals i de naturalesa espanyols.
- Destinacions espanyoles d'espais lúdics i d'oci.
- Destinacions esportives (golf, esquí, nàutic, eqüestre, aventura i neu) i de salut i bellesa.
- Grans esdeveniments en les destinacions.
- Grans esdeveniments en les destinacions.

2ⁿ AVALUACIÓ

UD. 4.- IDENTIFICACIÓ DE LA GEOGRAFIA TURÍSTICA D'EUROPA

- L'organització internacional del turisme. L'Organització Mundial del Turisme (*OMT). Concepte i funcions. Regions i *subregiones.
- Organització política i territorial d'Europa. Països comunitaris i no comunitaris. Territoris dependents de dins i fora d'Europa.

- Unitats físiques europees.
- Diversitat cultural europea: cultures, pobles, llengües.

UD 5.- IDENTIFICACIÓ DE LES PRINCIPALS DESTINACIONS TURÍSTIQUES D'EUROPA

- Destinacions de sol i platja. Centres turístics litorals, illes i arxipèlags.
- Destinacions culturals Rutes culturals.
- Destinacions urbanes. L'oferta turística a les ciutats.
- Destinacions rurals i de naturalesa.
- Destinacions d'espais lúdics i d'oci.
- Destinacions esportives (golf, esquí, nàutic, eqüestre, aventura i neu) i de salut i bellesa.

3r AVALUACIÓ

UD 6.- IDENTIFICACIÓ DE LA GEOGRAFIA TURÍSTICA DE LA RESTA DEL MÓN.

- Geografia turística de la resta del món: trets distintius del relleu, hidrografia, vegetació, clima i diversitat cultural de les regions i *subregiones *OMT, excepte Europa.
- Actitud de respecte per les diferents races, creences i elements diferenciadors d'aquests països.

UD 7.- IDENTIFICACIÓ DE LES PRINCIPALS DESTINACIONS TURÍSTIQUES DE LA RESTA DEL MÓN.

- Destinacions de sol i platja. Centres turístics litorals, illes i arxipèlags.
 - Destinacions culturals Rutes culturals.
 - Destinacions urbanes. L'oferta turística a les ciutats.
 - Destinacions rurals i de naturalesa.
 - Destinacions d'espais lúdics i d'oci.
 - Destinacions esportives (golf, esquí, nàutic, eqüestre, aventura i neu) i de salut i bellesa.
- En qualsevol cas, la temporalització estarà en funció de la capacitat d'aprenentatge i comprensió de l'alumne.

CONTINGUTS DOCÈNCIA ANGLÈS TÈCNIC II-S.

Missatges orals en anglès en situacions pròpies del sector:

- Recursos, estructures lingüístiques, lèxic bàsic i aspectes fonològics sobre: Presentació de persones, salutacions i comiats, tractaments de cortesia, identificació dels interlocutors, gestió de cites, visites, justificació de retards o absències, allotjaments, mitjans de transports, horaris, actes culturals i anàlegs.
- Recepció i transmissió de missatges de forma: presencial, telefònica o telemàtic.
- Sol·licituds i peticions d'informació.
- Convencions i pautes de cortesia en les relacions professionals: horaris, festes locals i professionals i adequació al llenguatge no verbal.
- Estils comunicatius formals i informals: la recepció i relació amb el client.

Conversació en llengua anglesa en l'àmbit de l'atenció al client

- Recursos, estructures lingüístiques, lèxic i aspectes fonològics relacionats amb la contractació, l'atenció al client, queixes i reclamacions: documents bàsics. Formulació de disculpes en situacions delicades
 - Planificació d'agendes: concert, ajornament i anul·lació de cites.
 - Presentació de productes/servicis: característiques de productes/ servicis, mesures, quantitats, servicis i valors afegits, condicions de pagament, etc..
 - Convencions i pautes de cortesia, relacions i pautes professionals, usades en l'atenció al client, extern i intern.
 - Ompliment de documentació administrativa i comercial en anglés:
 - Interpretació de les condicions d'un contracte de compravenda.
 - Ompliment de documentació comercial bàsica: propostes de comanda, albarans, factures proforma, factures, documents de transport, documents de pagament o altres.
 - Recursos, estructures lingüístiques, i lèxic bàsic relacionats amb la gestió de comandes, contractació, intenció i preferència de compra, devolucions i descomptes.
 - Redacció de documentació relacionada amb la gestió laboral en llengua anglesa:
 - L'organització de l'empresa: llocs de treball i funcions.
- Interpretació de textos amb ferramentes de suport:
- Ús de diccionaris temàtics, correctors ortogràfics, programes de traducció automàtics aplicats a textos relacionats amb:
 - La cultura d'empresa i objectius: distints enfocaments.
 - *Articles de premsa específics del sector.*
 - Agenda. Documentació per a l'organització de cites, trobades, i reunions. Organització de les tasques diàries.
 - Consulta de pàgines webs amb continguts econòmics en anglés amb informació rellevant per a l'empresa.

5.- Unitats didàctiques

5.1.- Organització

La present programació didàctica fa referència al mòdul de destinacions turístiques amb una durada de 160 hores de les 2000 del cicle formatiu, repartides en 5 hores setmanals + 3 hores de anglés tècnic setmanals. El mòdul s'imparteix al segon curs.

Sessions reals: 160HA // 8S

- Dilluns: _____ 3 sessions
- Dimarts: _____ 2 sessió
- Dijous: _____ 2 sessions
- Divendres ----- 1 sessió

5.2.- Distribució temporal

	PRIMER TRIMESTRE	Hores 53
U.D. 1	Identificació de la geografia de la comunitat valenciana	9 hores
U.D. 2	Identificació de la geografia turística d'espanya.	10 hores
U.D 3	identificació de les principals destinacions turístiques d'espanya	31
	Avaluació parcial UDD 1,2 i - Avaluació trimestral (UDD. 1,2,3)	3 hores
	SEGON TRIMESTRE	53 hores
U.D. 3	identificació de les principals destinacions turístiques d'espanya	20 hores
U.D. 4	identificació de la geografia turística d'europa	3 hores
U.D 5	identificació de les principals destinacions turístiques d'europa	30
	TERCER TRIMESTRE	54
U.D. 6	Identificació de la geografia turística de la resta del món.	21 hores
U.D. 7	identificació de les principals destinacions turístiques del món	20 hores
	Avaluació parcial UDD 5 i 6 o Avaluació trimestral (UDD. 4,5 i 6)	3 hores
	Activitats extraescolars	6 hores
	Recuperació i anàlisi de les avaluacions, entrega de treballs,	3 hores

6.- Metodologia. Orientacions didàctiques:

6.1.- Metodologia general i específica

La metodologia a seguir serà activa, dinàmica, participativa, individualitzada, formativa i creativa. Per tal d'aconseguir-ho es seguiran les següents PAUTES METODOLÒGIQUES:

1. Presentació i introducció al mòdul, així com a la unitat didàctica que correspongui:

Al llarg de la primera sessió del curs i, sempre al començar a tractar una unitat didàctica nova (primera sessió), es realitzarà una tempesta d'idees que ens mostrarà els coneixements i aptituds previs de l'alumnat per detectar les idees preconcebudes i despertar un interès cap a la unitat. En esta primera sessió també es contempla realitzar la introducció a la unitat corresponent.

2. Explicació dels continguts organitzadors de cada unitat intercalant activitats de recolzament i resolució de casos pràctics:

Després de comprovar els coneixements previs de l'alumnat comença la fase d'exposició. Seguint les explicacions del professor i en el moment que estimi oportú s'aniran realitzant activitats, mitjançant les quals s'arribarà a dominar les capacitats terminals que es

demanen en aquest mòdul. Les explicacions es faran de forma oral acompanyades de documentació complementària, material audiovisual i els recursos educatius necessaris per a tal cosa.

3. Durant el desenvolupament de les unitats i al finalitzar cada una d'elles, es proposarà la resolució d'activitats d'ensenyament-aprenentatge.

Estes deuen facilitar la millor comprensió de la unitat proposada: debats, discussions, aplicacions pràctiques, etc. S'intentarà motivar a l'alumnat emprant material específic i real.

L'alumnat farà part de la faena de forma individual o en grup, buscant informació dins i fora de les aules, analitzant-la i assimilant-la de forma crítica. Es potenciaran les tècniques d'investigació ja que, amb la informació que l'alumnat va a rebre i assimilar, deurà realitzar diversos treballs d'investigació. Es realitzaran activitats simulades, de forma que es demostrï la utilitat de l'après per defensar-se en un medi productiu real. L'alumnat amb alguna experiència laboral pot fer un paper molt actiu al poder informar, exemplificant, a la resta de companys.

4. Prova escrita per a l'avaluació parcial del bloc i anàlisi de la mateixa:

Al finalitzar cada un dels blocs descrits, coincidint amb els trimestres, es realitzarà una prova escrita per a poder avaluar els coneixements, procediments i actituds adquirits per l'alumnat.

Al finalitzar aquest exercici es realitzarà un anàlisi general del mateix exposant els objectius aconseguits així com els que son necessaris d'aprofundir. Es farà en primer lloc de forma global i després de forma individualitzada en el departament de la família.

Les Avaluacions previstes per al present curs s'estructuren de la següent forma

- **1ª Avaluació abarca el període comprés entre el 07/09/ 20 fins el 30/11/20.**
- **2ª Avaluació abarca el període comprés entre el 01/12/20 fins el 05/03/21.**
- **3ª Avaluació abarca el període comprés entre 06/03/21 fins el 23/06/21.**

6.2.- Recursos didàctics i organitzatius

- La pròpia aula: cadires, taules, pissarres, guix,
- Material audiovisual:
 - Projector
 - PC i pantalla
 - Televisor i cd....
- Material escrit:
 - Manual de Destinacions Turístiques. Editorial Paranimf. Beatriz Martínez Leal i Rocío Rojo Gil
 - *Apunts del professor.
 - Publicacions, fullets, articles de premsa i revistes especialitzades.
 - Diapositives, *power-*points, vídeos, etc.
 - Webs relacionades amb els continguts de la programació

Activitats i estratègies d'ensenyança i aprenentatge

6.3.- Activitats complementàries

Com que aquest cicle i mòdul manté una estreta vinculació amb el món laboral i els instruments utilitzats tant per al desenvolupament d'unitats didàctiques, com per a l'avaluació correspondrà en la mesura del possible a situacions reals en el món laboral, es escaient que l'alumne/a visite centres i llocs de treball com a activitats complementàries i extraescolars. Per això, serà útil la coordinació amb el tutor del Cicle Formatiu, o amb tot l'Equip educatiu del Cicle, a fi que els alumnes visiten aquelles empreses relacionades amb els estudis que està cursant o realitze alguns exercicis pràctics al mateix centre i comproven l'aplicació pràctica dels continguts.

Avaluació de l'alumnat

7.1.- Criteris d'avaluació (incloent-hi els dels alumnes amb necessitats educatives especials, havent adequat abans els objectius generals dels continguts per a ells)

RESULTATS D'APRENENTATGE I CRITERIS D'AVALUACIÓ:

1. Identifica la geografia turística d'Espanya, distingint la seua divisió administrativa i els aspectes més rellevants del seu relleu, hidrografia i clima. Criteris d'avaluació:

- a) S'ha identificat el concepte de geografia turística i la seua importància per al coneixement integral de les destinacions.
- b) S'ha identificat l'organització territorial i administrativa d' Espanya distingint les comunitats autònomes, províncies i comarques més representatives i els municipis turístics més rellevants, situant-los en l'espai geogràfic.
- c) S'han identificat i descrit les principals característiques, unitats físiques i accidents geogràfics del relleu d'Espanya.
- d) S'han identificat els principals elements característics de la hidrografia i el litoral.
- e) S'han identificat i descrit els paisatges característics i la vegetació autòctona, així com els principals espais naturals protegits.
- f) S'han identificat i descrit les característiques generals del clima d'Espanya.
- g) S'ha analitzat la distribució de la població en el conjunt de l'Estat espanyol.
- h) S'han identificat els principals elements característics de les diferents cultures i pobles d'Espanya.
- i) S'ha valorat la pluralitat de llengües, cultures, costums, ritus i creences de les comunitats autònomes espanyoles.
- j) S'han identificat els materials i fonts per a l'estudi de les destinacions turístiques.

2. Identifica els principals elements de la geografia turística d'Europa i de la resta del món reconeixent la divisió política dels continents i els seus Estats, el relleu, la hidrografia i el clima.

Criteris d'avaluació:

- a) S'han descrit les funcions de l'Organització Mundial del Turisme, (*OMT), en el context de la divisió territorial dels països en regions i *subregions.
- b) S'han identificat les regions i *subregions turístiques de la *OMT, situant-les en l'espai geogràfic.
- c) S'ha analitzat l'organització política i territorial d'Europa.
- d) S'han identificat les principals unitats físiques d'Europa.
- e) S'han distingit els països comunitaris i els no comunitaris, així com els territoris dependents de dins i fora d'Europa, situant-los en l'espai geogràfic.
- f) S'han descrit els elements i característiques més rellevants i representatius del relleu, la hidrografia i el litoral europeus.
- g) S'han descrit les unitats físiques, paisatges i vegetació més rellevants; així com els principals espais naturals protegits i les característiques generals del clima europeu.
- h) S'han analitzat les característiques més excel·lents de les diferents cultures i pobles d'Europa.
- i) S'ha valorat la pluralitat de llengües, cultures, costums, ritus i creences dels diferents Estats d'Europa.
- j) S'han descrit les característiques més rellevants de relleu, hidrografia, vegetació, clima i diversitat cultural de la resta de regions i *subregiones del món.

3. Identifica les principals destinacions turístiques d'Espanya descrivint i valorant els seus recursos i oferta turística.

Criteris d'avaluació:

- a) S'han situat destinacions turístiques en el seu espai geogràfic.
- b) S'han caracteritzat les diferents destinacions turístiques espanyols atenent la seua especialització turística.
- c) S'ha reconegut l'oferta turística més rellevant en cada tipologia de destinacions.
- d) S'han identificat els recursos culturals, naturals i d'un altre tipus en les diferents destinacions.

e) S'han seleccionat les destinacions més rellevants atenent diversos factors: comercial, per tendència o promocional.

f) S'ha identificat la coincidència de tipologies turístiques en una mateixa destinació.

g) S'han utilitzat diverses fonts d'informació.

4. Identifica les principals destinacions turístiques d'Europa i de la resta del món, descrivint i valorant els seus recursos i oferta turística.

Criteris d'avaluació:

a) S'han situat les principals destinacions turístiques internacionals en el seu espai geogràfic. b) S'han caracteritzat les diferents destinacions turístiques internacionals atenent la seua especialització turística.

c) S'ha reconegut l'oferta turística més rellevant en cada tipologia de destinacions internacionals.

d) S'han identificat els recursos culturals, naturals i d'un altre tipus en les diferents destinacions internacionals.

e) S'han seleccionat les destinacions més rellevants atenent diversos factors: comercial, per tendència o promocional.

f) S'ha identificat la coincidència de tipologies turístiques en una mateixa destinació.

g) S'han utilitzat diverses fonts d'informació.

RESULTATS D'APRENTATGE I CRITERIS D'AVALUACIÓ DEL MÒDUL ANGLÉS TÈCNIC II-S

1. Produïx missatges orals en llengua anglesa, en situacions habituals de l'àmbit social i professional de l'empresa reconeixent i aplicant les normes pròpies de la llengua anglesa.

Criteris d'avaluació:

a) S'han identificat missatges de salutacions, presentació i acomiadament, amb el protocol i les pautes de cortesia associades.

b) S'han utilitzat amb fluïdesa missatges proposats en la gestió de cites.

c) S'han transmés missatges relatius a justificació de retards, absències, o qualsevol altra eventualitat.

d) S'han emprat amb fluïdesa les expressions habituals per al requeriment de la identificació dels interlocutors.

e) S'han identificat missatges relacionats amb el sector.

2. Manté conversacions en llengua anglesa de l'àmbit del sector interpretant la informació de partida.

Criteris d'avaluació:

- a) S'ha utilitzat un vocabulari tècnic adequat al context de la situació.
- b) S'han utilitzat els missatges adequats de salutacions, presentació, identificació i altres, amb les pautes de cortesia associades dins del context de la conversació.
- c) S'ha atés consultes directes telefònicament amb suposats clients i proveïdors.
- d) S'ha identificat la informació facilitada i requeriments realitzats per l'interlocutor.
- e) S'han formulat les preguntes necessàries per a afavorir i confirmar la percepció correcta del missatge.
- f) S'han proporcionat les respostes correctes als requeriments i instruccions rebuts.
- g) S'han realitzat les anotacions oportunes en anglés en cas de ser necessari.
- h) S'han utilitzat les fórmules comunicatives més usuals utilitzades en el sector.
- i) S'han comprés sense dificultat els punts principals de la informació.
- j) S'ha utilitzat un accent adequat en les conversacions en anglés.

3. Ompli documents de caràcter tècnic en anglés reconeixent i aplicant les normes pròpies de la llengua anglesa.

Criteris d'avaluació:

- a) S'ha identificat un vocabulari d'ús general en la documentació pròpia del sector.
- b) S'ha identificat les característiques i dades clau del document.
- c) S'ha analitzat el contingut i finalitat de distints documents tipus d'altres països en anglés.
- d) S'han omplert documents professionals relacionats amb el sector.
- e) S'han redactat cartes d'agraïment a proveïdors i clients en anglés.
- f) S'han omplert documents d'incidències i reclamacions.
- g) S'ha rebut i remés correus electrònics i fax en anglés amb les expressions correctes de cortesia, salutació i acomiadament.
- h) S'han utilitzat les ferramentes informàtiques en la redacció i compliment dels documents.

4. Redacta documents de caràcter administratiu/laboral reconeixent i aplicant les normes pròpies de la llengua anglesa i del sector.

Criteris d'avaluació:

- a) S'ha identificat un vocabulari d'ús general en la documentació pròpia de l'àmbit laboral.
- b) S'ha valorat la llengua anglesa com a mitjà de relació i enteniment al context laboral.

5. Interpreta textos, documents, conversacions, gravacions o altres en llengua anglesa relacionats amb la cultura general de negoci i empresa utilitzant les ferramentes de suport més adequades.

Criteris d'avaluació:

- a) S'han identificat les ferramentes de suport més adequades per a la interpretació i traduccions en anglés.
- b) S'ha interpretat informació sobre l'empresa, el producte i el servei.
- c) S'han aplicat els coneixements de la llengua anglesa a les noves tecnologies de la comunicació i de la informació.
- d) S'ha valorat la dimensió de la llengua anglesa com a mitjà de comunicació base en la relació empresarial, tant europea com mundial.

7.2.- Instruments d'avaluació i 7.3.- Criteris de qualificació i promoció

L'objectiu de l'avaluació del procés d'aprenentatge de l'alumnat es conèixer si ha aconseguit, per aquest mòdul professional, les capacitats terminals i les capacitats més elementals de les que estan compostes (criteris d'avaluació), amb la finalitat de valorar si disposa de la competència professional que acredita el títol (junt amb la resta de mòduls).

Continguts a avaluar en cada trimestre: 100%

Conceptuals	33%
Procedimentals	33%
Actitudinals	33%

Reflectits, com ja hem explicat, en les proves següents:

1. Exercicis escrits avaluadors teòric-pràctics: 60%
2. Exercicis, activitats, treballs individuals o en grup: 20%
3. Assistència a classe i comportament: 20%

En funció del moment es que es realitzi l'avaluació es distingirà entre:

Avaluació inicial o diagnòstica:

La finalitat serà obtenir informació sobre idees i conceptes previs de l'alumnat, del seu nivell inicial i de les possibles dificultats d'aprenentatge. Així, des del principi es farà una intervenció ajustada a les necessitats, interessos i possibilitats.

Avaluació formativa:

- 40%: Al llarg de cada unitat, mentre s'expliquen els continguts, mitjançant les activitats d'ensenyament-aprenentatge. S'avaluarà tant els conceptes com els procediments i les actituds. D'aquest percentatge es destinarà un 20% a l'assistència (tot i que el 15% de no assistència justificada o no justificada representarà la pèrdua d'avaluació continua). Representa la primera avaluació de continguts, en la que s'intentarà reconèixer els objectius aconseguits i detectar aquells que requereixen major esforç i comprensió per part de l'alumnat i que deurà haver depurat en l'exercici escrit.

- 60%: Al concloure una, dues o tres unitats didàctiques (segons temporalització i bloc conceptual), mitjançant un exercici escrit. L'exercici serà dissenyat com a compendi dels objectius del bloc conceptual. Serà mesura de control i "feed-back" per comprovar que realment l'alumnat ha aconseguit la capacitat terminal a avaluar.

Avaluació sumativa:

La finalitat essencial és l'assignació de puntuacions o qualificacions a l'alumnat. La funció és més social que pedagògica ja que tracta de determinar si l'alumnat reuneix les condicions necessàries per a la superació d'un determinat nivell.

La qualificació del mòdul es formularà en xifres d'1 a 10 sense decimals i serà la mesura aritmètica de les qualificacions de les avaluacions realitzades. Superaran el mòdul l'alumnat que obtingui una qualificació igual o superior a 5.

Les avaluacions amb qualificació negativa seran objecte de recuperació, obtenint per a la mateixa orientacions necessàries, resolució de consultes o dubtes per a recuperar positivament les matèries. Els criteris d'avaluació es mantindran iguals per a la recuperació, tot i que la qualificació no serà major de 5.

Paràmetres de mesura per qualificar la nota:

1. Exercicis escrits avaluatoris teòric-pràctics: són els exàmens. Es realitzaran cada tres unitats (aproximadament). Les preguntes d'examen seran a desenvolupar i depenent de la unitat de treball, hi haurà exercicis pràctics. Per fer mitja amb els continguts procedimentals i actitudinals l'alumne ha d'obtindre com a mínim un 4 en l'examen dels continguts conceptuals. Cada falta d'ortografia descomptarà de la nota del examen. Per fer mitja entre els diferents exàmens parcials realitzats en cada avaluació, l'alumne, també, deurà haver obtingut com a mínim un 4 en aquests.

2. Exercicis, activitats, treballs individuals o en grup: són els treballs realitzats en grup o individualment. El contingut dels treballs realitzats s'expressarà en resums, comentaris de text, cerca d'informació, exposicions en classe. La presentació dels mateixos deu ser amb claretat, neteja, sense faltes d'ortografia i amb puntualitat a la seva entrega.

3. Assistència a classe: L'assistència a classe es obligatòria, s'exigeix un mínim d'assistència del 85% de les hores docents. L'alumne que falte a classe amb o sense justificació perdre el dret a l'avaluació continua encara que no a la avaluació final que es realitzarà en juny.

4. Saber estar i comportar-se: Participació en classe, comportament, modals, ...

CRITERIS D'AVALUACIÓ I QUALIFICACIÓ:

A l'avaluar als alumnes es tindrà en compte els següents criteris:

- L'assistència a classe és obligatòria. Aquell alumne/a que falte amb o sense justificació a un 15% de las classes perdre el dret a l'avaluació continua i sols podrà presentar-se als exàmens finals de juny o abril (depenent del curs).
- L'acumulació de faltes justificades o sense justificar que no supere 15% podrà significar que la qualificació siga un 20% inferior al resultat obtingut a la prova.
- El interés posat pel alumne a l'anàlisi, resolució i comentari de casos pràctics.
- La participació activa i constructiva als debats i activitats proposats pel professor.
- La capacitat de cooperació i treball en equip.
- El domini dels coneixements explicats a classe mitjançant prova escrita i/o treball pràctic.
- La nota de les avaluacions la compondrà els exàmens, proves i treballs realitzats. La qualificació per trimestre serà la mitjana de les qualificacions obtingudes a:
 - Les proves o prova trimestral **60%**
 - Activitats (i activitats extraescolars) i treballs durant el trimestre **20%**
 - Actitud, comportament, participació a classe i assistència **20%**

- De les proves, treballs i activitats trimestrals de cada avaluació, es traurà la nota mitjana, sempre i quan l'alumne haja obtingut com a mínim una nota de **4**.
- Serà obligatori per a ser avaluat, presentar els treballs i activitats trimestrals de cada avaluació dins dels terminis estipulats.
- Les activitats complementàries i extraescolars són obligatòries. S'exigirà a l'alumne un comportament apropiat durant el desenvolupament de la mateixa.
- Es podrà rebaixar la qualificació per realitzar faltes d'ortografia.
- La qualificació final del mòdul serà la mitjana aritmètica de les obtingudes a cada trimestre del curs.

CRITERIS DE RECUPERACIÓ

L'alumne podrà triar entre dos modalitats d'avaluació trimestral:

- Eliminant matèria amb dos parcials: un a meitat del trimestre i l'altre a la fi d'aquest.
- O bé, amb una prova avaluadora global de tot el trimestre, a la fi d'aquest.

Si l'alumne no es presenta al primer parcial, s'entendrà que ha triat la segona opció.

En el cas d'haver optat per l'opció dels dos parcials, si l'alumne no pot presentar-se a l'últim parcial, siga la causa que siga, suspensarà l'avaluació. No obstant, podrà recuperar l'avaluació completa (i ja no per parcials) després de l'avaluació, però la nota d'aquesta serà un 5.

Si un alumne no ha entregat els treballs en la data estipulada per causes justificades, podrà recuperar-los al final del trimestre, amb l'últim parcial o prova d'avaluació trimestral, sempre abans de la sessió d'avaluació.

La recuperació consistirà en la realització de proves escrites per avaluar els coneixements no adquirits i/o treballs realitzats per l'alumne com a complementaris. La qualificació màxima com ja s'ha esmentat serà de 5.

En les proves extraordinàries continuaran vigents els continguts mínims que s'han tingut en compte al llarg del curs.

RECLAMACIÓ DE QUALIFICACIONS

S'actuarà segons l'establert a l'article 9 de la Ordre 32/2011, de 20 de desembre, de la Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació, per la que es regula el dret de l'alumnat a la objectivitat en l'avaluació, i s'estableix el procediment de reclamació de qualificacions obtingudes i de les decisions de promoció, de certificació o d'obtenció del títol acadèmic que corresponga, i en l'article 14 de la Ordre 79/2010, de 27 d'agost, de la Conselleria d'Educació, per la que es regula l'avaluació de l'alumnat dels cicles formatius de Formació Professional del sistema educatiu en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana.

7.5.- Activitats de reforç, d'ampliació i de recuperació per a pendents

Al llarg del procés d'ensenyament aprenentatge, es formularan tot una sèrie d'activitats que tenen com a objecte adaptar a cada alumne el procés esmentat. En cada unitat didàctica es desenvolupa per part del professor, activitats que tenen com a objectiu **reforçar** el continguts desenvolupats, **ampliar-los** per aquells alumnes que així ho demanden i **recuperar** (com he indicat en l'apartat anterior) aquells procediments i conceptes que els alumnen no han sigut capaç d'assolir en el procés d'avaluació.

8.- Mesures d'atenció a l'alumnat amb necessitats específiques de recolzament educatiu o amb necessitat de compensació educativa. Referència al Decret 104/2018 regulador del sistema d'equitat i inclusió al sistema educatiu Valencià

En funció de la tipologia diversa d'atenció a alumnes en necessitats educatives especials, s'incorporaran mesures i activitats específiques tracten aquesta diversitat, per a facilitar la integració d'estes persones al ritme normal de l'activitat docent i de la resta d'alumnes. Aquesta integració es farà de forma que es garantisca l'activitat de la practica docent, conforme al previst. Els alumnes que arriben al grau superior no solen tindre problemes que necessiten una atenció individualitzada, però enguany tenim dues alumnes amb problemes de comprensió de la llengua castellana i que no entenen el valencià.

El departament ha pres com a mesura fer les classes de 1er en castellà, parlant més poc a poc, i estan atents al feedback que tenim, sobre tot, d'aquestes dues alumnes.

També s'establert que es subministrarà material complementari per tal de reforçar l'aprenentatge. En el cas d'aquest mòdul, s'ha recomanat la compra del llibre què s'empra de referència en el desenvolupament dels continguts.

Caldrà fer una sèrie de controls, per tal de comprovar l'assoliment dels continguts, sobretot, per part d'aquestes alumnes.

9.- Avaluació de la pràctica docent i indicadors de consecució, tant per a avaluar els aprenentatges de l'alumnat com els processos d'ensenyança i la pròpia pràctica docent

Es proposen activitats de autoavaluació, així com avaluació per part dels alumnes de la pràctica docent. Per a tal fi, s'han dissenyat qüestionaris a tal efecte.

EVALUACIÓN DE LOS/AS ALUMNOS/AS RESPECTO AL PROFESOR/A.

CURSO: 1º

PROFESOR/A: JORDI PRATS GONZALEZ

MÓDULO: DESTINOS TURÍSTICOS.

Los números marcados corresponden a:

1-Nunca. 2-A veces. 3-Regularmente. 4-Casi siempre. 5-Siempre.

Nº REF.	Concepto	1	2	3	4	5
1	El/La profesor/a ha explicado todos los contenidos					
2	El/La profesor/a transmite los contenidos de forma clara y entendible					
3	Se cumple la distribución en el tiempo de los contenidos					
4	Se aplican los criterios de evaluación					
5	Considera que se han aplicado los criterios de calificación					
6	Metodología de enseñanza/aprendizaje adecuada					
7	El/La profesor/a responde a las dudas en el transcurso de las clases					
8	Se han realizado suficientes actividades para la comprensión de los contenidos					
9	El profesor cumple y exige el cumplimiento de las normas del centro					
10	Considera que el/la profesor/a ha fomentado una correcta convivencia en el aula					

Propuestas de mejora para el/la profesor/a:

Valoración de la encuesta: (A RELLENAR POR EL CENTRO)			
Suma de puntos	/ 10	Puntuación media	

NOTA: En caso de puntuar 1 ó 2, explicar la razón, indicando Nº Referencia.

**** INDICADOR DE SEGUIMENT DE LA PROGRAMACIÓ PER PART DEL PROFESSOR:
JORDI PRATS GONZALEZ.**

DEPARTAMENTO	HOSTELERIA TURISMO	Y	CICLO	GUÍA, ASISTENCIA E INFORMACIÓN TURÍSTICA
APOYO	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		CURSO	
PROFESOR	JORDI PRATS		MÓDULO	DESTINOS TURÍSTICOS
EVALUACIÓN			FECHA	

MARCAR CON "X" BAJO LA COLUMNA CORRESPONDIENTE Siendo 1 la puntuación mínima y 3 la máxima	1	2	3
1. He impartido la totalidad de los contenidos dentro de las unidades programadas.			
2. La temporalización propuesta por unidad ha sido adecuada.			
3. La metodología me ha permitido adaptar los contenidos a los ritmos de aprendizaje y a la diversidad de alumnos, así como los agrupamientos.			
4. Considera que las actividades realizadas en el aula o aula taller, se han desarrollado de forma correcta.			
5. El clima de la clase ha contribuido a la realización de actividades e impartición de los contenidos programados.			
6. He detectado hábitos de trabajo eficientes, así como respeto a las normas de convivencia del centro.			
7. He utilizado las TIC como había previsto y otros recursos materiales.			
8. He trabajado contenidos de manera interdisciplinar.			
9. Considero que las actividades complementarias/extraescolares realizadas han tenido un resultado positivo en el grupo.			
10. Trabajo y realizo actividades sobre el tema transversal del centro.			
Por favor, a continuación sume los resultados			

ITEM	Por favor, justifique en caso de ítem = 1, y aporte propuesta de mejora

--	--

VALORACIÓN DEL SEGUIMIENTO DE LAS PROGRAMACIONES				
SUMA PUNTOS	DE	/ 10	PUNTUACIÓN MEDIA	

10.- Activitats complementàries i extraescolars

Com que aquest cicle i mòdul manté una estreta vinculació amb el món laboral i els instruments utilitzats tant per al desenvolupament d'unitats didàctiques, com per a l'avaluació correspondrà en la mesura del possible a situacions reals en el món laboral, es escaient que l'alumne/a visite centres i llocs de treball com a activitats complementàries i extraescolars. Per això, serà útil la coordinació amb el tutor del Cicle Formatiu, o amb tot l'Equip educatiu del Cicle, a fi que els alumnes visiten aquelles empreses relacionades amb els estudis que està cursant o realitze alguns exercicis pràctics al mateix centre i comproven l'aplicació pràctica dels continguts.

Departament de turisme

Mòdul d'estructura del mercat turístic

CURS 2023-2024

IES SERRA MARIOLA

CICLE FORMATIU: GUÍA, INFORMACIÓ I
ASSISTÈNCIES TURÍSTIQUES
Professora: Ana Castelló Beltrán

Contenido

1. INTRODUCCIÓ	3
2. COMPETÈNCIES	5
2.1. Competència general del títol	5
2.2. Competències específiques del mòdul	6
2.3. Competències clau professionals	6
3. OBJECTIUS	7
3.1. Objectius del cicle	7
3.2. Objectius del mòdul	9
4. CONTINGUTS	9
4.1. Organització	11
4.2. Distribució temporal	13
5. METODOLOGIA I ORIENTACIONS DIDÀCTIQUES	14
5.1. Metodologia general i específica	14
5.2. Recursos didàctics i organitzatius	14
5.3. Activitats i estratègies d'ensenyança i aprenentatge	15
5.4. Activitats complementàries	15
6. AVALUACIÓ DE L'ALUMNAT	15
6.1. Criteris d'avaluació	15
6.2. Instruments d'avaluació	15
6.3. Criteris de qualificació i promoció	17
6.4. Activitats de reforç, d'ampliació i de recuperació per apendents	17
7. MESURES D'ATENCIÓ A L'ALUMNAT AMB NECESSITATS ESPECÍFIQUES DE RECOLZAMENT EDUCATIU O AMB NECESSITAT DE COMPENSACIÓ EDUCATIVA	18
8. ELEMENTS TRANSVERSALS	19
9. AVALUACIÓ DE LA PRÀCTICA DOCENT I INDICADORS DE CONSECUCIÓ,	21
10. ACTIVITATS COMPLEMENTÀRIES I EXTRAESCOLARS	24



1. INTRODUCCIÓ

1.1. JUSTIFICACIÓ

La programació en l'aula és el tercer nivell de concreció curricular que es troba vinculada al:

- Disseny Curricular Base (primer nivell de concreció)
- Projecte Educatiu del Centre (P.I.C.) (segon nivell de concreció)
- Projecte Curricular d'Etapa de cicle de Formació Professional (P.C.I.) (segon nivell de concreció)

La programació és un espai on el professorat desenvolupa i adapta el P.C.I. a la realitat de l'aula, a través d'una sèrie de decisions sobre els quatre elements del currículum: *concreció d'objectius i continguts, i decisions sobre estratègies metodològiques i avaluatives.*

El Reial decret 1255/2009 de 24 de Juliol ha establert el títol de Tècnic Superior en Guia, Informació i Assistències Turístiques i els seus corresponents ensenyaments mínims, d'acord amb la Llei Orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'Educació, que disposa en l'article 39.6 que el Govern, prèvia consulta a les comunitats autònomes, establirà les titulacions corresponents als estudis de formació professional, així com els aspectes bàsics del currículum de cadascuna d'elles.

Aquesta llei ha inclòs en el sistema educatiu com a objectiu fonamental l'establiment d'una sèrie de competències bàsiques i una sèrie de competències professionals, personals i socials (específiques o genèriques) que s'han d'aconseguir amb el títol.

La **Competència general** d'aquest títol consisteix en: Planificar, promocionar i informar sobre destinacions turístiques de base territorial, guiant i assistint a viatgers i

clients en els mateixos, així com en terminals, mitjans de transport, esdeveniments i altres destinacions turístiques.

L'Ordre 34/2012 de la Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació, estableix el Currículum del Cicle Formatiu de Grau Superior corresponent al títol de Tècnic Superior en Guia, Informació i Assistències Turístiques, pertanyent a la família d'Hostaleria i Turisme.

Basant-nos en les, anteriorment, citades normatives, es desenvoluparà la programació del mòdul professional: estructura del mercat turístic, amb les seves unitats didàctiques. Aquest mòdul professional s'identifica amb el codi 0171 i té una equivalència de crèdits ETCS de 8.

1.2. CONTEXTUALITZACIÓ

Ubicació i entorn socioeconòmic i cultural.

L'Institut d'Educació Secundària "Serra Mariola" es troba situat als afores de la població de Muro de l'Alcoi (Alacant), en la carretera que comunica amb la pedania de Setla de Nunyes. Ben a prop se situen el nou CEIP "el Bracal", el poliesportiu i les dependències de la Policia Local.

L'IES presenta un caràcter "comarcal" dins del Comtat, nodrint-se amb alumnat de la població de Muro (9.303 habitants segons el cens de 2022) i altres poblacions dels voltants que acudeixen al mateix utilitzant un servei de transport escolar: Alcalà de la Jovada, l'Alqueria d'Asnar, Almudaina, Planes, Alcosser, Gaianes, Beniarrés, L'Orxa, Benimarfull i Agres a més de les pedanies de Benàmer, Turballos, Setla de Nunyes, Catamarruch, Margarida i Benialfaquí.

El centre acull un volum d'immigració d'un 10% (70 alumnes front un total de 692), la qual cosa no suposa inconvenient respecte a la seua organització interna; no obstant això, compta amb un "Protocol d'atenció a l'alumnat estranger" que preveu i canalitza les seues actuacions al respecte. Dels alumnes matriculats de procedència estrangera són: 3 búlgars, 1 colombià, 1 cubana, , 1 hondureny, 2 lituans, 2 libanesos, 48 marroquins, 2 mauritans, 2 portuguesos, 1 del Regne Unit, 2 senegalesos, 4 ucraïnesos i un veneçolà.

L'alumnat prové en la seua majoria de famílies de classe social mitjana, la font d'ingressos del qual prové principalment de la indústria i sector serveis, amb algunes excepcions localitzades principalment en les poblacions de menys habitants, amb ingressos derivats de l'agricultura. Són aïllats els casos de famílies que precisen suport social, si bé encara es notaven discretament els efectes de la crisi econòmica passada, i encara estem alerta per la crisi que va

originar la pandèmia del COVID-19. Hi ha una fluida comunicació amb l'Ajuntament de Muro, col·laborant en diversos aspectes i servint-se dels mitjans i recursos culturals que aquest ofereix.

A l'ubicar-se en una comarca fonamentalment valencianoparlant, en el Projecte Educatiu de Centre es contempla que la llengua vehicular utilitzada serà el Valencià, encara que el curs passat ja es va aplicar el pla plurilingüe.

Arepleguem a continuació els principals trets d'identitat que arreplega el PEC i caracteritzen al centre:

Centre aconfessional, promou el respecte del pluralisme i dels valors democràtics.

Obert a l'entorn físic i social a través de les diverses àrees, eixides, itineraris, participació en les festes i activitats culturals de la comunitat.

Autonomia, innovació i projecció cap al futur.

Renovació pedagògica amb un fort compromís de formació constant i contínua del professorat.

Descripció de l'aula:

La componen 6 alumnes de edats situades entre els 19 y 26 anys. Algunes d'elles venen d'haver cursat batxiller i altres han accedit mitjançant un cicle de grau mitjà.

Descripció del centre: instal·lacions i recursos.

L'IES Serra Mariola es distribueix espacialment a través d'un edifici central on es troba consergeria (amb serveis de reprografia, telefonia y atenció al públic), secretaria administrativa, despatxos de l'equip directiu, servei d'orientació psicopedagògica, sala de professors (amb prestatgeries per a cada docent i ordinadors), biblioteca (fa dos cursos es va separar una part per fer una aula d'informàtica, aquest curs encara comparteix algunes hores com a aula d'informàtica), sala d'usos múltiples -ara redistribuït i utilitzat com a classes per a batxillerat- i saló **COMPETÈNCIES**

2.1. Competència general del títol

La competència general d'aquest títol consisteix a planificar, promocionar i informar sobre destinacions turístiques de base territorial, guiant i assistint a viatgers i clients, així com en terminals, mitjans de transport, esdeveniments i altres destinacions turístiques.

2.2. Competències específiques del mòdul

Les competències professionals, personals i socials del títol de tècnic superior en Guia, Informació i Assistència Turístiques que tenen relació amb el mòdul professional de Processos de Guies i Assistències Turístiques són les que s'enumeren a continuació (RD 1255/2009):

- Guiar i assistir a viatgers en viatges, trasllats o visites, utilitzant les estratègies de comunicació, aconseguint la satisfacció d'aquests.
- Informar i conduir a turistes i viatgers, fomentant el respecte per la riquesa del patrimoni cultural i natural.
- Coordinar les operacions dels diferents tipus d'esdeveniments, prestant assistència als clients en els casos que així ho requerissin.
- Atendre les contingències, imprevistos i queixes que puguin sorgir i afectar viatgers i situacions, solucionant els problemes que ocasionen permetent un desenvolupament adequat del servei.
- Prestar serveis específics a client en mitjans de transport, així com en terminals de viatgers (aeroports i estacions) complint les formalitats pròpies d'aquests processos de manera adequada.
- Aplicar els protocols de qualitat en els serveis, així com en les actuacions de post-venda, buscant la satisfacció de client.
- Incrementar l'eficàcia dels serveis prestats mitjançant l'ús d'aplicacions informàtiques i de gestió, així com les TIC.
- Motivar el personal al seu càrrec, delegar funcions i tasques, promovent la participació i el respecte, les actituds de tolerància i els principis d'igualtat d'oportunitats.
- Resoldre problemes i prendre decisions individuals seguint les normes i procediments establerts, definits dins de l'àmbit de la seva competència.
- Mantenir l'esperit d'innovació, de millora dels processos de servei i d'actualització de coneixements en l'àmbit del seu treball.

2.3. Competències clau professionals

- a) Treballar en equip: integrar-se i col·laborar de forma activa en la consecució d'objectius comuns amb altres persones, àrees i/o organitzacions. Inclou coordinar equips.

- b) Prevenir i resoldre conflictes: tractar i resoldre les diferències que sorgeixen entre persones i/o grups en qualsevol tipus d'organització
- c) Resoldre problemes: identificar, analitzar i definir els elements significatius que constitueixen un problema per resoldre'l amb criteri i de forma efectiva.
- d) Aprendre per un mateix: cercar, assimilar i aplicar nous coneixements de forma autònoma
- e) Previndre riscos en el treball: identificar, avaluar i controlar els perills i riscos associats a un procés productiu o servei
- f) Adaptar-se a l'entorn: afrontar situacions crítiques de l'entorn canviant (canvis tecnològics i organitzatius...), mantenint un estat d'equilibri físic i mental que permet a la persona seguir actuant amb efectivitat.
- g) Innovació: donar una resposta que cerqui satisfer determinades necessitats, introduint elements nous en els processos i/o resultats

3. OBJECTIUS

3.1. Objectius del cicle

El Reial Decret 1255/2009 el Cicle Formatiu de Guia, Informació i Assistències Turístiques té marcats els següents objectius generals:

1. Analitzar i interpretar diferents fonts, seleccionant la informació sobre l'oferta turística de l'entorn i les ajudes institucionals per a estudiar el potencial de les diferents àrees territorials i del mercat turístic de la zona.
2. Realitzar processos de recerca de mercats turístics, interpretant cadascuna de les fases seqüenciades per a dissenyar i modificar productes turístics de base territorial rendibles i de qualitat.
3. Identificar les destinacions turístiques nacionals i internacionals més rellevants, analitzant la seua oferta, característiques i cicles de vida per a proposar accions de promoció i comercialització.
4. Identificar i seleccionar informació turística, analitzant les fonts, els mitjans, el nivell i els procediments més adequats per a assessorar i informar al turista en punts d'informació, viatges o en la destinació, emprant almenys l'anglès i un altre idioma estranger.
5. Identificar i seleccionar estratègies de comunicació analitzant la seua adequació en cada tipus de servei per a guiar i assistir a viatgers en viatges, trasllats o visites, emprant almenys l'anglès i un altre idioma estranger.

6. Reconèixer i valorar el patrimoni natural i cultural, analitzant les seues peculiaritats per a informar i conduir a turistes i viatgers.
7. Analitzar els processos de serveis i els mitjans tècnics i humans, identificant els procediments en cada cas per a coordinar les operacions en diferents tipus d'esdeveniments.
8. Reconèixer els problemes més comuns associats al servei i les seues possibles solucions, analitzant i aplicant les tècniques d'atenció al client, apropiades, per a atendre les possibles contingències, imprevists i queixes.
9. Analitzar els processos de prestació del servei, identificant els recursos tècnics i humans així com els procediments habituals en terminals de transport de viatgers per a prestar serveis específics al client.
10. Caracteritzar els procediments dels serveis i les actuacions postvenda, seleccionant les tècniques apropiades per a l'aplicació dels protocols de qualitat.
11. Caracteritzar aplicacions informàtiques i de gestió així com les TIC, reconeixent la seua utilitat per a incrementar l'eficàcia dels serveis prestats.
12. Analitzar les actituds positives valorant la participació, respecte, tolerància i igualtat d'oportunitats entre les persones per a motivar al personal al seu càrrec i delegar funcions del lloc de treball.
13. Identificar les normes de seguretat ambiental i de prevenció de riscos laborals, reconeixent els factors de risc i paràmetres de qualitat associats a la prestació dels serveis de guia, informació i assistència turístiques per a aplicar els protocols de seguretat laboral i ambiental durant tot el procés de prestació de servei.
14. Valorar les activitats de treball en els processos de prestació dels serveis de guia, informació i assistència turístiques, identificant la seua aportació al procés global de prestació del servei per a aconseguir els objectius prèviament identificats.
15. Valorar la diversitat d'opinions com a font d'enriquiment, reconeixent altres pràctiques, idees i creences per a resoldre problemes i prendre decisions.
16. Reconèixer i identificar possibilitats de millora professional, recaptant informació i adquirint coneixements per a la innovació i actualització en l'àmbit del seu treball.
17. Reconèixer els seus drets i deures com a agent actiu de la societat, analitzant el marc legal que regula les condicions socials i laborals per a participar com a ciutadà democràtic.

18. Reconèixer i identificar possibilitats de negoci, analitzant el mercat i estudiant la viabilitat dels projectes per a la generació de la seua pròpia ocupació.

3.2. Objectius del mòdul

Els objectius del mòdul venen establerts en termes de Resultats d'Aprenentatge (RA), pel Reial Decret 1255/2009, són els següents:

1. Contextualitza el sector turístic, la seua evolució històrica i situació actual, analitzant les seues implicacions com activitat socioeconòmica.
2. Identifica les diferents tipologies turístiques relacionant-les amb la demanda i la seua previsible evolució.
3. Analitza l'oferta turística, caracteritzant els seus principals components, així com els canals d'intermediació i distribució.
4. Caracteritza la demanda turística relacionant els diversos factors i elements que la motiven, així com les tendències actuals.

La formació del mòdul contribueix a assolir els objectius generals a), b), c) i d) del cicle formatiu i les competències a), b) i c) del títol.

Les línies d'actuació en el procés d'ensenyament-aprenentatge que permeten assolir els objectius del mòdul versaran sobre:

- L'aplicació de les noves tecnologies i aplicacions informàtiques de gestió de la informació.
- Investigació del mercat turístic, ja que aquest es canvia i necessita d'una constant actualització tant de les tendències de la demanda com de la oferta.
- Anàlisi i caracterització dels elements bàsics que componen el mercat turístic.
- El funcionament bàsic dels diferents sectors o empreses que configuren l'oferta.
- La caracterització i elements que condicionen la demanda del mercat turístic.

4. CONTINGUTS

Relació de continguts mínims del mòdul professional d'Estructura del Mercat Turístic:

Contextualització del turisme:

- Definició i elements que caracteritzen al turisme.
- Diferències entre turista, visitant i excursionista.
- Evolució del turisme.
- Entitats públiques i privades d'àmbit local, regional, nacional i internacional relacionades amb el sector turístic.
- Valoració de l'activitat turística en el desenrotllament d'un nucli poblacional.
- Valoració de les noves tecnologies com a fonts d'informació i promoció turística.
- Valoració del professional turístic en l'àmbit de la seua professió.

Identificació de les tipologies turístiques i les seues tendències: – Tipologies turístiques i les seues característiques.

- Localització geogràfica de les principals tipologies turístiques.
- Tendències de les tipologies turístiques nacionals.
- Tendències de les tipologies turístiques internacionals.

Anàlisi de l'oferta turística

- L'oferta turística.
- La intermediació turística. Canals de distribució.
- Empreses d'allotjaments turístics.
- Els mitjans de transport turístics.
- L'oferta complementària.
- El nucli turístic.
- Importància econòmica del turisme per al nucli turístic.

Caracterització de la demanda turística:

- Definició. Factors de la demanda turística.
- Elements externs que influïen en l'elasticitat de la demanda turística.
- Motivacions de la demanda turística.
- Estacionalització de la demanda. Accions de desestacionalització
- Tendències actuals de la demanda turística.
- Valoració de la importància de conèixer la clientela com a element dinamitzador de la demanda.

4.1. Organització

Els continguts que s'impartirà en classe s'han estructurat en 9 unitats de treball amb els seus pertinents continguts (Ordre 34/2012 de 22 de juny). Els continguts arrepleguen aprenentatges dels tres tipus: conceptual, procedimental i actitudinal.

UNITAT 1: CONTEXTUALITZACIÓ DEL SECTOR TURÍSTIC

- 1.1. Conceptes bàsics de turisme
- 1.2. Evolució del turisme
- 1.3. Efectes del turisme
- 1.4. El mercat turístic
- 1.5. Valoració del professional del turisme
- 1.6. Ús de les noves tecnologies en el sector turístic
- 1.7. Principals esdeveniments nacionals i internacionals en matèria de turisme

UNITAT 2: ENTITATS PÚBLIQUES I PRIVADES RELACIONADES AMB EL SECTOR TURÍSTIC

- 2.1. Entitats públiques i privades d'àmbit internacional
- 2.2. Entitats públiques i privades d'àmbit nacional
- 2.3. Entitats públiques i privades d'àmbit autonòmic
- 2.4. Organismes públics i privats de les entitats locals

UNITAT 3: IDENTIFICACIÓ DE LES TIPOLOGIES TURÍSTIQUES I LES SEUES TENDÈNCIES

- 3.1. Principals tipologies turístiques
- 3.2. Tipologies turístiques, característiques i localització geogràfica
- 3.3. Altres tipologies turístiques

UNITAT 4: OFERTA BÀSICA: LES EMPRESES D'ALLOTJAMENT TURÍSTIC

- 4.1. Les empreses d'allotjament turístic
- 4.2. Establiments hotelers

- 4.3. Apartaments turístics
- 4.4. Allotjaments rurals
- 4.5. Càmpings o campaments de turisme
- 4.6. Albergs turístics
- 4.7. Altres allotjaments turístics
- 4.8. Noves formes d'allotjaments: el model P2P
- 4.9. Serveis als allotjaments turístics

UNITAT 5: OFERTA BÀSICA: LES EMPRESES D'INTERMEDIACIÓ I DE TRANSPORT TURÍSTIC

- 5.1. Les empreses d'intermediació turística
- 5.2. Els mitjans de transport turístic

UNITAT 6: L'OFERTA COMPLEMENTÀRIA

- 6.1. Les empreses de restauració
- 6.2. Les empreses i entitats que presten serveis d'informació turística
- 6.3. Les empreses i entitats d'organització de serveis
- 6.4. Les empreses organitzadores d'activitats d'oci i temps lliure
- 6.5. Altres empreses turístiques

UNITAT 7: EL NUCLI TURÍSTIC

- 7.1. El nucli turístic: nucli turístic emissor i receptor
- 7.2. Els recursos turístics
- 7.3. Infraestructures turístiques
- 7.4. Empreses turístiques
- 7.5. Anàlisi del turisme de sol i platja, rural i cultural

UNITAT 8: CARACTERITZACIÓ DE LA DEMANDA TURÍSTICA

- 8.1. La demanda turística: generalitats
- 8.2. Tipus de demanda turística
- 8.3. Motivacions de la demanda turística
- 8.4. Elasticitat de la demanda i elements que influeixen en ella
- 8.5. Els clients. Tipologies, característiques i comportaments de compra

8.6. L'estacionalitat de la demanda

UNITAT 9: ANÀLISI DE LA DEMANDA TURÍSTICA

- 9.1. Anàlisi de la demanda turística internacional
- 9.2. Anàlisi de la demanda turística a l'estat espanyol
- 9.3. Altres anàlisi de la demanda turística: nivell regional i provincial
- 9.4. Tendències actuals de la demanda turística

4.2. Distribució temporal

Les unitats didàctiques s'organitzaran per trimestres considerant els continguts atenent a la distribució geogràfica que s'especifica al següent apartat

DISTRIBUCIÓ TEMPORAL	
PRIMERA AVALUACIÓ	
UD 1 - Contextualització del sector turístic	8h
UD 2 – Entitats públiques i privades relacionades amb el sector turístic	10h
UD3 – Identificació de les tipologies turístiques i les seues tendències	10h
SEGONA AVALUACIÓ	
UD 4 – Oferta bàsica: les empreses d'allotjament turístic	12h
UD 5 – Oferta bàsica: les empreses d'intermediació i de transport turístic	12h
UD 6 – L'oferta complementària	10h
UD 7 – El nucli turístic	12h
TERCERA AVALUACIÓ	
UD 8 – Caracterització de la demanda turística	12h
UD 9 – Anàlisi de la demanda turística	10h
	96H

5. METODOLOGIA I ORIENTACIONS DIDÀCTIQUES

5.1. Metodologia general i específica

Les tres primeres unitats didàctiques son introductòries i teòriques i per tant es desenvoluparan. la primera unitat mitjançant unes classes magistrals, però la segona i tercera unitat es faran mitjançant la investigació que els alumnes faran dels conceptes i que posteriorment exposaran a la resta del grup. Tot això mitjançant la introducció de suport informàtic i audiovisual. Es fomentarà el treball individual de l'alumnat, en parelles i en equip. Es consultaran articles d'actualitat vinculats al sector, publicacions referents, es faran exposicions de diversos treballs de recerca i es resoldran diferents activitats. També durant tot el curs s'emprarà la ferramenta de portfolio.

Les unitats de la quatre a la sisena es desenvoluparà mitjançant un tema teòric introductori seguit d'uns treballs d'investigació que els alumnes faran amb la guia del professor per tal de descobrir les diferents potencialitats i ofertes turístiques del territori. Aquest treball d'investigació s'explicarà, per part de l'alumne a la resta del grup classe.

Tots els treballs i activitats que els alumnes facin durant el curs estaran penjants a AULES per tal de que estiguin a l'abast de la resta del grup i per tant seran matèria d'examen al final del trimestre.

5.2. Recursos didàctics i organitzatius

Contem amb una sèrie de recursos didàctics com són:

- Les diapositives on figures els continguts teòrics del mòdul.
- Una sèrie d'activitats i exercicis que es subministraran als alumnes durant tot el curs.
- Ordinadors amb connexió a Internet.
- Plataforma AULES.
- Suport bibliogràfic:
 - o Olmos Juárez, Lourdes i García Cebrián, Rafael. "Estructura del mercado turístico". Ed: Parainfo.3ª edició

5.3. Activitats i estratègies d'ensenyança i aprenentatge

Aquest mòdul pretén desenvolupar una sèrie d'habilitats per part dels alumnes que els possibiliten el auto aprenentatge i l'assoliment del coneixements de manera significativa i per tant utilitzaré una estratègia basada en la recerca dels continguts junt a la meua assistència permanent.

5.4. Activitats complementàries

Està previst realitzar una sèrie eixides a diferents conferències que van sorgint al nostre voltant con poden ser les programades per diferents organismes de caire turístic.

6. AVALUACIÓ DE L'ALUMNAT

6.1. Criteris d'avaluació

Recullen les consideracions per avaluar segons la normativa sobre la base de Resultats d'Aprenentatge segons el Real Decret 1255/2009.

6.2. Instruments d'avaluació

Els instruments que ens permetran dur a terme l'avaluació de l'alumnat són: examen teòric, treball individual, treball en grup, quadern de treball i observació directa a l'aula.

A la taula que a continuació es detalla, es fa una quantificació del procés educatiu ja que és un imperatiu legal, si bé no hem de confondre quantificació i avaluació, ja que aquesta última té una accepció molt més àmplia.

	CONTINGUTS A AVALUAR	INSTRUMENTS D'AVALUACIÓ	PERCENTATGE
CONCEPTES	Nivell d'assoliment dels continguts teòrics donats al'aula.	Proves escrites i realització de les activitats encomanades.	40%
PROCEDIMENTS	Capacitat d'aplicar els continguts al desenvolupament del treball encomanat i la posterior exposició a la resta del grup	- Realització dels treballs del trimestre i exposicions. - Portfolio	40%
APTITUDS	<ul style="list-style-type: none"> - Realitza els treballs i els lliurament puntualment. - Respecta les normes i valors de la convivència dins i fora de l'aula. - Manté una actitud d'escolta i interès tant quan intervé el professor o ho fan els seus companys. - Participa activament en classe. - Conserva i manté el material. - Assisteix a classe i és puntual. 	<ul style="list-style-type: none"> - Observació directa en l'aula, i fora d'ella del treball diari. - Assistència i bon comportament - Presentació d'exercicis i treballs dins del termini. 	20%

Per a la quantificació s'han de tenir en compte les següents consideracions, sempre a pactar amb el departament corresponent:

- L'escala a aplicar és d'1 a el 10.
- La nota final de la lliçó serà la mitjana de les dues avaluacions i l'alumnat haurà d'assolir una puntuació de 5 per superar el mòdul.
- La nota mínima per al cas dels continguts conceptuals i procedimentals serà un 4. En el cas de no arribar a el mínim de 4 en algun dels apartats en la corresponent avaluació, passarà a les avaluacions extraordinàries únicament amb la part no superada.
- L'alumnat perdrà el dret a l'avaluació continua en cas que no assistisca al 85% de les classes i/o justifiqui les faltes d'assistència.

6.3. Criteris de qualificació i promoció

Per tal de superar el mòdul caldrà haver aconseguit un 40% de la puntuació en cada apartat. La nota que s'obtindrà serà la mitja ponderada de les notes obtingudes a tots els apartats.

6.4. Activitats de reforç, d'ampliació i de recuperació per a pendents

Durant tot el curs, es faran una sèrie d'activitats d'ampliació i reforç del continguts tractats. Activitats que seran la base per a les preguntes de la prova avaluativa de final del trimestre.

Pel que fa als alumnes que tinguin una part de la matèria suspesa, estan programades un seguit d'activitats que els ajudaran a reforçar els continguts i procediments on han tingut algun problema.

En el cas que una vegada finalitzats els dos trimestres de classes que es realitzen al centre un o més alumnes hagen suspès aquest mòdul, s'estableix un període de recuperació durant el tercer trimestre, amb una sèrie d'activitats de repàs i reforç per tal d'assolir els continguts mínims d'aquest mòdul

7. MESURES D'ATENCIÓ A L'ALUMNAT AMB NECESSITATS ESPECÍFIQUES DE RECOLZAMENT EDUCATIU O AMB NECESSITAT DE COMPENSACIÓ EDUCATIVA

a) L'alumnat natural

Aporta informacions sobre els mètodes d'ensenyament i els processos de desenvolupament i aprenentatge de l'alumne. Per això hem de conèixer quins són els seus coneixements previs, les lleis que regeixen el seu aprenentatge, els seus processos cognoscitius i a més tenir la convicció que tot el que fem, vinga d'on vinga i siga d'on siga, ho fem per l'alumnat. Les informacions psicològiques són útils en: la selecció d'objectius i continguts, en l'establiment de seqüències d'aprenentatge que afavorisquen la seva assimilació, en la presa de decisions sobre com ensenyar i avaluar els aprenentatges i la manera en que afecta tots els elements que conformen el currículum.

En concret el disseny d'aquesta s'ha fet pensant en l'alumnat del segon curs del Cicle Superior de Guies, Informació i Assistències Turístiques que presenten un grup molt heterogeni d'edats que superen, i de vegades en molt, als 18 anys. Aquesta circumstància ens obliga al professorat a considerar que en molt poc temps passaran de la joventut a l'edat adulta.

En aquestes edats estan ja reafirmades la capacitat d'abstracció, la sistematització del raonament, les possibilitats d'estructurar, de reflexionar, d'argumentar, d'elaborar hipòtesis, de contrastar-les, de comprovar-les i extreure'n conseqüències. Ens trobem davant d'un aprenent adult. El que haja assolit la majoria d'edat implica (al menys en teoria) una maduració a nivell físic, psíquic i social.

Emocionalment i pel que fa a sentiments és crític, expressiu, defuig convencionalismes i el major símptoma de la seva maduresa és el fet de pensar en futur i en un possible treball. Treball a el qual podrà accedir i que justifica en la majoria de casos l'elecció d'aquests estudis de cicle superior.

Socialment, els queden ja molt lluny els models imitables de la família, del professorat i fins i tot dels grans mitjans de comunicació de masses. Continua tenint valor el grup pel que fa a la definició d'interessos; els resulta estimulants la seva relació d'igual a igual i el fet que la societat els permeta participar en

votacions. És obvi en molts casos (i al menys en la teoria) el sentiment d'independència afectiva de la família i el que planegen o es consumeixen les relacions de parella.

b) El cas de l'alumnat amb necessitats educatives específiques

Ateses les característiques generals de l'alumnat "ordinari" de 18 anys (o més), cal ressenyar també l'existència d'alumnat amb necessitats específiques de suport educatiu que comportarà l'adopció de les adaptacions corresponents pel Departament Didàctic a proposta del professorat i amb l'assessorament de el Departament d'Orientació. En l'àmbit de l'FP no es poden modificar objectius; només tenen cabuda les ACI (adaptacions curriculars individuals). Les adaptacions, segons el Art.27 de Decret d'Inclusió 104/2018 de 27 de juliol de Consell i més desenvolupat en l'ORDRE 20/2019, de 30 d'abril, de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport, per la qual es regula l'organització de la resposta educativa per a la inclusió de l'alumnat en els centres docents de el sistema educatiu valencià, han de facilitar itineraris adaptats als diferents ritmes i possibilitats d'aprenentatge de l'alumnat amb una organització que permeta les adaptacions, la provisió de suports materials o personal d'accés i les mesures flexibilitzadores que possibiliten la consecució dels objectius encaminats a l'obtenció total o parcial de la titulació.

8. ELEMENTS TRANSVERSALS

Foment de la lectura

Es recomanarà a l'alumnat la lectura de llibres i articles especialitzats en la matèria per fomentar la lectura i que no es perda l'interès pels llibres. És important sensibilitzar a l'alumnat dels beneficis que aporta la lectura com la millora del vocabulari, fer menys faltes d'ortografia, enfortir l'esperit crític, etc.

Comprensió lectora

La comprensió lectora es una destresa necessària per a la inserció i progrés laboral encicles formatius de formació professional. La lectura com un hàbit ajuda a entendre millor les normes, manuals i instruccions tècniques d'una empresa. Amb el mòdul professional es treballarà fent recerques d'investigació perquè puguin comprendre, sintetitzar i interpretar les diferents lectures.

Expressió oral i escrita

Tant l'expressió oral com escrita son dos destreses importants per a l'alumnat. Respecte a l'expressió oral, el mòdul professional té resultats d'aprenentatge directament vinculats on es treballarà la comunicació oral. Pel que fa a l'expressió escrita, es treballa en les activitats a classe, treballs i proves escrites. A més a més, escol·labora amb diaris locals on l'alumnat té l'oportunitat de publicar articles descriptius relacionats amb els continguts estudiats.

Comunicació audiovisual

A la metodologia emprada es fa servir en tot moment la comunicació audiovisual, així mateix, quan l'alumnat ha d'exposar els treballs, se li demana que també ho faça amb suport audiovisual.

Diferent programari es fa servir perquè l'alumnat siga capaç de trobar les eines més acordes a cada cas plantejat.

TIC

L'ús de les tecnologies de la informació i comunicació està present en totes les sessions. L'aula compta amb ordinadors per a l'alumnat, servidor Lliurex, projector ipissarra digital. A més a més, es fa servir la plataforma AULES com a suport per a compartir el material amb l'alumnat i el lliurament de les activitats d'aquests.

Emprenedor/a

La iniciativa empenedora es fomenta entre l'alumnat per aconseguir estimular un esperit innovador i creatiu, desenvolupant habilitats per a identificar i explotar oportunitats de negoci.

Educació cívica i constitucional

Al llarg de les sessions de protocol social es plantejaran activitats per tractar l'educació cívica i constitucional, per tal de fomentar el respecte i fomentar els valors socials

9. AVALUACIÓ DE LA PRÀCTICA DOCENT I INDICADORS DE CONSECUCIÓ,

Fan referència als aprenentatges de l'alumnat com als processos d'ensenyança i la pròpia pràctica docent.

GRAELLA D'AVAUACIÓ DEL GRUP COOPERATIU

	MOLT BE	BE	CAL MILLORA R	NO S'ARRIBA AL MÍNIM
PARTICIPACIÓ	Tot el grup s'ha implicat molt en el treball diari	Tothom ha col·laborat en el grup però a diferents nivells i no sempre	El grau de participació ha estat irregular i depenent dels dies	Cadascú a anat a la seva.
	2	1.5	1	0.5
GESTIÓ DEL TEMPS	Tots el grup es posa a treballar de seguida	Tot i que costa començar, finalment el grup es posa a treballar.	El grup només treballa en algunes matèries	El grup perd temps constantment
	2	1.5	1	0.5
RESOLUCIÓ DE CONFLICTES	els conflictes han estat solucionats dins del grup i les solucions s'han trobat entre tots.	Gairebé sempre els conflictes s'han solucionat dins del grup	El professor ha hagut d'intervenir sovint en la resolució dels conflictes del grup	Els conflictes no s'acaben de resoldre i el grup no funciona.

	2	1.5	1	0.5
RELACION S SOCIALS	tots els membres del grup es respecten i es valoren	En general, hi ha respecte per tothom. Algun membre del grup pensa que és millor que els altres.	El grup està clarament dividit, manca cohesió.	Els components no actuen com a grup, sinó individualment.
	2	1.5	1	0.5
CLIMA DEL GRUP	hi ha molt bona sintonia dins del grup. S'hi treballa bé i s'hi està bé.	Hi ha bona sintonia amb alguns membres del grup. S'hi treballa bé.	No hi ha una bona sintonia. No s'hi treballa gaire bé.	Hi ha mala sintonia. No s'hi està bé.
	2	1.5	1	0.5

NOM _____

DATA _____

AUTOAVALUACIÓ DE L'ALUMNAT.

	Molt	Bastant	Poc	No massa	Gens
1. Quan tinc dubtes, pregunta al professor					
2. Porta al dia l'estudi de la matèria.					
3. Tracte als meus companys/es amb respecte i els ajude en el que puc.					
4. Estic satisfet/a amb el que he après.					

5. Presente els treballs i les activitats que hem demanen amb puntualitat.					
6. Seguisc les classes amb atenció i respecte les normes d'intervenció a l'aula.					
7. Quan treballe amb altres companys/es col·labore activament.					
8. M'agrada participar a classe					
9. Crec que puc millorar el meu treball.					
10. M'esforce en millorar cada dia					

Avalua't! Marca les opcions que consideres correctes i després, a

Recorda els criteris de qualificació que hem establert:

- | | | |
|---|---|------|
| 1 | Actitud davant el treball, comportament, ordre a l'aula, interès | 10% |
| 2 | Control del dossier de treball, participació en debats i exposicions i realització de treballs i d'activitats | 30% |
| 3 | Proves escrites | 60 % |

Ara, puntua't :

La teua actitud (entre 0 o 2)	= _____
El teu treball (entre 0 i 4).....	= _____
En les proves escrites (entre 0 i 4).....	= _____
NOTA _____	

AVALUACIÓ DEL PROFESSOR (anònim)

Ara et toca a tu avaluar la meua feina. Sempre hi ha coses a millorar, ajuda'm a fer-ho!

	Molt	Bastant	Poc	No massa	Gens
1 Explica de manera clara i ordenada, destacant els aspectes més rellevants					
2 Es respectuós/a amb els/lesalumnes					
3 Relaciona els continguts ambqüestions d'interès					
4 Dóna oportunitat per a plantejardubtes i preguntes					
5 Afavoreix la participació del'alumnat					
6 Fomenta la cooperació entrecompanys/es					
7 És just/a qualificant					
8 Els criteris de qualificació sóncorrectes					
9 Ajuda a una bona convivència a classe					
10 Les activitats que planteja són interessants					

Per favor, posa una X en l'apartat que consideres:

10. ACTIVITATS COMPLEMENTÀRIES I EXTRAESCOLARS

Com que aquest cicle i mòdul manté una estreta vinculació amb el mon laboral i els instruments utilitzats tant per al desenvolupament



d'unitats didàctiques, com per a l'avaluació correspondrà en la mesura del possible a situacions reals en el món laboral, es escaient que l'alumne/a visite centres i llocs de treball com activitats complementaries i extraescolars.

PROGRAMACIÓ DIDÀCTICA

Mòdul: Recursos Turístics

Cicle Formatiu de Grau Superior: Guia, informació i assistències turístiques

Curs: 2023 / 2024

**Departament de Turisme
IES SERRA MARIOLA**

ÍNDEX

1.- INTRODUCCIÓ

- 1.1.- Justificació de la programació
- 1.2.- Contextualització

2.- OBJECTIUS DE L'ETAPA VINCULATS A LA MATÈRIA

3.- COMPETÈNCIES

4.- CONTINGUTS

5.- UNITATS DIDÀCTIQUES

- 5.1.- Organització
- 5.2.- Distribució temporal

6.- METODOLOGIA. ORIENTACIONS DIDÀCTIQUES:

- 6.1.- Metodologia general i específica
- 6.2.- Recursos didàctics i organitzatius
- 6.3.- Activitats i estratègies d'ensenyança i aprenentatge
- 6.4.- Activitats complementàries

7.- AVALUACIÓ DE L'ALUMNAT

- 7.1.- Resultats d'aprenentatge i Criteris d'avaluació
- 7.2.- Instruments d'avaluació
- 7.3.- Criteris de qualificació i promoció
- 7.5.- Activitats de reforç, d'ampliació i de recuperació per a pendents

8.- MESURES D'ATENCIÓ A L'ALUMNAT AMB NECESSITATS ESPECÍFIQUES DE RECOLZAMENT EDUCATIU O AMB NECESSITAT DE COMPENSACIÓ EDUCATIVA

9.- ELEMENTS TRANSVERSALS

- 9.1.- Foment de la lectura
- 9.2.- Comprensió lectora
- 9.3.- Expressió oral i escrita
- 9.4.- Comunicació audiovisual
- 9.5.- TIC (incloent-hi mesures per a difondre les bones pràctiques en el seu ús)
- 9.6.- Emprenedor/a
- 9.7.- Educació cívica i constitucional

10.- AVALUACIÓ DE LA PRÀCTICA DOCENT I INDICADORS DE CONSECUCIÓ, TANT PER A AVALUAR ELS APRENENTATGES DE L'ALUMNAT COM ELS PROCESSOS D'ENSENYANÇA I LA PRÒPIA PRÀCTICA DOCENT

11.- ACTIVITATS COMPLEMENTÀRIES I EXTRAESCOLARS

1.- INTRODUCCIÓ

1.1.- Justificació de la programació

Aquesta programació didàctica s'ha realitzat per a poder ser desenvolupada amb alumnes que dins de la família professional d'hostaleria i turisme cursen el cicle formatiu de grau superior de guia, informació i assistències turístiques, en el que hauran impartir entre altres, el mòdul professional de recursos turístics, objecte d'aquesta programació.

Les programacions didàctiques s'elaboren en base als currículums, entenent per currículum, tot allò que el medi escolar ofereix a l'alumnat com a possibilitat d'aprendre. És el projecte que presideix les activitats educatives escolars, precisa les seves intencions, i proporciona guies d'acció adequades i útils per al professorat, que són els que tenen la responsabilitat directa de la seva execució. Són el conjunt d'objectius, competències bàsiques, continguts, mètodes pedagògics i criteris de cadascun dels ensenyaments regulats per llei.

Entenem com a perfil professional les competències professionals que caracteritzen cada títol i constitueix la referència del sistema productiu per definir la formació que acredita aquest títol de formació professional.

En el perfil professional, hi apareixen unes capacitats i unes realitzacions professionals agrupades per unitats de competència. Les realitzacions són els comportaments esperats del titulat en unes situacions de treball determinades. Les capacitats són aptituds que ha de demostrar el professional a l'hora de desenvolupar les realitzacions i assolir la qualificació del títol.

- Real decret 1255/2009, de 24 de juliol, pel qual s'estableix el títol de **tècnic superior en guia, informació i assistències turístiques** i es fixen els ensenyaments mínims.

- Orde 34/2012, de 22 de juny, de la Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació per la qual s'estableix per a la Comunitat Valenciana el currículum del cicle formatiu de Grau Superior corresponent al títol de **tècnic superior en guia, informació i assistències turístiques**

1.2.- Contextualització

L'Institut d'Educació Secundària Serra Mariola es troba situat en els extraradis de la població de Muro (Alacant), a la carretera que comunica amb la pedania de Setla de Nunyes. En els seus voltants se situen les instal·lacions del CEIP El Bracal, el poliesportiu i les dependències de la policia local.

L'IES presenta un caràcter comarcal dins de El Comtat, nodrint-se amb alumnat de la població de Muro (9.303 habitants en el padró de 2022) i altres poblacions circumdants que van al mateix utilitzant un servei de transport escolar: Alcalà de la Jovada, l'Alqueria d'Asnar, Almudaina, Planes, Alcosser, Gaianes, Beniarrés, L'Orxa, Benimarfull i Agres a més de les pedanies de Benàmer, Turballos, Setla de Nunyes, Catamarruch, Margarida i Benialfaquí. A més a més, d'altres

poblacions veïnes de El Comtat, l'Alcoià i la Vall d'Albaida, on predomina l'alumnat que conforma els cicles formatius.

El centre acull un volum d'immigració d'un 10,11% (70 alumnes enfront d'un total de 692), la qual cosa no suposa inconvenient respecte a la seva organització interna; no obstant això, compta amb un "protocol d'atenció a l'alumnat estranger" que preveu i canalitza les seves actuacions al respecte. Els alumnes matriculats de procedència estrangera són: 3 búlgars, 1 colombiana, 1 cubana, 1 hondureny, 2 letons, 2 libanesos, 48 marroquins, 2 mauritanes, 2 portuguesos, 1 britànic, 2 senegalesos, 4 ucraïnesos, 1 veneçolà.

L'alumnat prové de famílies de classe social mitjana, la font d'ingressos prové principalment de la indústria i sector serveis, amb algunes excepcions localitzades principalment en les poblacions de menor densitat, amb ingressos derivats de l'agricultura. Són aïllats els casos de famílies que necessitin suport social, si bé últimament es denoten discretament els efectes de la crisi econòmica. Hi ha una fluïda comunicació amb l'ajuntament de Muro, col·laborant en diversos aspectes i servint-se dels mitjans i recursos culturals que aquest ofereix.

A l'ubicar-se en una comarca fonamentalment valencianoparlant, en el projecte educatiu de centre es contempla que la llengua vehicular utilitzada serà el valencià.

Recollim a continuació les principals senyes d'identitat que recull el PEC i caracteritzen al centre:

- Centre aconfessional, promou el respecte del pluralisme i dels valors democràtics.
- Obert a l'entorn físic i social a través de les diverses àrees, sortides, itineraris, participació en les festes i activitats culturals de la comunitat.
- Autonomia, innovació i projecció cap al futur.
- Renovació pedagògica amb un fort compromís de formació constant i contínua del professorat.

Descripció del centre: instal·lacions i recursos.

L'IES Serra Mariola es distribueix espacialment a través d'un edifici central on es troba la consergeria (amb els serveis de reprografia, telefonia i atenció mèdica), secretaria administrativa, despatxos de l'equip directiu, servei d'orientació psicopedagògica, sala de professors (amb prestatgeries per a cada docent i ordinadors), biblioteca (també amb diversos equips informàtics), saló d'usos múltiples -actualment redistribuït i utilitzat també com classes, atenent els desdoblaments referits- i sala d'actes col·lectiu.

Partint d'aquest edifici principal, es munten tres edificis més o blocs des de la planta baixa, dos d'ells amb dues altures, a les quals s'accedeix mitjançant escales, o bé, a través d'un ascensor reservat a casos que precisen salvar les barreres arquitectòniques. Cada bloc té assignat un número identificatiu, i entre ells estan interconnectats per poder moure lliurement sense haver

de baixar al corredor central de la planta baixa. A l'entrada de cada bloc hi ha un plànol de situació explicatiu de les instal·lacions.

En aquests blocs se situen principalment les diferents aules del centre, a més dels despatxos departamentals. A saber:

- Bloc 1: Informàtica 1-2, departaments (matemàtiques, llatí i grec, francès, valencià, castellà, filosofia, geografia i història, anglés i religió-economia), i aules 1.1.2 a 1.1.5 (planta primera). Música 1-2, aules 1.2.1. a 1.2.5, aula menuda per a grups reduïts i aula d'Informàtica de la FPB. A l'exterior hi ha una segona aula que abans del covid era d'idiomes, també destinada com aula normal.

- Bloc 2: Tecnologia 1-2, aules 2.0.1 a 2.0.5 (planta baixa). Aules 2.1.1 a 2.1.5, laboratori i departament de biologia i geologia, laboratoris i departaments de Física i Química (planta primera). Aules i departament d'educació plàstica i visual, laboratori fotogràfic, aules 2.2.1 a 2.2.5, aules 2.2.6 i 2.2.7 (planta segona).

- Bloc 3: Sala d'infocole, departaments de cicles formatius i aules de confecció, i turisme (planta baixa). Aula pedagogia terapèutica.

A l'extrem nord de l'edifici principal, hi ha un accés que, a través d'un corredor encobert, comunica amb el gimnàs (amb vestidors, zona d'exercicis i pista de bàsquet) i les pistes d'activitats esportives ubicades a la part posterior.

- Esplai: En edifici separat es troba una cantina amb serveis de restauració destinats a l'alumnat, l'habitatge del conserge i els serveis exteriors com pàrquing.

L'espai d'esbarjo s'estructura en cinc zones diferents: les pistes, que se situen en part posterior de l'edifici; la zona entre edificis, amb corredors amplis a l'aire lliure; la zona central, on hi ha una rotonda amb un gran banc corregut, envoltada per una part de jardí aprofitat per a tallers mediambientals; la zona situada entre la cantina i l'edifici central (semicoberta) i la zona d'entrada a l'IES.

Oferta educativa i organització del centre.

L'IES Serra Mariola imparteix, en horari diürn, estudis d'ESO, Batxillerat, FP bàsica i cicles formatius de grau mitjà i superior,

El desglossament per al curs acadèmic 2023/2024 és el següent:

Educació secundària obligatòria (1er i 2n cicle).

	Alumnes	Grups	Alumnes PEPLI	Alumnes PIP	Alumnes PEV
1r	127	6	127	0	0
2n	138	7	138	0	0
3r	111	5	111	0	0

4t	108	5	108	0	0
TOTAL:	484	23	484	0	0

Batxillerat (ciències de la natura i la salut)

	Alumnes	Grups	Alumnes PEPLI	Alumnes PIP	Alumnes PEV
1r	26	1	26	0	0
2n	29	1	29	0	0
TOTAL:	55	2	55	0	0

Batxillerat (humanitats i ciències socials)

	Alumnes	Grups	Alumnes PEPLI	Alumnes PIP	Alumnes PEV
1r	35	1	35	0	0
2n	26	1	26	0	0
TOTAL:	61	2	61	0	0

Formació professional bàsica

	Alumnes	Grups	Alumnes PEPLI	Alumnes PIP	Alumnes PEV
1r	18	1	13	0	0
2n	14	1	10	0	0
TOTAL:	32	2	23	0	0

Cicles formatius de grau mitjà

	Alumnes	Grups	Alumnes PEPLI	Alumnes PIP	Alumnes PEV
1r	14	1	14	0	0
2n	11	1	11	0	0
TOTAL:	25	2	25	0	0

Cicles formatius de grau superior

	Alumnes	Grups	Alumnes PEPLI	Alumnes PIP	Alumnes PEV
1r	23	2	23	0	0
2n	12	1	12	0	0
TOTAL:	35	3	35	0	0

El total d'alumnes matriculats en el present curs acadèmic és de 692 a falta de matricular l'alumnat que vinga a partir d'ara o l'alumnat que ha formalitzat la baixa.

L'horari lectiu abasta dilluns, dimarts i dijous des de les 8:00 a les 15:00 hores, excepte els dimecres i divendres que les classes amb els alumnes conclouen a les 14 hores (la sessió que resta es dedica als dimecres les activitats complementàries del professorat).

El claustre està format per un total de 87 professors (incloses la psicopedagoga i l'especialista en pedagogia terapèutica i audició i llenguatge). El personal no docent està format per 2 administratives, 2 conserges, 6 netejadores. Hi ha també contractat serveis de jardineria i la concessió de la cantina.

L'equip directiu està format per:

- Vicent Nácher Ferri (Director).
- Lia Sanjuan Cascant (Vicedirectora).
- Cristina Cloquell Cloquell (Cap d'estudis d'ESO).
- Rafael Molines de Diego (Cap d'estudis d'FP).
- M^a Carmen Vilaplana Pérez (Secretària).

Hi ha a més un Coordinador de: l'ESO i covid (Rafa Enguix) de formació en centres (Antoni Garcia), de convivència i igualtat (Betlem Sala), de TIC (Vicent Nácher Soler), d'aulas d'informàtica (Xavier Albero), de xarxes socials (Jordi Prats) i de xarxa llibres (Margarita Cloquell), a més de la coordinadora de Biblioteca (Loles Sanjuan).

Els òrgans de govern i participació els constitueixen, como és preceptiu: el Consell Escolar (format pel professorat, pares, alumnes, representants municipals, de l'associació d'empresaris, el Director, el Cap d'Estudis i la Secretària (amb veu però sense vot); el Claustre de Professors; la Junta de Delegats i l'Associació de Mares i Pares d' Alumnes (AMPA).

El calendari d'avaluacions i lliurament de notes per al curs acadèmic 2023/24 és el següent:

1a. Avaluació

- Període: 11/09/23 fins al 05/12/23
- Últim dia per a posar les notes: 04/12/2020
- Avaluacions: 28/11 al 4/12 de 2023
- Lliurament de notes: 05/12/2023

2a. Avaluació

- Període: 11/12/2023 fins al 14/03/2024
- Últim dia per a posar les notes: 14/03/2024
- Avaluacions: de l'11 al 14 de març de 2024
- Lliurament de notes: 15/03/2024

3a. Avaluació

- Període: 20/03/2024 al 20/06/2024
- Últim dia per a posar les notes: 20/06/2024
- Avaluacions: del 13 al 20 de juny de 2024
- Lliurament de notes: 21 de juny de 2024

La direcció del centre presenta anualment un horari d'activitats acadèmiques i no acadèmiques en les quals es proposa un ús eficient de tots els espais del centre perquè siga possible situar tots els grups naturals, els grups desdoblats i suport; així com portar avant els programes d'atenció a la diversitat que s'establisquen i desenvolupar activitats extraescolars.

En el següent quadre es plasmen els recursos materials disponibles en l'aula de turisme 1 en la qual s'imparteix el mòdul de recursos turístics:

RECURSOS DE L'AULA POLIVALENT

MATERIAL TECNOLÒGIC PERMANENTE

- Ordinador del professor
- Projector
- Pissarra digital
- Radiocasset
- Equip d'àudio
- Ordinadors per als alumnes
- Accés a internet per cable
- Telèfon

INFRAESTRUCTURA FÍSICA

- Mostrador de recepció / informació
 - Taula reunions / role plays
 - Prestatgeria de fulletons
 - Prestatgeria per al professor
 - Fulletons i plànols
 - Pissarra blanca
 - Taules i cadires alumnat i professor
-

2.- OBJECTIUS DE L'ETAPA VINCULATS A LA MATÈRIA

El mòdul professional de **Recursos Turístics**, anirà associat a les unitats de competència **UC1069_3: Interpretar el patrimoni i bens d'interès cultural de l'àmbit d'actuació a turistes i visitants** i **UC1070_3: Interpretar espais naturals i altres bens d'interès natural de l'àmbit d'actuació a turistes i visitants**.

Competències que porten associades al mateix temps una sèrie de realitzacions que permetran que l'alumnat al finalitzar el mòdul estarà capacitat per:

- a) Analitzar i interpretar diferents fonts, seleccionant la informació sobre l'oferta turística de l'entorn i les ajudes institucionals per a estudiar el potencial de les diferents àrees territorials i del mercat turístic de la zona.
- b) Realitzar processos de recerca de mercats turístics, interpretant cadascuna de les fases seqüenciades per a dissenyar i modificar productes turístics de base territorial rendibles i de qualitat.
- c) Identificar les destinacions turístiques nacionals i internacionals més rellevants, analitzant la seua oferta, característiques i cicles de vida per a proposar accions de promoció i comercialització.
- d) Identificar i seleccionar informació turística, analitzant les fonts, els mitjans, el nivell i els procediments més adequats per a assessorar i informar al turista en punts d'informació, viatges o en la destinació, emprant almenys l'anglès i un altre idioma estranger.
- e) Identificar i seleccionar estratègies de comunicació analitzant la seua adequació en cada tipus de servei per a guiar i assistir a viatgers en viatges, trasllats o visites, emprant almenys l'anglès i un altre idioma estranger.
- f) Reconèixer i valorar el patrimoni natural i cultural, analitzant les seues peculiaritats per a informar i conduir a turistes i viatgers.
- g) Analitzar els processos de serveis i els mitjans tècnics i humans, identificant els procediments en cada cas per a coordinar les operacions en diferents tipus d'esdeveniments.
- h) Reconèixer els problemes més comuns associats al servei i les seues possibles solucions, analitzant i aplicant les tècniques d'atenció al client, apropiades, per a atendre les possibles contingències, imprevists i queixes.
- i) Analitzar els processos de prestació del servei, identificant els recursos tècnics i humans així com els procediments habituals en terminals de transport de viatgers per a prestar serveis específics al client.

- j) Caracteritzar els procediments dels serveis i les actuacions postvenda, seleccionant les tècniques apropiades per a l'aplicació dels protocols de qualitat.
- k) Caracteritzar aplicacions informàtiques i de gestió així com les TIC, reconeixent la seua utilitat per a incrementar l'eficàcia dels serveis prestats.
- l) Analitzar les actituds positives valorant la participació, respecte, tolerància i igualtat d'oportunitats entre les persones per a motivar al personal al seu càrrec i delegar funcions del lloc de treball.
- m) Identificar les normes de seguretat ambiental i de prevenció de riscos laborals, reconeixent els factors de risc i paràmetres de qualitat associats a la prestació dels serveis de guia, informació i assistència turístiques per a aplicar els protocols de seguretat laboral i ambiental durant tot el procés de prestació de servei
- n) Valorar les activitats de treball en els processos de prestació dels serveis de guia, informació i assistència turístiques, identificant la seua aportació al procés global de prestació del servei per a aconseguir els objectius prèviament identificats.
- ñ) Valorar la diversitat d'opinions com a font d'enriquiment, reconeixent altres pràctiques, idees i creences per a resoldre problemes i prendre decisions.
- o) Reconèixer i identificar possibilitats de millora professional, recaptant informació i adquirint coneixements per a la innovació i actualització en l'àmbit del seu treball.
- p) Reconèixer els seus drets i deures com a agent actiu de la societat, analitzant el marc legal que regula les condicions socials i laborals per a participar com a ciutadà democràtic.
- q) Reconèixer i identificar possibilitats de negoci, analitzant el mercat i estudiant la viabilitat dels projectes per a la generació de la seua pròpia ocupació.

3.- COMPETÈNCIES

Com ja s'ha indicat, els títols professionals i els corresponents ensenyaments mínims de la FP han estat definits a partir dels perfils professionals i les competències professionals associades.

Els requeriments generals de qualificació professional que correspon a aquest cicle formatiu són aquells que recull la competència general i diu que consisteix a planificar, promocionar i informar sobre destinacions turístiques de base territorial, guiant i assistint a viatgers i clients als mateixos, així com a terminals, mitjans de transport, esdeveniments i altres destinacions turístiques.

Així doncs, per tal que aquest tècnic superior pugua assolir aquesta competència general, a la finalització del cicle, haurà d'haver consolidat les següents competències professionals, personals i socials i unitats de competència a elles associades:

- a) Estudiar el potencial de les diferents àrees territorials i del mercat turístic de la zona i detectar les ajudes institucionals existents, analitzant la informació necessària a fi de promocionar-los com a destí.
- b) **Dissenyar i modificar els productes turístics de base territorial per a satisfer les expectatives de la demanda turística i rentabilitzar els recursos i l'oferta de servicis de l'entorn.**

- c) Proposar accions de promoció i comercialització dels destins turístics amb vistes a la seva introducció al mercat o consolidació, fixant els preus adequats.
- d) **Assessorar i informar al turista tant en punts d'informació com en viatge o destí, tenint en compte les normes de protocol bàsiques, utilitzant els mitjans tècnics més adequats en funció del client, i així obtenir una prestació de servei satisfactòria i la fidelització del visitant.**
- e) **Guiar i assistir a viatgers en viatges, trasllats o visites, emplenant les estratègies de comunicació, aconseguint la satisfacció d'aquests.**
- f) **Informar i conduir a turistes i viatgers, fomentant el respecte per la riquesa del patrimoni cultural i natural.**
- g) Coordinar les operacions dels diferents tipus d'esdeveniments, prestant assistència als clients en els casos que així ho requereixen.
- h) Atendre les contingències, imprevists i queixes que puguin sorgir i afectar a viatgers i situacions, solucionant els problemes que ocasionen permetent un desenvolupament adequat del servei.
- i) Prestar servicis específics al client en mitjans de transport, així com en terminals de viatgers (aeroports i estacions) complint les formalitats pròpies d'aquests processos de manera adequada.
- j) Aplicar els protocols de qualitat en els servicis, així com en las actuacions de postvenda, buscant la satisfacció del client.
- k) Incrementar l'eficàcia dels servicis prestats mitjan l'ús d'aplicacions informàtiques i de gestió, així com les TIC.
- l) **Motivar al personal al seu càrrec, delegar funcions i tasques, promovent la participació i el respecte, les actituds de tolerància i els principis d'igualtat de oportunitats.**
- m) Resoldre problemes i prendre decisions individuals seguint les normes i procediments establerts, definits dins de l'àmbit de la seva competència.
- n) **Mantenir l'esperit d'innovació, de millora dels processos de servei i d'actualització de coneixements a l'àmbit de les seves tasques.**
- o) **Exercir els drets i acomplir les obligacions derivades de les relacions laborals, d'acord amb lo establert en la legislació vigent.**
- p) **Detectar i analitzar oportunitats d'ocupació i auto-ocupació desenvolupant una cultura emprenedora i adaptant-se a diferents llocs d'ocupació i noves titulacions.**
- q) **Establir i administrar una xicoteta empresa, realitzant un anàlisi bàsic de viabilitat de productes i servicis, de planificació i de comercialització.**

Qualificacions professionals completes	Unitats de Competència
	<p>a) Guia de turistes i visitants HOT 335_3 (R.D. 1700/2007, de 14 de desembre), que compren les següents unitats de competència:</p> <p>UC1069_3: Interpretar el patrimoni i bens d'interès cultural de l'àmbit d'actuació a turistes i visitants.</p> <p>UC1070_3: Interpretar espais naturals i altres bens d'interès natural de l'àmbit d'actuació a turistes i visitants.</p> <p>UC1071_3: Prestar servicis d'acompanyament i assistència a turistes i visitants i dissenyar itineraris turístics.</p> <p>UC1072_3: Comunicar-se en anglès, amb un nivell d'usuari competent, en els servicis turístics de guia i animació.</p> <p>UC1073_3: Comunicar-se en una llengua estrangera distinta a l'anglès, amb un nivell d'usuari competent, en els servicis turístics de guia i animació.</p>
Qualificacions Professionals incompletes	<p>a) Promoció turística local i informació al visitant HOT 336_3 (R.D. 1700/2007, de 14 de desembre), que compren les següents unitats de competència:</p> <p>UC1074_3: Gestionar informació turística.</p> <p>UC1075_3: Crear, promocionar i gestionar serveis i productes turístics</p>
	<p>b) Creació i gestió de viatges combinats i esdeveniments HOT330_3 (R.D.1700/2007, de 14 de desembre).</p> <p>UC0268_3: Gestionar unitats d'informació i distribució turístiques.</p> <p>UC1056_3: Gestionar esdeveniments.</p>

4.- CONTINGUTS

El mòdul de recursos turístics té una durada de 160 hores i els continguts mínims per a aquest mòdul són:

Identificació dels recursos turístics del territori

- Recursos turístics. Classificació i tipologia.
- Legislació que afecta els recursos turístics.
- Característiques dels recursos en funció de la seua tipologia.
- Normativa de protecció d'existent a Europa i a Espanya referent als recursos turístics, a la seua protecció, manteniment i reconeixement.

Interpretació dels conceptes bàsics de l'art

- Pintura.
- Escultura.
- Arquitectura.
- Altres manifestacions artístiques.

– Diferents moviments i estils artístics en pintura, escultura, arquitectura i altres manifestacions artístiques d'Espanya.

Interpretació dels conceptes bàsics de l'art a la Comunitat Valenciana

- Pintura.
- Escultura.
- Arquitectura.
- Altres manifestacions artístiques.
- Diferents moviments i estils artístics en pintura, escultura, arquitectura i altres manifestacions artístiques de la Comunitat Valenciana.

Identificació i anàlisi del patrimoni historicoartístic i sociocultural d'Espanya

- Patrimoni i béns patrimonials a Espanya. Turisme cultural.
- Museus i altres centres culturals.
- Festes i declaracions d'interès turístic regional, nacional i internacional. Normativa
- Gastronomia d'Espanya. Elaboracions i productes tradicionals.
- Enologia d'Espanya. Zones vinícoles i denominacions d'origen.
- Etnografia i artesanía. Productes propis de cada zona. Tipus.
- Patrimoni Immaterial. Descripció i contingut. Música popular. Dansa. Tradicions. Altres expressions culturals.
- Tipologia de l'arquitectura popular en les comunitats autònomes.
- Anàlisi del patrimoni natural i paisatgístic d'Espanya.

Patrimoni natural i paisatgístic

- Concepte de recursos naturals i paisatgístics.
- Normativa.
- Espais naturals protegits espanyols i la seua normativa. Parcs nacionals, parcs naturals i altres.
- Programes europeus d'ajuda al patrimoni natural i paisatgístic.
- Noves tecnologies per a detectar i localitzar els espais, programes de cartografia i altres.
- Mesures per a mantindre el medi ambient. Turisme i sostenibilitat.
- Turisme i medi ambient a la Comunitat Valenciana. Principals recursos paisatgístics.

Interpretació global del patrimoni històric, artístic i sociocultural

- Mètodes per a acostar el llegat natural i cultural al públic visitant.
- La interpretació del patrimoni com a sistema de gestió.
- Disseny dels mètodes d'avaluació i control dels sistemes d'interpretació.

Identificació i anàlisi dels recursos de la Comunitat Valenciana

- El marc geogràfic de la Comunitat Valenciana.
- Principals recursos culturals.
- Característiques de la infraestructura receptiva de la Comunitat Valenciana: allotjaments hotelers, allotjaments extra hotelers i oferta complementària.
- Gastronomia de la Comunitat Valenciana. Plats típics.
- Artesania de la Comunitat Valenciana.
- Festes i folklore de la Comunitat Valenciana.

A més a més, aquesta programació didàctica fa referència a la docència d'anglès tècnic amb un increment de 3 hores setmanals, a fi que l'alumnat conega la llengua anglesa i li permeta resoldre situacions que impliquen la producció i compressió de textos relacionats amb la professió, conèixer els avanços d'altres països, facilitar la seua mobilitat a qualsevol país europeu... El continguts de l'anglès tècnic són:

Missatges orals en anglès en situacions pròpies del sector:

- Recursos, estructures lingüístiques, lèxic bàsic i aspectes fonològics sobre: presentacions de persones, salutacions i comiats, tractaments de cortesia, identificació dels interlocutors, gestió de cites, visites, justificació de retards o absències, allotjaments, mitjans de transports, horaris, actes culturals i anàlegs.
- Recepció i transmissió de missatges de forma: presencial, telefònica o telemàtica.
- Sol·licituds i peticions d'informació.
- Convencions i pautes de cortesia en les relacions professionals: horaris, festes locals i professionals i adequació al llenguatge no verbal.
- Estils comunicatius formals i informals: la recepció i relació amb el client.

Conversació en llengua anglesa en l'àmbit de l'atenció al client

- Recursos, estructures lingüístiques, lèxic i aspectes fonològics relacionats amb la contractació, l'atenció al client, queixes i reclamacions: documents bàsics. Formulació de disculpes en situacions delicades.
- Panificació d'agendes: concert, ajornament i anul·lació de cites.
- Presentació de productes/servicis: característiques de productes/servicis, mesures, quantitats, servicis i valors afegits, condicions de pagament, etc.
- Convencions i pautes de cortesia, relacions i pautes professionals, usades en l'atenció al client, extern i intern.

Ompliment de documentació administrativa i comercial en anglès:

- Interpretació de les condicions d'un contracte de compravenda.
- Ompliment de documentació comercial bàsica: propostes de comanda, albarans, factures proforma, factures, documents de transport, documents de pagament o altres.
- Recursos, estructures lingüístiques i lèxic bàsic relacionats amb la gestió de comandes, contractació, intenció i preferència de compra, devolucions i descomptes.

Redacció de documentació relacionada amb la gestió laboral en llengua anglesa:

- Recursos, estructures lingüístiques i lèxic bàsic relacionats amb l'àmbit laboral: currículum en distints models. Borses d'ocupació. Ofertes d'ocupació. Cartes de presentació.
- La selecció i contractació del personal: contractes de treball. Cartes de citació, admissió i rebuig en processos de selecció.
- L'organització de l'empresa: llocs de treball i funcions.

Interpretació de textos amb ferraments de suport

- Ús de diccionaris temàtics, correctors ortogràfics, programes de traducció automàtics, aplicats a textos relacionats amb la cultura d'empresa i objectius: distints enfocaments.
- Articles de premsa específics del sector.

- Descripció i comparació de gràfics i estadística. Compensió dels indicadors econòmics més habituals.
- Agenda. Documentació per a l'organització de cites, trobades i reunions. Organització de les tasques diàries.
- Consulta de pàgines webs amb continguts econòmics en anglés amb informació rellevant per a l'empresa.

5.- UNITATS DIDÀCTIQUES

5.1.- Organització

Distribució de les unitats didàctiques:

- 1. Identificació dels recursos turístics del territori**
 - 1.1. Definició
 - 1.2. Classificació i tipologia dels recursos turístics
 - 1.3. Legislació que afecta els recursos turístics
 - 1.4. Organismes i agents implicats en la protecció
- 2. Interpretació dels orígens, l'art clàssic i l'edat mitjana amb els principals estils artístics**
 - 2.1. Principals conceptes d'arquitectura, escultura, pintura
 - 2.2. Orígens de l'art
 - 2.3. L'art clàssic
 - 2.4. L'art a l'edat mitjana
- 3. Interpretació de l'edat moderna i contemporània amb els principals estils artístics.**
 - 3.1. L'art a l'edat moderna
 - 3.2. L'art a l'edat contemporània
- 4. Identificació i anàlisi dels recursos de la Comunitat Valenciana**
 - 4.1. El marc geogràfic
 - 4.2. Principals recursos
 - 4.3. Infraestructura receptiva
 - 4.4. Gastronomia
 - 4.5. Artesania
 - 4.6. Festes i folklore
- 5. Identificació i anàlisi del patrimoni historicoartístic i sociocultural d'Espanya**
 - 5.1. Patrimoni cultural
 - 5.2. Museus i altres
 - 5.3. Festes i declaracions d'interès turístic regional, nacional i internacional
 - 5.4. Gastronomia i enologia d'Espanya
 - 5.5. Etnografia i artesanía
 - 5.6. Patrimoni immaterial

6. Anàlisi del patrimoni natural i paisatgístic

- 6.1. Conceptes de recursos naturals
- 6.2. Espais naturals protegits espanyols: parcs nacionals i parcs naturals
- 6.3. Programes europeu d'ajuda al patrimoni natural i paisatgístic
- 6.4. Turisme, sostenibilitat i medi ambient

7. Interpretació del patrimoni

- 7.1. La interpretació
- 7.2. Museus i altres centres culturals
- 7.3. Senyalització i accessibilitat als recursos turístics
- 7.4. Mètodes per a apropar el llegat natural i cultural al públic visitant
- 7.5. Mètodes d'avaluació i control dels sistemes d'interpretació

Des del mòdul de destinacions turístiques s'imparteixen els principals recursos turístics d'Espanya a excepció de la Comunitat Valenciana que s'imparteix al mòdul de recursos turístics i correspon a la unitat didàctica 4.

5.2.- Distribució temporal

El mòdul de recursos turístics té una durada de 160 h. Anuals, distribuïdes en 5 h. Setmanals, més la docència en anglés que li corresponen 96 hores anuals, distribuïdes en 3 hores setmanals.

Dilluns	1 sessió (anglés tècnic)
Dimarts	1 sessió (anglés tècnic)
Dimecres	2 sessions (recursos turístics)
Dijous	2 sessions (anglés tècnic i recursos turístics)
Divendres	2 sessions (recursos turístics)

PRIMER TRIMESTRE		
RECURSOS TURÍSTICS		55 sessions
U.D. 1	Identificació dels recursos turístics del territori	10 sessions
U.D. 2	Interpretació dels orígens, l'art clàssic i l'edat mitjana amb els principals estils artístics	25 sessions
U.D. 3	Interpretació de l'edat moderna i contemporània amb els principals estils artístics	20 sessions
ANGLÉS TÈCNIC		36 sessions
U.D. 1	Hire Car	12 sessions
U.D. 2	Transports	12 sessions
U.D. 3	Health, medicine, accidents, safe	12 sessions
SEGON TRIMESTRE		
RECURSOS TURÍSTICS		58 sessions
U.D. 3	Interpretació de l'edat moderna i contemporània amb els principals estils artístics	20 sessions

U.D. 4	Identificació i anàlisi dels recursos de la Comunitat Valenciana	23 sessions
U.D. 5	Identificació i anàlisi del patrimoni historicoartístic i sociocultural d'Espanya	15 sessions
	ANGLÉS TÈCNIC	35 sessions
U.D. 1	Tour guide and tourist information	15 sessions
U.D. 2	Hotel	10 sessions
U.D. 3	Complaints	10 sessions
	TERCER TRIMESTRE	
	RECURSOS TURÍSTICS	57 sessions
U.D. 5	Identificació i anàlisi del patrimoni historicoartístic i sociocultural d'Espanya	15 sessions
U.D. 6	Anàlisi del patrimoni natural i paisatgístic	20 sessions
U.D. 7	Interpretació del patrimoni	22 sessions
	ANGLÉS TÈCNIC	33 sessions
U.D. 1	Travel agencies	8 sessions
U.D. 2	Events	12 sessions
U.D. 3	Entorn	13 sessions

6.- METODOLOGIA. ORIENTACIONS DIDÀCTIQUES:

6.1.- Metodologia general i específica

La metodologia emprada en aquest mòdul professional són classes magistrals per a la introducció de noves temàtiques amb suport informàtic i audiovisual, i pràctiques basades en l'aprenentatge del treball individual de l'alumnat, així com amb el treball amb equip, discussió d'articles actuals, consulta de pàgines web d'empreses i institucions, publicacions del sector i altres webs del sector, exposició oral de treballs de recerca, resolució de casos pràctics i activitats avaluable.

6.2.- Recursos didàctics i organitzatius

- Aula polivalent
- Aula emprén
- Pizarra blanca, projector, pizarra digital, ordinador del professor
- Plataforma AULES
- Material complementari com fulletons, recursos webs
- Suport bibliogràfic:
 - o Rojo Gil, Rocío i Martínez Leal, Beatriz . "Recursos turístics", Ed. Paraninfo.
 - o Crespi, Montserrat i Planells, Margarita. "Los Recursos Turísticos de España" Ed. Síntesis.

6.3.- Activitats i estratègies d'ensenyança i aprenentatge

1. Presentació i introducció al mòdul:

Al llarg de la primera sessió del curs es realitzarà una avaluació inicial del grup-classe per establir el punt de partida dels coneixements de l'alumnat i si cal, adaptar la programació.

Al començar a tractar una unitat didàctica nova (primera sessió), es realitzarà una tempesta d'idees que ens mostrarà els coneixements i aptituds previs de l'alumnat per detectar les idees preconcebudes i despertar un interès cap a la unitat. En esta primera sessió també es contempla realitzar la introducció a la unitat corresponent.

2. Explicació dels continguts organitzadors de cada unitat intercalant activitats de recolzament i resolució de casos pràctics:

Seguint les explicacions del professor i en el moment que estimi oportú s'aniran realitzant activitats, mitjançant les quals s'arribarà a dominar les capacitats que es demanen en aquest mòdul. Les explicacions es faran de forma oral acompanyades de documentació complementaria, material audiovisual i els recursos educatius necessaris, prioritzant sempre amb la documentació digital mitjançant la plataforma AULES.

3. Durant el desenvolupament de les unitats i al finalitzar cada una d'elles, es proposarà la resolució d'activitats d'ensenyament-aprenentatge.

Estes deuen facilitar la millor comprensió de la unitat proposta: debats, aplicacions pràctiques, articles, mapes conceptuals, esquemes, anàlisi d'obres, etc. S'intentarà motivar a l'alumnat emprant material específic i real.

L'alumnat farà part de la tasca de forma individual o en equip, buscant informació dins i fora de les aules, analitzant-la i assimilant-la de forma crítica. Es realitzaran activitats simulades i reals, de forma que es demostrí la utilitat de l'après per defensar-se en un medi productiu. L'alumnat amb alguna experiència laboral pot fer un paper molt actiu al poder informar, exemplificant, a la resta de companys.

4. Prova escrita per a l'avaluació:

Es realitzarà una o dues proves escrites per trimestre per a poder avaluar els coneixements, procediments i actituds adquirits per l'alumnat.

Al finalitzar aquest exercici es realitzarà un anàlisi general del mateix exposant els objectius aconseguits així com els que son necessaris d'aprofundir. Es farà en primer lloc de forma global i després de forma individualitzada.

6.4.- Activitats complementàries

Per a complementar aquest aprenentatge es realitzaran visites professionalitzades que permetin veure exemples reals. Les sortides i activitats corresponents s'informaran a l'alumnat amb suficient antelació i es contemplen a l'apartat 11, ja que són les acordades al departament.

7.- AVALUACIÓ DE L'ALUMNAT

7.1.- Criteris d'avaluació

1. Identifica els recursos turístics del territori analitzant la seva tipologia, característiques i normativa de protecció.

Criteris d'avaluació:

- a) S'han detectat els recursos turístics més destacats de cada CCAA.
- b) S'han classificat atenent les tipologies i emprant la legislació vigent en cada cas.
- c) S'ha determinat el tipus de recurs del qual es tracta i explicat atenent les seves peculiaritats i a la singularitat.
- d) S'han dissenyat bases de dades de recursos turístics per àrees o zones, diferenciant així la tipologia d'espais turístics en relació amb els recursos que existeixen en la zona.
- e) S'ha definit com és la protecció legal i institucional existent per als diferents recursos.
- f) S'han reconegut els organismes i institucions per a la tutela dels recursos.
- g) S'ha definit el procés de petició per a sol·licitar la declaració d'un recurs en relació a la seva tipologia i característiques.
- h) S'han recaptat els documents necessaris per a sol·licitar la catalogació d'un bé o recursos de la forma més adequada.

2. Interpreta els conceptes bàsics de l'art caracteritzant el patrimoni artístic d'Espanya.

Criteris d'avaluació:

- a) S'han identificat els aspectes bàsics de l'art universal.
- b) S'han detectat les principals manifestacions artístiques del país.
- c) S'han reconegut prototips artístics que constitueixen els models universals i nacionals.
- d) S'han discriminat les característiques tècniques i culturals de cada estil.
- e) S'han identificat les principals línies conceptuals que fonamenten una cultura on s'insereixen les manifestacions artístiques tant de pintura com escultura i arquitectura.
- d) S'han reconegut els centres culturals d'interès amb activitat turística.

3. Identifica el patrimoni sociocultural d'Espanya analitzant la seva diversitat.

Criteris d'avaluació:

- a) S'han identificat els objectius i els elements clau per a classificar els diferents tipus de patrimoni històric i cultural.
- b) S'han elaborat fitxes que identifiquin els recursos i les seves descripcions més adequades per a classificar la tipologia del recurs i la importància d'aquest.

- c) S'han identificat les ciutats Patrimoni de la Humanitat del nostre país, així com altres béns inscrits en la Llista de Patrimoni Mundial, com BIC i un altre tipus de béns classificats.
- d) S'han dissenyat fórmules per a classificar i interpretar un altre tipus de recursos com a gastronomia, museus, etnografia, etnologia i tradicions de les localitats.
- e) S'han classificat les festes tradicionals de les diferents comunitats i s'han diferenciat les d'interès turístic Internacional, nacional i les que se celebren en les CCAA.
- f) S'han identificat els principals museus i centres culturals del territori nacional així com els continguts genèrics d'aquests.

4. Analitza el patrimoni natural-paisatgístic d'Espanya caracteritzant-lo i interpretant-lo com a recurs turístic.

Criteris d'avaluació:

- a) S'han identificat els objectius i els elements clau per a classificar els diferents tipus de recursos naturals i paisatgístics.
- b) S'han classificat els diferents tipus d'espais naturals protegits i no protegits (litoral, muntanya, espais humits i altres).
- c) S'han definit les característiques de les diferents classificacions legals existents. S'han proposat mètodes per a sensibilitzar al visitant i prevenir conflictes en la relació turisme-naturalesa.
- d) S'han utilitzat els sistemes d'informació geogràfica com a eina de planificació i ús dels recursos naturals per a ús turístic.
- e) S'ha definit com és la protecció legal i institucional del patrimoni natural: organismes i institucions en la tutela del patrimoni, acords i convenis internacionals, normativa de la Unió Europea.

5. Interpreta globalment el patrimoni artístic, sociocultural i històric, analitzant les estratègies necessàries per a la seva aplicació com a recurs turístic.

Criteris d'avaluació:

- a) S'han establert els mètodes més adequats per a dur a terme la interpretació.
- b) S'han caracteritzat els diferents sistemes d'interpretació en funció de la mena de recurs que s'expliqui o sobre el qual s'intervingui.
- c) S'ha realitzat la planificació interpretativa, segons el nivell d'actuació i en funció de les diferents fases.
- d) S'han identificat de manera correcta les fases d'una planificació interpretativa.
- e) S'han descrit diferents maneres de dur a terme una interpretació de recursos, com ara rutes, publicacions interpretatives, senyals i cartells, exhibicions, mitjans audiovisuals i centres de visitants.

f) S'han definit els mètodes d'avaluació i control en la interpretació. g) S'han dissenyat els corresponents qüestionaris de satisfacció.

7.2.- Instruments d'avaluació

L'objectiu de l'avaluació del procés d'aprenentatge de l'alumnat es conèixer si ha aconseguit, per aquest mòdul professional, les capacitats terminals i les capacitats més elementals de les que estan compostes (criteris d'avaluació), amb la finalitat de valorar si disposa de la competència professional que acredita el títol (junt amb la resta de mòduls).

Continguts a avaluar en cada trimestre: 100%

QM: $0.50 \cdot PE + 0.30 \cdot T + 0.2 \cdot A$

PE: Prova escrita

T: Treball

A: Activitats a classe

Els percentatges de les proves escrites i les activitats, poden variar en funció del pes i nombre d'activitats realitzades.

En funció del moment en que es realitzi l'avaluació es distingirà entre:

Avaluació inicial:

La finalitat serà obtenir informació sobre idees i conceptes previs de l'alumnat, del seu nivell inicial i de les possibles dificultats d'aprenentatge. Així, des del principi es farà una intervenció ajustada a les necessitats i possibilitats.

Avaluació formativa:

Al llarg de cada unitat, mitjançant les activitats d'ensenyament-aprenentatge.

D'aquest percentatge es destinarà un 30% al treball i un 20% a les activitats de classe i el dia a dia. L'altre 50%, a les proves escrites. L'exercici serà dissenyat com a compendi dels objectius del bloc conceptual. Serà mesura de control i retroalimentació per a comprovar que realment l'alumnat ha aconseguit la capacitat terminal a avaluar.

L'assistència es presencial i obligatòria. L'alumnat que falta amb o sense justificació a un 15% de les classes perdrà el dret a l'avaluació continua i solament podrà presentar-se a la segona convocatòria en data fixada pel centre.

La qualificació del mòdul es formularà en xifres d'1 a 10 sense decimals i serà la mesura aritmètica de les qualificacions de les avaluacions realitzades. Superaran el mòdul l'alumnat que obtingui una qualificació igual o superior a 5.

Les avaluacions amb qualificació negativa seran objecte de recuperació, obtenint per a la mateixa orientacions necessàries, resolució de consultes o dubtes per a recuperar positivament les matèries

Paràmetres de mesura per qualificar la nota:

1. Proves escrites: Es realitzaran una o dues proves escrites per trimestre. Les preguntes seran a desenvolupar, preguntes curtes, preguntes tipus test i hi haurà exercicis teòrics i pràctics. Per fer mitjana amb els continguts procedimentals i actitudinals l'alumne ha d'obtenir com a mínim un 4 en la prova escrita dels continguts conceptuals. Cada falta d'ortografia descomptarà de la nota de les proves escrites. Es rebaixarà la qualificació per faltes d'ortografia (per cada falta que afecte a la grafia, 0,25 punts i 0,15 punts per accents, fins a un màxim de 3 punts). Per fer mitjana entre els diferents exàmens parcials (en cas que hi hagen), l'alumnat, també haurà d'haver obtingut com a mínim un 4.
2. Treballs individuals o en equip: són els treballs realitzats en equip o individualment. Consistirà en un treball d'investigació, creació, desenvolupament o tema d'actualitat. El contingut dels treballs realitzats s'expressarà en resums, cerca d'informació, exposicions en classe o treballs redactats.
3. Activitats a classe: L'assistència a classe es obligatòria, s'exigeix un mínim d'assistència del 85%. La participació activa, responsabilitat, puntualitat, relació amb el grup i interès per la matèria, així com activitats del dia a dia que es proposen per a realitzar a l'aula amb la finalitat de consolidar els continguts que estan impartint-se.

7.3.- Criteris de qualificació i promoció

A l'avaluar a l'alumnat es tindrà en compte els següents criteris:

- L'assistència a classe és obligatòria. Aquell alumne que falte amb o sense justificació a un 15% de les classes perdrà el dret a l'avaluació continua i solament podrà presentar-se a la convocatòria de juny (encara que es tractarà cada cas de manera individual amb l'equip docent).
- L'interès posat per l'alumnat a l'anàlisi, resolució i comentari de casos pràctics.
- La participació activa i constructiva als debats i activitats proposats pel professor.
- La capacitat de cooperació i treball en equip.
- El domini dels coneixements explicats a classe mitjançant prova escrita i/o treball pràctic.
- La nota de les avaluacions la compondrà les proves escrites, treballs i activitats realitzats. La qualificació per trimestre serà la mitjana de les qualificacions obtingudes a:
 - Les proves o prova trimestral **50%**
 - Treball **30%**
 - Activitats a classe **20%**
- De les proves, treballs i activitats trimestrals de cada avaluació, es traurà la nota mitjana, sempre i quan l'alumne haja obtingut com a mínim una nota de **4** en les proves escrites.
- Serà obligatori per a ser avaluat, presentar els treballs i activitats trimestrals de cada avaluació dins dels terminis estipulats.
- Les activitats complementàries i escolars són obligatòries. S'exigirà a l'alumne un comportament apropiat durant el desenvolupament de la mateixa.
- Es rebaixarà la qualificació per realitzar faltes d'ortografia (per cada falta que afecte a la grafia, 0,25 punts i 0,15 punts per accents, fins a un màxim de 3 punts).

- La qualificació final del mòdul serà la mitjana aritmètica de les obtingudes a cada trimestre.

7.5.- Activitats de reforç, d'ampliació i de recuperació per a pendents

Al llarg del curs per a l'alumnat que ho necessite, se li lliuraran activitats de reforç perquè li ajude a consolidar els resultats d'aprenentatge, tanmateix aquells alumnes que vulguin ampliar continguts tindran a la seua disposició activitats d'ampliació. En tot dos casos, el material serà seleccionat i adaptat pel professor.

L'alumnat que haja de recuperar el mòdul professional perquè no ha superat les proves escrites, haurà de fer-ho en la segona convocatòria. La recuperació consistirà en la realització de proves escrites per avaluar els resultat d'aprenentatge.

Si un alumne no lliura el treball en la data estipulada haurà de fer-ho en la segona convocatòria, i la recuperació consistirà en la realització de proves escrites per avaluar els resultat d'aprenentatge i el lliurament del treball.

8.- MESURES D'ATENCIÓ A L'ALUMNAT AMB NECESSITATS ESPECÍFIQUES DE RECOLZAMENT EDUCATIU O AMB NECESSITAT DE COMPENSACIÓ EDUCATIVA

Hi ha la possibilitat que dintre del grup hi hagen alumnes amb necessitats educatives específiques. En aquests casos, estudiarem molt a fons la disfunció que presenta individualment de manera que no quede endarrerit respecte als seus companys i puga assolir els resultats d'aprenentatge del mòdul.

Si la disfunció d'aquest tipus d'alumnat és física, primer tindrà el tutor una entrevista amb ell i per explicar-li en que consisteixen les activitats pràctiques. Ells seran les persones que millor coneixen els problemes físics que presenta l'alumne, el nivell de gravetat i seran els nostres millors orientadors. Probablement ells mateixos ens donaran moltes de les solucions.

Exemples de possibles disfuncions físiques:

- Dislèxia.
- Sordera parcial.
- Quequesa.
- Daltonisme
- Coixesa.

Els alumnes que presenten alguna disfunció física poden ser recolzats pels seus companys a l'hora de realitzar cadascuna de les activitats pràctiques. Al mateix temps, això potenciarà el companyerisme entre els alumnes.

En el cas de disfuncions psíquiques, el tutor mantindrà entrevistes periòdiques amb l'alumnat. Basarem les estratègies metodològiques en les pautes, informacions i estratègies que s'implanten des del departament d'orientació del mateix centre.

Un dels altres inconvenients que ens podem trobar a classe és l'idioma. Si algun alumne té dificultats amb la llengua l'ajudarem a comprendre els continguts de cada activitat, sempre recomanant-li l'estudi de l'idioma fora del centre per anar disminuint aquesta dificultat.

9.- ELEMENTS TRANSVERSALS

9.1.- Foment de la lectura

Es recomanarà a l'alumnat la lectura de llibres i articles especialitzats en la matèria per fomentar la lectura i que no es perda l'interés pels llibres. És important sensibilitzar a l'alumnat dels beneficis que aporta la lectura com la millora del vocabulari, fer menys faltes d'ortografia, enfortir l'esperit crític, el raonament, etc.

9.2.- Comprensió lectora

La comprensió lectora es una destresa necessària per a la inserció i progrés laboral en cicles formatius de formació professional. La lectura com un hàbit ajuda a entendre millor les normes, manuals i instruccions tècniques d'una empresa. Amb el mòdul professional es treballarà fent recerques d'investigació perquè puguem comprendre, sintetitzar i interpretar les diferents lectures.

9.3.- Expressió oral i escrita

Tant l'expressió oral com escrita són dos destreses importants per a l'alumnat. Respecte a l'expressió oral, el mòdul professional té resultats d'aprenentatge directament vinculats on es treballarà la comunicació oral. Pel que fa a l'expressió escrita, es treballa en les activitats a classe, treballs i proves escrites.

9.4.- Comunicació audiovisual

A la metodologia emprada es fa servir en tot moment la comunicació audiovisual, així mateix, quan l'alumnat ha d'exposar els treballs, se li demana que també ho faça amb suport audiovisual.

Diferent programari es fa servir perquè l'alumnat siga capaç de trobar les eines més acordes a cada cas plantejat.

9.5.- TIC (incloent-hi mesures per a difondre les bones pràctiques en el seu ús)

L'ús de les tecnologies de la informació i comunicació està present en totes les sessions. L'aula compta amb ordinadors per a l'alumnat, servidor Lliurex, projector i pissarra digital. A més a més, es fa servir la plataforma AULES com a suport per a compartir el material amb l'alumnat i el lliurament de les activitats d'aquests.

9.6.- Emprenedor/a

La iniciativa emprenedora es fomenta entre l'alumnat per aconseguir estimular un esperit innovador i creatiu, desenvolupant habilitats per a identificar i explotar oportunitats de negoci.

9.7.- Educació cívica i constitucional

Al llarg de les sessions i no de manera directa es plantejaran activitats per tractar l'educació cívica i constitucional, per tal de fomentar el respecte i fomentar els valors socials, així mateix els equips de treball varien al llarg de curs perquè l'alumnat interrelació amb diferents companys.

10.- AVALUACIÓ DE LA PRÀCTICA DOCENT I INDICADORS DE CONSECUCIÓ, TANT PER A AVALUAR ELS APRENENTATGES DE L'ALUMNAT COM ELS PROCESSOS D'ENSENYANÇA I LA PRÒPIA PRÀCTICA DOCENT

Es portarà a terme una avaluació de la pràctica docent i per tant del procés d'ensenyança – aprenentatge mitjançant dues enquestes. Per una banda, un qüestionari serà emplenat per l'alumnat de manera anònima a final de curs, i per altra banda, serà el docent qui l'avaluarà mitjançant uns indicadors. A continuació es mostren el dos qüestionaris respectivament.

MARCAR CON "X" BAJO LA COLUMNA CORRESPONDIENTE Siendo 1 la puntuación mínima y 3 la máxima	1	2	3
1. He impartido la totalidad de los contenidos dentro de las unidades programadas.			
2. La temporalización propuesta por unidad ha sido adecuada.			
3. La metodología me ha permitido adaptar los contenidos a los ritmos de aprendizaje y a la diversidad de alumnos, así como los agrupamientos.			
4. Considera que las actividades realizadas en el aula o aula taller, se han desarrollado de forma correcta.			
5. El clima de la clase ha contribuido a la realización de actividades e impartición de los contenidos programados.			
6. He detectado hábitos de trabajo eficientes, así como respeto a las normas de convivencia del centro.			
7. He utilizado las TIC como había previsto y otros recursos materiales.			
8. He trabajado contenidos de manera interdisciplinar.			
9. Considero que las actividades complementarias/extraescolares realizadas han tenido un resultado positivo en el grupo.			
10. Trabajo y realizo actividades sobre el tema transversal del centro.			
Por favor, a continuación sume los resultados			

ITEM	Por favor, justifique en caso de ítem = 1, y aporte propuesta de mejora

Los números marcados corresponden a:

1-Nunca. 2-A veces. 3-Regularmente. 4-Casi siempre. 5-Siempre.

Nº REF.	Concepto	1	2	3	4	5
1	El/La profesor/a ha explicado todos los contenidos					
2	El/La profesor/a transmite los contenidos de forma clara y entendible					
3	Se cumple la distribución en el tiempo de los contenidos					
4	Se aplican los criterios de evaluación					
5	Considera que se han aplicado los criterios de calificación					
6	Metodología de enseñanza/aprendizaje adecuada					
7	El/La profesor/a responde a las dudas en el transcurso de las clases					
8	Se han realizado suficientes actividades para la comprensión de los contenidos					
9	El profesor cumple y exige el cumplimiento de las normas del centro					
10	Considera que el/la profesor/a ha fomentado una correcta convivencia en el aula					
Propuestas de mejora para el/la profesor/a:						

11.- ACTIVITATS COMPLEMENTÀRIES I EXTRAESCOLARS

Com que aquest cicle i mòdul manté una estreta vinculació amb el món laboral i els instruments utilitzats tant per al desenvolupament d'unitats didàctiques, com per a l'avaluació correspondrà en la mesura del possible a situacions reals en el món laboral, es escaient que l'alumnat visite centres i llocs de treball com a activitats complementaries i extraescolars. Per això, serà útil la coordinació amb tot l'equip docent del cicle, a fi que els alumnes visiten aquelles empreses relacionades, institucions, museus amb els estudis que està cursant o realitze alguns exercicis pràctics al mateix centre i comproven l'aplicació pràctica dels continguts.

Per al curs 2023/24 es proposen les següents eixes escolar i extraescolar relacionades directament amb el mòdul de recursos turístics:

- Visita al cementeri d'Alcoi.
- Ruta literària per Alcoi.
- Visita a Elx.
- Visita a València.
- Visita al palau de congressos d'Alacant i a un establiment d'allotjament en una cas del 1894.

-
- Visita a la Safranera i el bike park.
 - Visita a l'aeroport.
 - Visita a la cava gran d'Agres.
 - Ruta per la via verda del Xixarra.
 - Fitur.
 - Visita a una capital europea.

PROGRAMACIÓ DIDÀCTICA

Mòdul Professional: *Gestió de Productes Turístics*

CURS 2023-2024

IES SERRA MARIOLA - MURO D'ALCOI

*CICLE FORMATIU: TÈCNIC SUPERIOR EN AGÈNCIES
DE VIATGES I GESTIÓ D'ESDEVENIMENTS*

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓ.	4
1.1. Justificació de la programació.	4
1.2. Contextualització	4
2. OBJECTIUS DE L'ETAPA VINCULATS A LA MATÈRIA.	9
3. COMPETÈNCIES PROFESSIONALS, PERSONAL I SOCIALS.	10
3.1. Competència general del títol.	10
3.2. Competències específiques del mòdul.	10
4. CONTINGUTS	11
4.1. Continguts docència Anglès Tècnic II-S.	13
5. UNITATS DIDÀCTIQUES	14
5.1. Organització	14
6. DISTRIBUCIÓ TEMPORAL	15
7. METODOLOGIA. ORIENTACIONS DIDÀCTIQUES.	16
7.1. Metodologia general i específica.	16
7.2. Recursos didàctics i organitzatius.	16
7.3. Activitats i estratègies d'ensenyança i aprenentatge.	16
7.4. Activitats complementàries.	17
8. AVALUACIÓ DE L'ALUMNAT.	18
8.1. Criteris d'avaluació.	18
8.2. Instruments d'avaluació.	20
8.3. Criteris de qualificació i promoció.	21
8.4. Activitats de reforç, d'ampliació i de recuperació per a pendents.	22
9. MESURES D'ATENCIÓ A L'ALUMNAT AMB NECESSITATS ESPECÍFIQUES DE SUPORT EDUCATIU AMB NECESSITAT DE COMPENSACIÓ EDUCATIVA.	22
10. ELEMENTS TRANSVERSALS	23
10.1. Foment de la lectura.	23
10.2. Comprensió lectora.	23
10.3. Expressió oral i escrita.	24
10.4. Comunicació audiovisual.	24
10.5. TIC.	24
10.6. Emprenedor/a.	24
10.7. Educació cívica i constitucional.	24

11. AVALUACIÓ DE LA PRÀCTICA DOCENT I INDICADORS DE CONSECUCIÓ, TANT PER A AVALUAR ELS PARENTATGES DE L'ALUMANT COM ELS PROCESSOS D'ENSENYANÇA I LA PRÒOIA PRÀCTICA DOCENT.	25
11.1. Graella d'avaluació del grup cooperatiu.	25
11.2. Graella d'autoavaluació de l'alumnat.	26
11.3. Graella d'avaluació del professor (anònim).	26
12. ACTIVITATS COMPLEMENTÀRIES I EXTRAESCOLARS.	27

1. INTRODUCCIÓ.

1.1. Justificació de la programació.

La programació didàctica del Mòdul Professional de Gestió de Productes Turístics respon a la necessitat de proporcionar als alumnes les habilitats i coneixements necessaris per a desenvolupar-se amb èxit en el camp del turisme, un sector en constant creixement i amb una gran demanda laboral. Aquest mòdul ofereix una formació completa que abasta des de la planificació i disseny de productes turístics fins a la seua comercialització i gestió operativa.

La importància d'aquesta formació radica en la capacitat de l'alumnat per entendre les dinàmiques del mercat turístic, adaptar-se als canvis i respondre amb eficàcia a les necessitats i expectatives dels clients. A més, l'adquisició de competències en gestió de productes turístics permetrà als alumnes aportar valor afegit als serveis oferts per les empreses del sector, augmentant així la seua competitivitat en un entorn globalitzat.

A través d'activitats pràctiques, casos d'estudi i simulacions, aquesta programació pretén fomentar l'aprenentatge actiu i la resolució de problemes reals que es poden trobar en el sector turístic. Això no només millorarà les habilitats tècniques dels alumnes, sinó també les seves capacitats de treball en equip, comunicació i presa de decisions.

A més, aquest mòdul està dissenyat per a l'adquisició de competències transversals com la capacitat analítica, la gestió del temps i la planificació, que són essencials en qualsevol àmbit professional i que augmentaran la inserció laboral dels alumnes al finalitzar la formació. En definitiva, la programació del Mòdul Professional de Gestió de Productes Turístics proporciona una formació integral i actualitzada que prepara l'alumnat per a afrontar amb èxit els reptes del sector turístic actual.

- REAL DECRET 1254/2009, de 24 de juliol, pel qual s'estableix el títol de **Tècnic Superior en Agències de Viatges i Gestió d'Esdeveniments** i es fixen els ensenyaments mínims.
- ORDE 33/2012, de 22 de juny, de la Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació, per la qual s'estableix per a la Comunitat Valenciana el currículum del cicle formatiu de grau superior corresponent al títol de **Tècnic Superior en Agències de Viatges i Gestió d'Esdeveniments**.

1.2. Contextualització

L'Institut d'Educació Secundària "Serra Mariola" està situat als afores de la població de Muro de l'Alcoi (Alacant), en la carretera que comunica amb la pedania de Setla de Nunyes. Ben a prop se situen el nou CEIP "el Bracal", el poliesportiu i les dependències de la Policia Local.

L'IES presenta un caràcter "comarcal" dins del Comtat, nodrint-se amb alumnat de la població de Muro (9.326 habitants en el padró de 2021) i altres poblacions circumdants que van al mateix utilitzant un servei de transport escolar: Alcalà de la Jovada, l'Alqueria d'Asnar, Almudaina, Planes, Alcosser, Gaianes, Beniarrés, L'Orxa, Benimarfull i Agres a més de les pedanies de Benàmer, Turballos, Setla de Nunyes, Catamarruch, Margarida i Benialfaquí. A més a més, també

d'altres poblacions venes de El Comtat, l'Alcoià i la Vall d'Albaida, on predominen els alumnes que conformen els cicles formatius.

El centre acull un volum d'immigració d'un 10% (70 alumnes front un total de 692), la qual cosa no suposa inconvenient respecte a la seua organització interna; no obstant això, compta amb un "Protocol d'atenció a l'alumnat estranger" que preveu i canalitza les seues actuacions al respecte. Dels alumnes matriculats de procedència estrangera són: 3 de Bulgària, 1 de Colòmbia, 1 de Cuba, 1 d'Hondures, 2 de Lituània, 2 del Líban, 48 del Marroc, 2 de Mauritània, 2 de Portugal, 1 del Regne Unit, 2 del Senegal, 4 d'Ucraïna, 1 de Veneçuela.

L'alumnat prové majoritàriament de famílies de classe social mitjana, la font d'ingressos prové principalment de la indústria i sector serveis, amb algunes excepcions localitzades principalment en les poblacions de menys habitants, amb ingressos derivats de l'agricultura. Són aïllats els casos de famílies que necessiten suport social, si bé últimament es notaven discretament els efectes de la crisi econòmica passada, i alguns efectes que va originar la pandèmia del COVID-19. Hi ha una fluida comunicació amb l'Ajuntament de Muro, col·laborant en diversos aspectes i servint-se dels mitjans i recursos culturals que aquest ofereix.

A l'ubicar-se en una comarca fonamentalment valencianoparlant, en el Projecte Educatiu de Centre es contempla que la llengua vehicular utilitzada serà el Valencià, encara que el curs passat ja es va aplicar el pla plurilingüe.

Recollim a continuació els principals trets d'identitat que recull el PEC i caracteritzen al centre:

- Centre aconfessional, promou el respecte del pluralisme i dels valors democràtics.
- Obert a l'entorn físic i social a través de les diverses àrees, eixides, itineraris, participació en les festes i activitats culturals de la comunitat.
- Autonomia, innovació i projecció cap al futur.
- Renovació pedagògica amb un fort compromís de formació constant i contínua del professorat.

Descripció del centre: instal·lacions i recursos

L'IES "Serra Mariola" es distribueix espacialment a través d'un edifici central on es troba la consergeria (amb els serveis de reprografia, telefonia i atenció al públic), secretaria administrativa, despatxos de l'equip directiu, servei d'orientació psicopedagògica, sala de professors (amb prestatgeries per a cada docent i ordinadors), biblioteca (fa dos cursos es va separar una part per fer una aula d'informàtica, aquest curs encara comparteix algunes hores com a aula d'informàtica), sala d'usos múltiples -actualment redistribuït i utilitzat també com classes, atenent els desdoblaments referits- i sala d'actes col·lectiva.

Partint d'aquest edifici principal, ixen tres edificis més o blocs des de la planta baixa, dos d'ells amb dues plantes, a les quals s'accedeix mitjançant escales, o bé, a través d'un ascensor reservat a casos que precisen salvar les barreres arquitectòniques. Cada bloc té assignat un número identificatiu, i entre ells estan interconnectats per poder moure lliurement sense haver de baixar al corredor central de la planta baixa.

En aquests blocs s'ubiquen principalment les diferents aules del centre, a més dels despatxos departamentals. A saber:

- Bloc 1: Informàtica 1-2, departaments (matemàtiques, llatí i grec, francès, valencià, castellà, filosofia, geografia i història, anglés i religió-economia), i aules 1.1.2 a 1.1.5 (planta primera). Música 1-2, aules 1.2.1. a 1.2.5, aula menuda per a grups reduïts i aula d'Informàtica de la FPB. A l'exterior hi ha una segona aula d'idiomes, també destinada com aula normal.
- Bloc 2: Tecnologia 1-2, aules 2.0.1 a 2.0.5 (planta baixa). Aules 2.1.1 a 2.1.5, laboratori i departament de biologia i geologia, laboratoris i departaments de Física i Química (planta primera). Aules i departament d'educació plàstica i visual, laboratori fotogràfic, aules 2.2.1 a 2.2.5, aules 2.2.6 i 2.2.7 (planta segona).
- Bloc 3: Sala d'infocole, departaments de cicles formatius i aules de Confecció, i Turisme (planta baixa). Aula pedagogia terapèutica.

A l'extrem nord de l'edifici principal, hi ha un accés que, a través d'un corredor semicobert, comunica amb el gimnàs (amb vestidors, zona d'exercicis i pista coberta) i les pistes d'activitats esportives ubicades a l'exterior.

- Esplai: En edifici separat es troba la "Cantina" amb serveis de restauració, la casa del conserge i serveis exteriors així com pàrquing.

L'espai d'esbarjo s'estructura en cinc zones diferents: les pistes, que se situen a la part posterior de l'edifici; la zona entre blocs, amb corredors amplis a l'aire lliure; la zona central, on hi ha una rotonda amb una grada semicircular, rodejada de jardins i horts aprofitada per a tallers mediambientals; la zona situada entre la cantina i l'edifici central (semicoberta) i la zona d'entrada a l'IES.

Oferta educativa i organització del centre

L'IES "Serra Mariola imparteix, en horari diürn, estudis d'ESO, Batxillerat LOMQE, i Cicles formatius de FP bàsica, grau mitjà i superior, el desglossament per al curs acadèmic actual és el següent:

Educació Secundària Obligatòria (1er i 2n cicle).

	Alumnes	Grups	Alumnes PEPLI	Alumnes PIP	Alumnes PEV	Grups PEPLI
1er	127	6	127	0	0	6
2on	138	7	138	0	0	7
3er	111	5	111	0	0	5
4t	108	5	108	0	0	5
TOTAL	484	23	484	0	0	23

Batxillerat (Ciències de la natura i la salut)

	Alumnes	Grups	Alumnes PEPLI	Alumnes PIP	Alumnes PEV	Grups PEPLI
1er	26	1	26	0	0	1
2on	29	1	29	0	0	1
TOTAL	55	2	55	0	0	2

Batxillerat (humanitats i ciències socials)

	Alumnes	Grups	Alumnes PEPLI	Alumnes PIP	Alumnes PEV	Grups PEPLI
1er	35	1	35	0	0	1
2on	26	1	26	0	0	1
TOTAL	61	2	61	0	0	2

Formació Professional Bàsica: Informàtica d'oficina.

	Alumnes	Grups	Alumnes PEPLI	Alumnes PIP	Alumnes PEV	Grups PEPLI
1CFB	18	1	18	0	0	1
2CFB	14	1	14	0	0	1
TOTAL	32	2	32	0	0	2

Formació Professional Grau Mitjà: confecció i moda.

	Alumnes	Grups	Alumnes PEPLI	Alumnes PIP	Alumnes PEV	Grups PEPLI
1CFM	14	1	14	0	0	1
2CFM	11	1	11	0	0	1
TOTAL	25	2	25	0	0	2

Formació Professional Grau Superior: confecció i moda.

	Alumnes	Grups	Alumnes PEPLI	Alumnes PIP	Alumnes PEV	Grups PEPLI
1CFS	17	1	17	0	0	1
TOTAL	17	1	17	0	0	1

Formació Professional Grau Superior: Guia, informació i assistències turístiques i agències de viatges i gestió d'esdeveniments.

	Alumnes	Grups	Alumnes PEPLI	Alumnes PIP	Alumnes PEV	Grups PEPLI
1CFS	6	1	6	0	0	1
2CFS	12	1	12	0	0	1
TOTAL	18	2	18	0	0	2

El total d'alumnes matriculats en el present curs acadèmic és de 692, a falta de matricular als alumnes que vinguen a partir d'ara o l'alumnat que ha formalitzat la baixa.

De l'alumnat matriculat, es registren 140 de procedència estrangera: 3 de Bulgària, 1 de Colòmbia, 1 de Cuba, 1 d'Hondures, 2 de Lituània, 2 del Líban, 48 del Marroc, 2 de Mauritània, 2 de Portugal, 1 del Regne Unit, 2 del Senegal, 4 d'Ucraïna, 1 de Veneçuela.

L'horari lectiu abasta des de les 8:00 a les 15:00 hores, excepte els dimecres que les classes amb els alumnes conclouen a les 14:10 hores (la sessió que resta es dedica a activitats complementàries del professorat). El claustre està format per un total de 78 professors (incloses la Psicopedagoga i l'especialista en Pedagogia Terapèutica i Audició i llenguatge). El personal no docent està format per 2 Administratives, 2 Conserges, 6 Netejadores. Hi ha també contractats serveis de jardineria i la concessió de la cantina.

L'equip directiu està format per:

- Vicent Nácher Ferri (Director).
- Cristina Cloquell Cloquell (Cap d'Estudis).
- Lia Sanjuan Cascant (Vice-directora).
- M^a Carmen Vilaplana Pérez (Secretària).
- Rafael Molines de Diego (Cap d'Estudis de Cicles Formatius).

Hi ha a més un Coordinador de: l'ESO i covid (Rafa Enguix) de formació en centres (Antoni Garcia), de convivència i igualtat (Betlem Sala), de TIC (Vicent Nácher Soler), d'aules d'informàtica (Xavier Alberó), de xarxes socials (Jordi Prats) i de xarxa llibres (Margarita Cloquell), a més de la coordinadora de Biblioteca (Loles Sanjuan).

Els òrgans de govern i participació els constitueixen, com és preceptiu: el Consell Escolar (format pel professorat, pares, alumnes, representants municipals, de l'associació d'empresaris, el Director, el Cap d'Estudis i la Secretària (amb veu però sense vot); el Claustre de Professors; la Junta de Delegats i l'Associació de Mares i Pares d' Alumnes (AMPA). El calendari d'avaluacions i lliurament de notes per al curs acadèmic actual és el següent:

1a Avaluació:

- Període: 11/09/2023 fins al 05/12/2023
- Últim dia per a posar les notes: el dia abans de la sessió d'avaluació fins a les 00h.

- Avaluacions: 28/11/2023 fins al 4/12/2023
- Lliurament de notes: 05/12/2023

2a Avaluació:

- Període: 11/12/2023 final al 15/03/2024
- Últim dia per a posar les notes: el dia abans de la sessió d'avaluació fins a les 00h.
- Avaluacions: 28/02/2024 (per a poder realitzar les FCT)
- Lliurament de notes: 15/03/2024

La direcció del centre presenta anualment un horari d'activitats acadèmiques i no acadèmiques en les quals es proposa un ús eficient de tots els espais del centre perquè siga possible situar tots els grups naturals, els grups desdoblats i suport; així com portar avant els programes d'atenció a la diversitat que s'establisquen i desenvolupar activitats extraescolars. En el següent quadre es plasmen els recursos materials disponibles en l'aula en la qual s'imparteix el mòdul de Gestió de Productes Turístics:

RECURSOS DE L'AULA POLIVALENT	
MATERIAL TECNOLÒGIC PERMANENTE	INFRAESTRUCTURA FÍSICA
<ul style="list-style-type: none">• Ordinador del Professor• Projector• Equip d'àudio• Ordinadors per a l'alumnat• Accés a internet• Càmera de vídeo• Kit de micròfon amb receptor	<ul style="list-style-type: none">• Taulell de recepció / informació• Prestatgeries.• Armaris arxivadors per fullets i guies de viatge.• Pissarra digital• Pissarra blanca

2. OBJECTIUS DE L'ETAPA VINCULATS A LA MATÈRIA.

El mòdul professional de Gestió de Productes Turístics, anirà associat a la unitat de competència "UC1055_3: Elaborar i operar viatges combinats, excursions i trasllats". Competència que porta associada una sèrie d'objectius que permetran a l'alumnat al finalitzar el mòdul estarà capacitat per a:

- a) Elaborar projectes de viatges combinats, excursions i trasllats en el context turístic.
- b) Gestionar la reserva i la venda de viatges combinats, assegurant les prestacions dels servicis turístics contractats.
- c) Gestionar les excursions i/o visites turístiques programades per a la seua operació regular o baix demanda, en funció de l'oferta i la demanda i la seua viabilitat comercial i tècnica.
- d) Gestionar els trasllats individuals o en grup previstos en la programació del servici ofert.
- e) Avaluar la qualitat dels processos i dels servicis turístics prestats, en funció de futures planificades i presa de decisions.

3. COMPETÈNCIES PROFESSIONALS, PERSONAL I SOCIALS.

3.1. Competència general del títol.

La competència general d'aquest títol consisteix a planificar, promocionar i informar sobre destinacions turístiques i esdeveniments, així com de gestionar servicis turístics i d'esdeveniments, assegurant la satisfacció del client i complint els objectius de l'empresa.

3.2. Competències específiques del mòdul.

Així doncs, per tal que aquest Tècnic Superior pugua assolir aquesta competència general, s'estableixen les següents competències professionals, personals i socials del títol de Tècnic Superior en Agències de Viatges I Gestió d'Esdeveniments, establertes en el Real Decret 1254/2009:

- a) Analitzar el mercat turístic per a conèixer les necessitats dels consumidors, les estratègies dels competidors i l'evolució del sector, a fi de trobar oportunitats de negoci.
- b) Programar i oferir viatges combinats i altres serveis turístics complexos que s'adeqüen en qualitat, temps i preus a les demandes del client.
- c) Programar i oferir serveis per a congressos, convencions, fires i altres esdeveniments, que s'adeqüen a les expectatives i necessitats dels clients.
- d) Seleccionar els proveïdors, segons la seua relació qualitat/preu, calculant tant els costos com el benefici, per a fixar el preu final de l'oferta.
- e) Proposar programes de promoció i comunicació així com canals de distribució, per a donar a conèixer l'oferta de l'empresa al mercat, controlant l'efectivitat d'estos.
- f) Assessorar i suggerir al client diferents alternatives de serveis turístics i anàlegs, interpretant les seues sol·licituds i calibrant les seues necessitats, per a cobrir les seues expectatives.
- g) Reservar els drets d'ús de serveis i productes turístics, calculant les tarifes a aplicar, emetre els bons i documents de confirmació d'aquests.
- h) Establir estructures organitzatives i administrar departaments d'agències de viatges, per a optimitzar els recursos tant humans com materials i controlar els resultats.
- i) Aplicar assíduament les diferents eines de les tecnologies de la informació i comunicació pròpies del sector en l'acompliment de les tasques, així com mantindre's contínuament actualitzat en aquestes.
- j) Posar en funcionament un servei post-venda aparellat a l'oferta i atendre el client per a donar resposta a les seues sol·licituds i/o reclamacions assegurant la seua satisfacció i la qualitat dels serveis.

- k) Motivar al personal al seu càrrec, delegar funcions i tasques, promovent la participació i el respecte, les actituds de tolerància i els principis d'igualtat d'oportunitats.
- l) Mantindre l'esperit empresarial per a la generació de la seua pròpia ocupació.
- m) Desenvolupar tasques d'administració per a complir els requisits legals, econòmics i empresarials, incloent-hi operacions de facturació, cobraments i pagaments per a així poder liquidar econòmicament amb clients i proveïdors.

4. CONTINGUTS

El mòdul de Gestió de Productes Turístics té una durada de 80 hores i els continguts mínims per a aquest mòdul són:

- Anàlisi dels viatges combinats:
 - Viatges combinats. Tipologia i normativa.
 - Elements dels viatges combinats.
 - El programa de viatges combinats. Informació i contingut.
 - El contracte de viatges combinats: forma, contingut i altres aspectes legals. Assegurances de viatges combinats. Tipus de cobertura. Clàusules.
 - Intermediaris. Tipologia. Funcions i relacions amb els organitzadors de viatges combinats.
 - Relacions professionals entre organitzador, detallista i proveïdors de servicis. Convenis de col·laboració i termes de retribució.
 - Agències receptives i corresponsals. Funcions.
 - Mercat de viatges combinats. Tendències actuals i previsible evolució.
- Disseny i cotització de viatges combinats.
 - Aplicació de tècniques d'investigació de mercat.
 - Disseny del viatge combinat. Concepte. Components. Fases i seqüenciació.
 - Selecció de proveïdors. Negociació. Criteris.
 - Cotització dels servicis.
 - Components del preu.
 - Tarifes i condicions especials, descomptes, gratuïtats i altres.
 - Impostos i taxes.
 - Costos. Marge de benefici i punt mort.
 - Càlcul del preu de venda final.
 - Documentació derivada del disseny i cotització de viatges combinats.
 - La qualitat en els viatges combinats.
 - Aplicacions informàtiques.
- Coordinació de viatges combinats amb els prestataris dels servicis.
 - Aplicacions informàtiques específiques de gestió i reserva de servicis turístics.
 - Operació i reserva dels viatges combinats. Processos.

- Organització i reserva dels servicis de transport, allotjament i altres servicis complementaris. – Coordinació amb les agències receptives.
- Documentació: tipus, finalitat i emissió.
- Identificació del mercat d'esdeveniments.
 - Els esdeveniments. Tipologia. Concepte i funció. Tipologia d'actes en funció del tipus d'esdeveniment.
 - Oferta turística necessària per al desenrotllament d'esdeveniments.
 - Servicis sol·licitats segons la tipologia d'esdeveniments.
 - Secretaria tècnica i científica.
 - Servicis turístics.
 - Servicis d'imatge, so i TIC.
 - Servicis de muntatge d'estands, decoració i senyalització.
 - Servicis d'animació, espectacles, guies i hostesses.
 - Servicis de seguretat.
 - Altres.
 - La captació d'esdeveniments: organismes i empreses públiques i privades intervinents.
 - Patrocinadors i entitats col·laboradores.
 - Mercat actual i previsible evolució del sector. Impacte econòmic i social en les destinacions.
 - Aplicacions informàtiques d'informació.
- Organització d'esdeveniments.
 - Projecte: fases i metodologia per al seu desenrotllament. Continguts del projecte.
 - Recursos humans, tècnics i materials per a l'organització d'esdeveniments. Fases.
 - Formalització de la documentació.
 - Càlcul de costos: pressupostos, valoració i marge de beneficis.
 - Coordinació entre clients i organitzador de l'esdeveniment. Característiques i funcions.
 - Pla de seguretat. Previsió de la coordinació de situacions d'emergència.
 - Gestió de la documentació de l'esdeveniment.
 - Aplicacions informàtiques de gestió d'esdeveniments.
- Supervisió d'esdeveniments.
 - Coordinació i control durant l'esdeveniment.
 - Personal. Funcions i ubicació. Deontologia.
 - Equips tècnics, mobiliari i material divers.
 - Documentació de l'esdeveniment: carpetes, credencials i altres.
 - Aplicació de normes de protocol en diversos tipus d'actes.
 - Suports publicitaris i informatius en esdeveniments. Tipus i funcions. Ubicació.
 - Acollida, atenció durant l'esdeveniment i comiat. Procediment.
 - Facturació a clients. Pagament a proveïdors de servicis i personal contractat. Procediment.
 - La qualitat en els servicis d'esdeveniments. Concepte. Estàndards de servici.

4.1. Continguts docència Anglès Tècnic II-S.

Missatges orals en anglés en situacions pròpies del sector:

- Recursos, estructures lingüístiques, lèxic bàsic i aspectes fonològics sobre: Presentació de persones, salutacions i comiats, tractaments de cortesia, identificació dels interlocutors, gestió de cites, visites, justificació de retards o absències, allotjaments, mitjans de transports, horaris, actes culturals i anàlegs.
- Recepció i transmissió de missatges de forma: presencial, telefònica o telemàtic.
- Sol·licituds i peticions d'informació.
- Convencions i pautes de cortesia en les relacions professionals: horaris, festes locals i professionals i adequació al llenguatge no verbal.
- Estils comunicatius formals i informals: la recepció i relació amb el client.
- Conversació en llengua anglesa en l'àmbit de l'atenció al client
- Recursos, estructures lingüístiques, lèxic i aspectes fonològics relacionats amb la contractació, l'atenció al client, queixes i reclamacions: documents bàsics. Formulació de disculpes en situacions delicades
- Planificació d'agendes: concert, ajornament i anul·lació de cites.
- Presentació de productes/servicis: característiques de productes/ servicis, mesures, quantitats, servicis i valors afegits, condicions de pagament, etc..
- Convencions i pautes de cortesia, relacions i pautes professionals, usades en l'atenció al client, extern i intern.
- Ompliment de documentació administrativa i comercial en anglés:
- Interpretació de les condicions d'un contracte de compravenda.
- Ompliment de documentació comercial bàsica: propostes de comanda, albarans, factures proforma, factures, documents de transport, documents de pagament o altres.
- Recursos, estructures lingüístiques, i lèxic bàsic relacionats amb la gestió de comandes, contractació, intenció i preferència de compra, devolucions i descomptes.
- Redacció de documentació relacionada amb la gestió laboral en llengua anglesa:
- L'organització de l'empresa: llocs de treball i funcions.

Interpretació de textos amb ferramentes de suport:

- Ús de diccionaris temàtics, correctors ortogràfics, programes de traducció automàtics aplicats a textos relacionats amb:
 - La cultura d'empresa i objectius: distints enfocaments.
 - Articles de premsa específics del sector.
 - Agenda. Documentació per a l'organització de cites, trobades, i reunions. Organització de les tasques diàries.
 - Consulta de pàgines webs amb continguts econòmics en anglés amb informació rellevant per a l'empresa.

5. UNITATS DIDÀCTIQUES

5.1. Organització

BLOC 1: GESTIÓ DE VIATGES COMBINATS

1. INTRODUCCIÓ AL MERCAT DELS VIATGES COMBINATS.

- 1.1. Introducció.
- 1.2. Servicis turístics en el viatges combinats.
- 1.3. Principals agents implicats en la gestió de viatges combinats.
- 1.4. Documentació prèvia a la realització del viatge combinat.
- 1.5. Normativa dels viatges combinats.
- 1.6. Mercat actual i previsible de l'evolució del sector.

2. DISSENY I COTITZACIÓ DE VIATGES COMBINATS

- 2.1. Introducció.
- 2.2. Investigació del mercat.
- 2.3. Fases en el disseny del viatge combinat.
- 2.4. Cotització de viatges combinats.
- 2.5. Atenció al client i gestió de la qualitat en la organització dels viatges combinats.
- 2.6. Aplicacions informàtiques.

3. COORDINACIÓ AMB ELS PRESTATARIS DELS SERVEIS DE VIATGES COMBINATS.

- 3.1. Introducció.
- 3.2. Procés de reserva de viatges combinats.
- 3.3. Operacions de reserva de transport, allotjament i altres serveis.
- 3.4. Coordinació amb agències receptives i proveïdors.
- 3.5. Documentació durant la prestació dels serveis.
- 3.6. Aplicacions informàtiques per a la gestió i reserva de serveis turístics.

BLOC 2: GESTIÓ D'ESDEVENIMENTS

4. INTRODUCCIÓ AL MERCAT D'ESDEVENIMENTS.

- 4.1. Introducció.
- 4.2. Tipologia d'acte en funció del tipus d'esdeveniment.
- 4.3. Oferta turística en el destí.
- 4.4. Principals agents implicats en la gestió d'esdeveniments.
- 4.5. Impacte econòmic i social en el destí.

4.6. Mercat actual i evolució del sector.

5. ORGANITZACIÓ D'ESDEVENIMENTS.

5.1. Introducció.

5.2. Fases, metodologia i continguts per al desenvolupament d'un projecte d'esdeveniments. Documentació associada.

5.3. Funcions de l'organitzador de l'esdeveniment i del client o contractant.

5.4. Recursos humans, tècnics i materials implicats.

5.5. Càlcul de pressupostos, costes y beneficis.

5.6. Aplicacions informàtiques per a la gestió d'esdeveniments.

6. SUPERVISIÓ D'ESDEVENIMENTS.

6.1. Introducció.

6.2. Documentació pròpia del desenvolupament de l'acte.

6.3. Funcions associades a la supervisió d'esdeveniments.

6.4. Facturació a clients i pagament a proveïdors i personal.

6.5. Mitjans i suports publicitaris i informatius.

6.6. Normes de protocol en les diferents tipologies d'actes.

6.7. Atenció al client i gestió de la qualitat durant i després de l'esdeveniment.

6. **DISTRIBUCIÓ TEMPORAL**

El mòdul de Gestió de Productes Turístics té una durada de 80 hores anuals distribuïdes en 4 hores setmanals.

UD	PRIMER TRIMESTRE	SESSIONS
BLOC 1: GESTIÓ DE VIATGES COMBINATS		
UD1.	Introducció al mercat dels viatges combinats	12
UD2.	Disseny i cotització de viatges combinats	18
UD3.	Coordinació amb els prestataris de serveis de viatges combinats	12
UD	SEGON TRIMESTRE	SESSIONS
BLOC 2: GESTIÓ D'ESDEVENIMENTS		
UD4.	Introducció al mercat d'esdeveniments	10
UD5.	Organització d'esdeveniments	16
UD6.	Supervisió d'esdeveniments	12

7. METODOLOGIA. ORIENTACIONS DIDÀCTIQUES.

7.1. Metodologia general i específica.

El mòdul professional de Gestió de Productes Turístics es divideix en dos blocs diferents: el primer, relacionat amb la gestió de viatges combinats; i, el segon, relacionat amb la gestió d'esdeveniments.

Per al primer bloc, la metodologia emprada en aquest mòdul professional són classes magistrals per a la introducció de nous continguts amb suport informàtic i audiovisual, i pràctiques on es fomentarà el treball individual de l'alumnat, en parelles i en equip.

D'altra banda, el segon bloc es desenvoluparà mitjançant un tema teòric introductor i seguir d'activitats d'investigació i pràctiques que l'alumnat farà amb la guia del professor per tal de descobrir i ficar en practica els conceptes en referència a l'organització d'esdeveniments.

En ambdós casos, es consultaran articles d'actualitat vinculats al sector, publicacions referents, es faran exposicions de diversos treballs de recerca i es resoldran diferents activitats.

Tots els treballs i activitats que els alumnes facen durant el curs estaran penjants a AULES per tal que estiguen a l'abast de la resta del grup i, per tant, seran matèria d'examen al final del trimestre.

7.2. Recursos didàctics i organitzatius.

- Aula polivalent.
- Aula d'informàtica.
- Pissarra, projector, pissarra digital, ordinadors per al professorat.
- Plataforma AULES.
- Material complementari com fulletons o les diapositives on figuren els continguts teòrics del mòdul.
- Material audiovisual i càmera de vídeo.
- Suport bibliogràfic:
 - Gallego-Nicasio Manzano, Mario "Gestión de Productos Turísticos". Ed: Parainfo

7.3. Activitats i estratègies d'ensenyança i aprenentatge.

Les activitats i estratègies d'ensenyament per al mòdul de Gestió de Productes Turístics es poden estructurar de la següent manera:

1. Avaluació Inicial i Introducció:

- Realització d'una avaluació inicial per determinar el nivell de coneixements del grup en matèria de gestió de productes turístics.
 - Adaptable programació del curs d'acord amb els resultats de l'avaluació.
2. Explicació dels Continguts:
- Presentació dels continguts teòrics i pràctics de la gestió de productes turístics, utilitzant recursos com material audiovisual i documentació digital.
 - Alternança entre explicacions del professor i realització d'activitats pràctiques per assegurar la comprensió dels conceptes.
3. Activitats d'Ensenyament-Aprenentatge:
- Després de cada unitat didàctica, es proposen activitats per reforçar i aplicar els coneixements adquirits.
 - Es promouen activitats com debats, discussions i aplicacions pràctiques relacionades amb la gestió de productes turístics.
 - Es fomenta la motivació de l'alumnat mitjançant l'ús de material específic i exemples reals del sector turístic.
4. Treballs Individuals i en Grup:
- Es fomenta la participació activa de l'alumnat en tasques individuals, en parelles o en grup.
 - S'incentiva la recerca d'informació tant dins com fora de l'aula, amb un enfocament crític i analític.
5. Proves Escrites i Anàlisi:
- Es duen a terme proves escrites per avaluar els coneixements, procediments i actituds de l'alumnat en relació amb la gestió de productes turístics.
 - Posteriorment, es du a terme una anàlisi dels resultats per exposar els objectius aconseguits i identificar àrees de millora, tant de manera global com individualitzada.

Així, aquesta metodologia proporciona una estructura completa per a l'aprenentatge efectiu de la gestió de productes turístics, combinant teoria amb pràctica i fomentant la participació activa de l'alumnat.

7.4. Activitats complementàries.

Per a complementar aquest aprenentatge es realitzaran visites professionalitzadores que permetin veure exemples reals. Les sortides i activitats corresponents s'informaran a l'alumnat amb suficient antelació i seran pactades amb el departament de turisme.

8. AVALUACIÓ DE L'ALUMNAT.

8.1. Criteris d'avaluació.

1. Analitza viatges combinats identificant el seu mercat i els elements que els caracteritzen.

Criteris d'avaluació:

- a) S'han definit i classificat els viatges combinats atenent diferents paràmetres.
 - b) S'ha reconegut i analitzat la normativa aplicable als viatges combinats.
 - c) S'han descrit els serveis turístics principals i accessoris que conformen els viatges combinats.
 - d) S'han identificat i descrit els elements, continguts i clàusules que han de contindre els programes i contractes de viatges combinats.
 - e) S'ha caracteritzat la tipologia i definit les funcions dels intermediaris de transport i allotjament i les relacions professionals que s'estableixen amb els organitzadors de viatges combinats.
 - f) S'han reconegut les relacions professionals, econòmiques i contractuals que s'estableixen entre els organitzadors de viatges, els detallistes i els prestataris dels serveis.
 - g) S'han analitzat les condicions per a l'elecció dels proveïdors de serveis.
 - h) S'han caracteritzat les condicions dels acords/convenis entre prestatari del servei i organitzador.
 - i) S'han descrit i analitzat les funcions que han d'exercir les agències receptives i els corresponsals.
 - j) S'ha analitzat el mercat de viatges combinats, les tendències actuals i previsions d'esta mena de producte turístic.
2. Dissenya i cotitza viatges combinats analitzant la informació i aplicant la metodologia adequada en cada procés.

Criteris d'avaluació:

- a) S'han aplicat tècniques d'investigació de mercat prèvies al disseny de viatges combinats.
- b) S'ha justificat la selecció dels components principals i accessoris dels viatges combinats.
- c) S'han definit les condicions i acords de la negociació amb proveïdors sobre la base de diferents criteris.
- d) S'han analitzat les tarifes, impostos, taxes i altres condicions especials que s'apliquen als serveis de transport, allotjament i d'una altra índole en els viatges combinats.
- e) S'ha aplicat la metodologia per a la cotització dels serveis i el càlcul dels costos, descomptes, comissions, marge de benefici, llinar de rendibilitat, impostos i preu de venda.

- f) S'han emprat els documents relatius al disseny i cotització dels viatges combinats.
 - g) S'han utilitzat aplicacions informàtiques específiques per a la cerca d'informació, el disseny i la cotització de viatges combinats.
 - h) S'han tingut en compte els aspectes relacionats amb l'atenció al client i la gestió de la qualitat.
3. Coordina els viatges combinats amb els prestataris dels serveis utilitzant sistemes globals de distribució.

Criteris d'avaluació:

- a) S'han identificat i definit les fases i processos de l'operació i reserva dels viatges combinats.
 - b) S'han reconegut les operacions de reserves de transport, allotjament i altres serveis complementaris.
 - c) S'ha determinat la coordinació de la prestació del servei amb els proveïdors.
 - d) S'ha caracteritzat i analitzat la documentació requerida per a la prestació dels serveis.
 - e) S'han utilitzat aplicacions informàtiques per a la gestió i reserva de serveis.
4. Identifica el mercat d'esdeveniments analitzant la seua tipologia i els serveis més característics.

Criteris d'avaluació:

- a) S'han descrit i caracteritzat diferents tipus d'esdeveniments, així com la tipologia d'actes.
 - b) S'ha analitzat l'oferta turística necessària per al desenvolupament d'esdeveniments.
 - c) S'han enumerat i caracteritzat els diferents tipus de serveis que solen ser requerits en els esdeveniments.
 - d) S'han identificat i analitzat la tipologia i les funcions dels organismes i empreses públiques i privades relacionades amb la captació d'esdeveniments.
 - e) S'ha descrit la funció dels patrocinadors i entitats col·laboradores en la celebració d'esdeveniments.
 - f) S'ha analitzat el mercat actual d'esdeveniments i la seua previsible evolució.
 - g) S'ha analitzat l'impacte econòmic i social que produeixen els esdeveniments en els destins especialitzats.
 - h) S'han aplicat diversos sistemes informàtics per a la cerca d'informació.
5. Organitza diversos tipus d'esdeveniments, establint les característiques de la planificació, programació i direcció d'estos.

Criteris d'avaluació:

- a) S'ha caracteritzat la metodologia per a elaborar projectes d'esdeveniments.
- b) S'han definit les funcions de l'organització contractant i de l'organitzador de l'esdeveniment.
- c) S'han previst els recursos humans, els equips tècnics i el material necessari en funció del tipus d'esdeveniment.

- d) S'han seleccionat proveïdors de serveis i personal en funció de l'acte a organitzar.
- e) S'han elaborat pressupostos desglossats per serveis i calculat el preu, els costos i el marge de benefici.
- f) S'han coordinat els serveis amb els proveïdors, personal d'assistència i el client.
- g) S'han tingut en compte les mesures de seguretat previstes en casos d'emergències en espais i locals tancats.
- h) S'han seguit els protocols de gestió documental establits.
- i) S'han tingut en compte els aspectes relacionats amb l'atenció al client i la gestió de la qualitat.

8.2. Instruments d'avaluació.

L'objectiu de l'avaluació del procés d'aprenentatge de l'alumnat es conèixer si ha aconseguit, per aquest mòdul professional, les capacitats terminals i les capacitats més elementals de les que estan compostes (criteris d'avaluació), amb la finalitat de valorar si disposa de la competència professional que acredita el títol (junt amb la resta de mòduls).

Continguts a avaluar en cada trimestre: 100%

QM: $0.40 \cdot PE + 0.40 \cdot T + 0.20 \cdot A$

PE: Prova escrita

T: Treball

A: Activitats a l'aula

Els percentatges de PE i A, poden variar en funció del pes i nombre d'activitats realitzades. En funció del moment es que es realitze l'avaluació es distingirà entre:

- **Avaluació inicial:** La finalitat serà obtenir informació sobre idees i conceptes previs de l'alumnat, del seu nivell inicial i de les possibles dificultats d'aprenentatge. Així, des del principi es farà una intervenció ajustada a les necessitats, interessos i possibilitats.
- **Avaluació formativa:** Al llarg de cada unitat, mentre s'expliquen els continguts, mitjançant les activitats d'ensenyament-aprenentatge. D'aquest percentatge es destinarà un 20% al treball i un 20% a les activitats de classe i el dia a dia. L'altre 60% mitjançant una prova o dues proves escrites per trimestre. L'exercici serà dissenyat com a compendi dels objectius del bloc conceptual. Serà mesura de control i "feed-back" per comprovar que realment l'alumnat ha aconseguit la capacitat terminal a avaluar.

L'assistència es presencial i obligatòria. L'alumnat que falta amb o sense justificació a un 15% de les classes perdrà el dret a l'avaluació continua i solament podrà presentar-se a la segona convocatòria en data fixada pel centre.

La qualificació del mòdul es formularà en xifres d'1 a 10 sense decimals i serà la mesura aritmètica de les qualificacions de les avaluacions realitzades. Superaran el mòdul l'alumnat que obtingui una qualificació igual o superior a 5. A més, en aquest cas es tracta d'un cicle professional de caràcter bilingüe. Per tant, aquest mòdul professional s'haurà de dur a terme el procés d'ensenyament - aprenentatge amb la modalitat bilingüe. Per tant, d'avaluar l'aprenentatge bilingüe de l'alumant s'utilitzaran els següents instruments:

- Prova inciai si es considera necessària. Col·laboració amb els professors del curs anteriors.
- Observació directa en l'aula: participació en intercanvi orals: preguntes en classe, correcció oral d'exercici, converses, debats i postes en comú.
- Interacció en Anglès amb la resta de l'alumnat i amb el professor, col·laboració activa...
- Preguntes puntuales després de les unitats dins de les proves escrites.

Les avaluacions amb qualificació negativa seran objecte de recuperació, obtenint per a la mateixa orientacions necessàries, resolució de consultes o dubtes per a recuperar positivament les matèries. Els criteris d'avaluació es mantindran iguals per a la recuperació.

Paràmetres de mesura per qualificar la nota:

- Proves escrites: Es realitzaran una o dues proves per trimestre. Les preguntes seran a desenvolupar, preguntes curtes, preguntes tipus test i exercicis pràctics. Per fer mitjana amb els continguts procedimentals i actitudinals l'alumne ha d'obtenir com a mínim un 4 en la prova escrita dels continguts conceptuals.. Per fer mitjana entre els diferents exàmens parcials (en cas que hi hagen), l'alumnat, també haurà d'haver obtingut com a mínim un 4.
- Treballs individuals o en grup: són els treballs realitzats en grup o individualment. Consistirà en un treball d'investigació, creació, desenvolupament o tema d'actualitat. El contingut dels treballs realitzats s'expressarà en resums, comentaris de text, cerca d'informació, exposicions en classe i posada en escena d'esdeveniments.
- Activitats a classe: L'assistència a classe es obligatòria, s'exigeix un mínim d'assistència del 85% de les hores docents. La participació activa, responsabilitat, puntualitat, relació amb el grup i interès per la matèria.

8.3. Criteris de qualificació i promoció.

A l'avaluar als alumnes es tindrà en compte els següents criteris:

- L'assistència a classe és obligatòria. Aquell alumne/a que falte amb o sense justificació a un 15% de las classes perdrà el dret a l'avaluació continua (es podrà tractar cada cas en una reunió del departament docent) i sols podrà presentar-se als exàmens finals ordinaris de juny o març (depenent del curs) en aquest cas la nota màxima serà de 8. L'alumne que no supere aquestes proves haurà de presentar-se a la convocatòria extraordinària, on la nota de les proves estarà valorada de l'1 al 10.

- L'acumulació de faltes justificades o sense justificar que supere el 15% podrà significar que la qualificació siga un 20% inferior al resultat obtingut a la prova.
- L'interès posat per l'alumnat a l'anàlisi, resolució i comentari de casos pràctics. § La participació activa i constructiva als debats i activitats proposats pel professor.
- La capacitat de cooperació i treball en equip.
- El domini dels coneixements explicats a classe mitjançant prova escrita i/o treball pràctic.
- La nota de les avaluacions la compondrà els exàmens i treballs realitzats. La qualificació per trimestre serà la mitjana de les qualificacions obtingudes a:
 - Les proves o prova trimestral 40%
 - Treball 40%
 - Activitats a classe 20%
- De les proves, treballs i activitats trimestrals de cada avaluació, es traurà la nota mitjana, sempre i quan l'alumne haja obtingut com a mínim una nota de 4 en les proves escrites.
- Serà obligatori per a ser avaluat, presentar els treballs trimestrals de cada avaluació dins dels terminis estipulats.
- Les activitats complementàries i extraescolars són obligatòries. S'exigirà a l'alumne un comportament apropiat durant el desenvolupament de la mateixa.
- Es podrà rebaixar la qualificació per realitzar faltes d'ortografia. § No es realitzaran proves escrites per a pujar nota.
- La no presentació a la prova escrita suposa la pèrdua de la convocatòria, excepte casos de força major, justificats i valorats per l'equip docent.
- La qualificació final del mòdul serà la mitjana aritmètica de les obtingudes a cada trimestre.

8.4. Activitats de reforç, d'ampliació i de recuperació per a pendents.

Al llarg del curs per a l'alumnat que ho necessite, se li lliuraran activitats de reforç perquè l'ajude a consolidar els resultats d'aprenentatge, tanmateix, aquells alumnes que vulguen ampliar continguts tindran a la seua disposició activitats d'ampliació. En tot dos casos, el material serà seleccionat i adaptat pel professor.

L'alumnat que haja de recuperar el mòdul professional, haurà de fer-ho en la segona convocatòria, tenint l'opció de fer-ho al finalitzar cada trimestre. La recuperació consistirà en la realització de proves escrites per avaluar els resultats d'aprenentatge. Si un alumne no lliura el treball en la data estipulada, l'haurà de lliurar si vol recuperar el mòdul professional i que li faça mitjana amb les proves escrites i les activitats de classe.

9. MESURES D'ATENCIÓ A L'ALUMNAT AMB NECESSITATS ESPECÍFIQUES DE SUPORT EDUCATIU AMB NECESSITAT DE COMPENSACIÓ EDUCATIVA.

Hi ha la possibilitat que dintre del grup hi haja alumnes amb necessitats educatives específiques, tot i que si estan matriculats en aquest cicle vol dir que el poden cursar sense massa inconvenients. En aquests casos, estudiarem molt a fons la disfunció que presenta individualment de manera que no quede endarrerit respecte als seus companys i puga assolir els resultats d'aprenentatge del mòdul.

Si la disfunció d'aquest tipus d'alumnat és física, primer tindrà el tutor una entrevista amb ell i per explicar-li en què consisteixen les activitats pràctiques. Ells seran les persones que millor coneixen els problemes físics que presenta l'alumne, el nivell de gravetat i seran els nostres millors orientadors. Probablement, ells mateixos ens donaran moltes de les solucions.

Exemples de possibles disfuncions físiques:

- Dislèxia.
- Sordera parcial.
- Quequesa.
- Daltonisme
- Coixesa.

Els alumnes que presenten alguna disfunció física poden ser recolzats pel seu company a l'hora de realitzar cadascuna de les activitats pràctiques. Al mateix temps, això potenciarà el companyerisme entre els alumnes i serà valorat a l'hora de qualificar-los. En el cas de disfuncions psíquiques el tutor mantindrà entrevistes periòdiques amb l'alumnat. Basarem les estratègies metodològiques en les pautes, informacions i consells que ens donen.

Un dels altres inconvenients que ens podem trobar a classe és l'idioma. Si algun alumne té dificultats amb la llengua l'ajudarem a comprendre els continguts de cada activitat, sempre recomanant-li l'estudi de l'idioma fora del centre per anar disminuint aquesta dificultat.

10. ELEMENTS TRANSVERSALS

10.1. Foment de la lectura.

Es recomanarà a l'alumnat la lectura de llibres i articles especialitzats en la matèria per fomentar la lectura i que no es perda l'interés pels llibres. És important sensibilitzar a l'alumnat dels beneficis que aporta la lectura com la millora del vocabulari, fer menys faltes d'ortografia, enfortir l'esperit crític, etc.

10.2. Comprensió lectora.

La comprensió lectora és una destresa necessària per a la inserció i progrés laboral en cicles formatius de formació professional. La lectura com un hàbit ajuda a entendre millor les normes, manuals i instruccions tècniques d'una empresa. Amb el mòdul professional es treballarà fent recerques d'investigació perquè puguin comprendre, sintetitzar i interpretar les diferents lectures.

10.3. Expressió oral i escrita.

Tant l'expressió oral com escrita són dos destreses importants per a l'alumnat. Respecte a l'expressió oral, el mòdul professional té resultats d'aprenentatge directament vinculats on es treballarà la comunicació oral. Pel que fa a l'expressió escrita, es treballa en les activitats a classe, treballs i proves escrites. A més a més, es col·labora amb diaris locals on l'alumnat té l'oportunitat de publicar articles descriptius relacionats amb els continguts estudiats.

10.4. Comunicació audiovisual.

A la metodologia emprada es fa servir en tot moment la comunicació audiovisual, així mateix, quan l'alumnat ha d'exposar els treballs, se li demana que també ho faça amb suport audiovisual. Diferent programari es fa servir perquè l'alumnat siga capaç de trobar les eines més acordes a cada cas plantejat.

10.5. TIC.

L'ús de les tecnologies de la informació i comunicació està present en totes les sessions. L'aula compta amb ordinadors per a l'alumnat, servidor Lliurex, projector i pissarra digital. A més a més, es fa servir la plataforma AULES com a suport per a compartir el material amb l'alumnat i el lliurament de les activitats d'aquests.

10.6. Emprenedor/a.

La iniciativa emprenedora es fomenta entre l'alumnat per aconseguir estimular un esperit innovador i creatiu, desenvolupant habilitats per a identificar i explotar oportunitats de negoci.

10.7. Educació cívica i constitucional.

Al llarg de les sessions de protocol social es plantejaran activitats per tractar l'educació cívica i constitucional, per tal de fomentar el respecte i fomentar els valors socials.

11. AVALUACIÓ DE LA PRÀCTICA DOCENT I INDICADORS DE CONSECUCIÓ, TANT PER A AVALUAR ELS PARENENTATGES DE L'ALUMANT COM ELS PROCESSOS D'ENSENYANÇA I LA PRÒOIA PRÀCTICA DOCENT.

11.1. Graella d'avaluació del grup cooperatiu.

Nom: _____

Data: _____

	MOLT BÉ	BÉ	CAL MILLORAR	NO S'ARRIBA AL MÍNIM
PARTICIPACIÓ	Tot el grup d'ha implicat molt en el treball diari.	Tothom ha col·laborat en el grup però a diferents nivells i no sempre.	El grau de participació ha estat irregular i depenent del dies.	Cadascú a anar a la seua.
	2	1,5	1	0,5
GESTIÓ DEL TEMPS	Tot el grup es posca a treballar de seguida.	Tot l que costa començar, finalment el grup es posca a treballar.	El grup només treballa en algunes matèries.	El grup perd temps constatment.
	2	1,5	1	0,5
RESOLUCIÓ DE CONFLICTES	Els conflictes han estat solucionats dins del grup i les solucions s'han trobat entre tots.	Gairebé sempre els conflictes s'han solucionat dins del grup.	El professor ha hagut d'intervenir sovint en la resolució dels conflictes del grup.	Els conflictes no s'acaben de resoldre i el grup no funciona.
	2	1,5	1	0,5
RESOLUCIONS SOCIALS	Tots els membres del grup es respecten	En general, hi ha respecte per tothom. Algun membre del grup pensa que és millor que els altres.	El grup està clarament dividit, manca de cohesió.	Els components no actuen com agrup sinó individualment.
	2	1,5	1	0,5
CLIMA DEL GRUP	Hi ha molt bona sintonia dins del grup. S'hi treballa bé i s'hi està bé.	Hi ha bona sintonia amb alguns membres del grup. S'hi treballa bé.	No hi ha una bona sintonia. No s'hi treballa gaire bé.	Hi ha mala sintonia. No s'hi està bé.

11.2. Graella d'autoavaluació de l'alumnat.

Avalua't! Marca les opcions que considres correctes al teu propi treball:

	Molt	Bastant	Poc	No massa	Gens
1. Quan tinc dubtes, pregunte al professor.					
2. Porte al dia l'estudi de la matèria					
3. Tracte als meus companys/es amb respecte i els ajude en el que puc.					
4. Estic satisfet/a amb el que he après.					
5. Presente els treballs i les activitats amb puntualitat.					
6. Seguisc les classes amb atenció i respecte les normes d'iternveció a l'aula.					
7. Quan treballe amb altres companys/es col·labore activament.					
8. M'agrada participar a classe.					
9. Crec que puc millorar el meu treball.					
10. M'esforce en millorar cada dia.					

Ara, puntua't:

La teua actitud (entre 0 i 2)	
El teu treball (entre 0 i 4)	
En les proves escrites (entre 0 i 4)	
NOTA FINAL:	

11.3. Graella d'avaluació del professor (anònim).

Ara et toca a tu avaluar la meua feina. Sempre hi ha coses a millor, ajuda'm a fer-ho!

	Molt	Bastant	Poc	No massa	Gens
1. Explica de manera clara i ordenada, destacant els aspectes més rellevants.					
2. És respectuós/a amb l'alumnat.					
3. Relaciona els continguts amb qüestions d'interès.					
4. Dóna oportunitat per a plantejar dubtes i preguntes.					
5. Afavoreix la participació de l'alumnat.					

	Molt	Bastant	Poc	No massa	Gens
6. Fomenta la cooperació entre companys/es.					
7. És just/a qualificant.					
8. Els criteris de qualificació són correctes.					
9. Ajuda a una bona convivència a classe.					
10. Les activitats que panteja són interessants.					

12. ACTIVITATS COMPLEMENTÀRIES I EXTRAESCOLARS.

Com que aquest cicle i mòdul manté una estreta vinculació amb el món laboral i els instruments utilitzats tant per al desenvolupament d'unitats didàctiques, com per a l'avaluació correspondrà en la mesura del possible a situacions reals en el món laboral, és escaient que l'alumne/a visite centres i llocs de treball com a activitats complementàries i extraescolars. Per això, serà útil la coordinació amb tot l'equip docent del cicle, a fi que els alumnes visiten aquelles empreses relacionades amb els estudis que està cursant o realitze alguns exercicis pràctics al mateix centre i comproven l'aplicació pràctica dels continguts.

PROGRAMACIÓN VENTA SERVICIOS TURÍSTICOS

PROF: JORDI PRATS GONZALEZ

CURSO: 2023-24

DOCUMENTO ADJUNTO PROGRAMACIÓN VENTA DE SERVICIOS

ÍNDIX

1.- Introducción

1.1.- Justificación de la programación.

1.2.- Contextualización.

2.- Objetivos de etapa vinculados a la materia

3.- Competencias.

4.- Contenidos y unidades didácticas.

5.- Unidades didácticas.

5.1.- Organización.

5.2.- Distribución temporal.

6.- Metodología. Orientaciones didácticas.

6.1.- Metodología general y específica.

6.2.- Recursos didácticos y organizativos.

6.3.- Actividades complementarias

7.- Evaluación del alumnado.

8.- Medidas de atención al alumnado con necesidades específicas de refuerzo educativo o con necesidades de compensación educativa. Referencia al Decreto 104/2018 regulador del sistema de equidad y inclusión al sistema educativo Valenciano.

9.-Evaluación de la práctica docente y indicadores de consecución, tanto para evaluar los aprendizajes del alumno como los procesos d'enseñanza y la propia práctica docente.

10.- Actividades complementarias y extraescolares

1.- INTRODUCCIÓN

1.1.- Justificación de la programación

El diseño de esta programación didáctica viene en primer lugar, determinado porque se trata de un diseño curricular, por lo cual tiene que contener todos los elementos del currículum tal y como indica el artículo 6 de la Ley Orgánica 2/2006 de 3 de mayo de Educación, modificada por la ley 8/13 de 9 de diciembre (LOMCE). Este artículo dice que el currículum es el conjunto de objetivos, competencias o capacidades, contenidos, metodología, *standards y resultados de aprendizajes evaluables y los criterios de evaluación.

Por último, la programación didáctica se ajusta al modelo de programación que se emplea en los centros educativos porque así viene establecido del RD en los reglamentos orgánicos de los centros, en particular para la C. Valenciana, la artículo 68 del Real Decreto 83/96 de 26 de enero: En este caso nos dice que tiene que incluir:

En el caso de ciclos formativos, los objetivos, contenidos y criterios de evaluación para cada curso. La forma de incorporación a esos objetivos y contenidos de los temas transversales.

La distribución temporal de los contenidos al ciclo o curso correspondiente.

La metodología didáctica que se va a aplicar.

Los procedimientos de evaluación del aprendizaje de los alumnos.

Los criterios de calificación a aplicar.

Los materiales y demás recursos didácticos que se vayan a emplear.

Las actividades complementarias y extraescolares que se quieren hacer.

Las medidas de atención a la diversidad y las adaptaciones curriculares para los alumnos que las puedan necesitar.

La programación está dividida en UD de manera ordenada y secuenciada en las que se desarrolla un proceso lógico de trabajo secuenciado. La secuenciación se desarrolla de forma que se introducen los conceptos tradicionales, con el que se facilita el entendimiento en los alumnos y estos introducen las bases de conceptos más avanzados y dificultosos.

Dada la gran variedad de centros educativos y de los diferentes entornos sociolaborales, la programación tiene un diseño abierto y flexible para que se pueda adaptar a la realidad de la zona.

De forma que resultará imprescindible conocer las características del centro, tipo de alumnado para una correcta adaptación.

La programación del Módulo DESTINOS TURÍSTICOS, está diseñada para aplicarse en cualquier centro educativo en el cual se dé lo ciclo formativo adaptándose a la realidad de cada centro y tipología del alumnado

1.2.- Contextualización.

El IES SERRA MARIOLA DE MURO. Ubicado en un edificio con unos 20 años de funcionamiento, con instalaciones adaptadas a las exigencias del sistema educativo. El Proyecto incluye una dimensión de calidad en el rendimiento académico, en la educación de valores, la mejora de la convivencia, la participación y el trabajo en equipo.

Compromiso en la educación con el respecto a la diversidad, la aplicación de programas individuales y grupales de atención a la diversidad, la planificación de la actividad educativa, la consecución de un ambiente de estudio y de trabajo, la aplicación de la mediación escolar para la resolución de conflictos, la participación y la corresponsabilidad de los padres, alumnos y profesores , el respecto al medio ambiente físico y cultural y la integración en la vida sociocultural del pueblo, así como la participación en programas educativos

DOCUMENTO ADJUNTO PROGRAMACIÓN VENTA DE SERVICIOS

nacionales e internacionales. La concepción del edificio del IES se basa en la adscripción de un aula a cada grupo de alumnos, donde se dan aquellas áreas o materias que no necesitan de una aula específica. El total de alumnos que estudian en el Centro es de 696. Los alumnos matriculados en el 1.º curso del Ciclo son 11 y los matriculados al 2.º son 10. Todas las aulas del centro tienen conexión vía wifi a internet.

ESTRUCTURA DE LOS ESPACIOS DEL CENTRO

20 aulas de ESO.

6 aulas de Bachillerato.

2 aulas de Informática.

2 aulas de Música.

2 aulas -taller de Tecnología.

2 laboratorios de Física y Química.

1 laboratorio de Ciencias de la Naturaleza.

1 aula-taller de Educación Plástica y Visual.

1 aula de Dibujo.

2 aulas de Actividades Artísticas.

1 aula-taller módulo confección.

2 aulas para el ciclo de Guía, información y Asistencia turística.

DOCUMENTO ADJUNTO PROGRAMACIÓN VENTA DE SERVICIOS

1 aula polivalente para Ciclos Formativos.

2 aulas de soporte de apoyo.

19 departamentos.

1 biblioteca.

1 sala usos múltiples.

1 Sala Gimnasio.

La Dirección del Centro presenta anualmente un horario de actividades académicas y no académicas en las que se propone un uso eficiente de todos los espacios del Centro para que sea posible situar a todos en grupos naturales, los grupos de desdoble y llevar adelante los programas de atención a la diversidad y desarrollar las actividades extraescolares.

El perfil educativo del Ciclo Formativo es el siguiente:

Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas.

2.- OBJETIVOS DE LA ETAPA VINCULADOS A LA MATERIA

OBJETIVOS GENERALES:

Regulados en el real decreto 254/2009, 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.

DOCUMENTO ADJUNTO PROGRAMACIÓN VENTA DE SERVICIOS

- 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.
- d) Valorar variables económicas y de calidad, aplicando diferentes métodos para seleccionar los proveedores.
- e) Analizar las herramientas y estrategias del marketing reconociendo sus fases y aplicaciones para proponer programas de promoción, comunicación y distribución.
- f) Seleccionar servicios turísticos y análogos, identificando las necesidades, motivaciones y expectativas de los consumidores para asesorar y proponer la mejor alternativa al cliente, empleando al menos dos idiomas extranjeros.
- g) Identificar tarifas de diferentes servicios y proveedores, cotizando y/o calculando el importe teniendo en cuenta la normativa vigente para reservar los derechos de uso de servicios y productos turísticos.
- h) Caracterizar la documentación propia de las agencias de viajes y de los proveedores de servicios, aplicando diversos procedimientos para emitir la documentación oportuna relativa a viajes y otros servicios.
- i) Analizar recursos humanos y materiales, caracterizando puestos, funciones del personal y equipamiento para establecer estructuras organizativas y administrar departamentos de agencias de viajes.
- j) Analizar los procesos de facturación y liquidación con clientes y proveedores, identificando los requisitos legales, económicos y empresariales para desarrollar las tareas de administración en las agencias de viajes y la gestión de eventos.

DOCUMENTO ADJUNTO PROGRAMACIÓN VENTA DE SERVICIOS

- k) Caracterizar aplicaciones informáticas y de gestión, así como las TIC, reconociendo su utilidad para incrementar la eficacia de los servicios prestados.
- l) Caracterizar los procedimientos de los servicios y las actuaciones post-venta, seleccionando las técnicas más adecuadas para aplicar protocolos de calidad.
- m) Analizar las actitudes positivas, valorando la participación, respeto, tolerancia e igualdad de oportunidades entre las personas para motivar al personal a su cargo.
- n) Reconocer e identificar posibilidades de negocio, analizando el mercado y estudiando la viabilidad de los proyectos para mantener el espíritu empresarial.

A la vista del que se ha mencionado en su punto anterior, nuestro Módulo Profesional de Venta de Servicios Turísticos irá asociado a las unidades de competencia que a posterior desarrolla

3.- COMPETENCIAS.

La competencia general de este título consiste en 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.

Las competencias profesionales, personales y sociales de este título son las 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 adecúen a las expectativas y necesidades de los clientes.

DOCUMENTO ADJUNTO PROGRAMACIÓN VENTA DE SERVICIOS

- d) Seleccionar los proveedores, según su relación calidad/precio, calculando tanto los costes como el beneficio, para fijar el precio final de la oferta.
- 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.
- f) Asesorar y proponer al cliente diferentes alternativas de servicios turísticos y análogos, interpretando sus solicitudes y calibrando sus necesidades, para cubrir sus expectativas.
- g) Reservar los derechos de uso de servicios y productos turísticos, calculando las tarifas a aplicar, emitir los bonos y documentos de confirmación de los mismos.
- h) Establecer estructuras organizativas y administrar departamentos de agencias de viajes, para optimizar los recursos tanto humanos como materiales y controlar los resultados.
- i) Aplicar asiduamente las diferentes herramientas de las tecnologías de la información y comunicación propias del sector en el desempeño de las tareas, así como mantenerse continuamente actualizado en las mismas.
- 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.
- k) Motivar al personal a su cargo, delegar funciones y tareas, promoviendo la participación y el respeto, las actitudes de tolerancia y los principios de igualdad de oportunidades.
- l) Mantener el espíritu empresarial para la generación de su propio empleo.
- m) Desarrollar tareas de administración para cumplir los requisitos legales, económicos y empresariales, incluyendo operaciones de facturación, cobros y pagos para así poder liquidar económicamente con clientes y proveedores.

4.- CONTENIDOS Y UNIDADES DIDÁCTICAS.

El conocimiento en cualquier área de formación pide de disponer de una información sobre el tema. la mayor parte de esta información son datos o hechos concretos. Cuando esta información tiene un significado concreto, y por

tanto una persona comprende este significado, en lugar de habla de hechos se habla de conceptos. Así pues, se habla de conceptos cuando se pueden establecer relaciones significativas entre hechos o datos concretos.

Los principios son conceptos mucho más generales, de gran nivel de abstracción, que se encuentran a la parte superior de la organización jerárquica del conocimiento.

5.- UNIDADES DIDÁCTICAS.

U.D 1 La Intermediación en la venta del transporte aéreo.

U.D 2 La intermediación en la venta del transporte marítimo.

U.D 3 La intermediación en el transporte ferroviario.

U.D 4 La intermediación en la venta del transporte por carretera.

U.D 5 La intermediación en la venta de alojamiento turístico y servicios de restauración.

U.D 6 La intermediación en la venta de viajes combinados.

U.D 7 La intermediación en la venta de otros servicios turísticos.

U.D8 Fuentes de información para la venta de productos y servicios turísticos.

U.D 9 Sistemas de gestión y reserva de productos turísticos.

U.D 10 Agencias virtuales. Ventas por internet y centrales de reservas.

U.D 11 La calidad en la venta de productos y servicios turísticos en agencias de viaje.

U.D.14 Atención al cliente

U.D 12 Principales documentos para la prestación de servicios turísticos.
Procedimientos de emisión y venta

U.D.13 Procedimientos de facturación y cobro de servicios a clientes.

U.D.15 Técnicas de venta de productos y servicios turísticos.

DOCUMENTO ADJUNTO PROGRAMACIÓN VENTA DE SERVICIOS

Seguidamente, establezco la estructura de las 15 U.D.en las que está dividido mi módulo, con su temporización y la ubicación de cada una de ellas durante el desarrollo del curso académico.

5.1.- Organización y 5.2.- Distribución temporal.

UNIDADES DIDÁCTICAS	DURACIÓN	TRIMESTRE
U.D.1 La intermediación en la venta del transporte aéreo	14H	1º
U.D.2 La intermediación en la venta del transporte marítimo	14H	1º
U.D.3 La Intermediación en la venta del transporte ferroviario.	8H	1º
U.D.4 La Intermediación en la venta del transporte por carretera	8H	1º
U.D.5 Intermediación en la venta de alojamiento turístico y servicios de restauración	14H	1º
U.D.6 La intermediación en la venta de viajes combinados	14H	1º
U.D.7 La intermediación en la venta de otros productos turísticos	8H	1º
U.D.8 Fuentes de información para la venta de productos y servicios turísticos en agencias de viajes.	14H	1º
U.D.9 sistemas de gestión y reserva de productos turísticos	14H	1º Y 2º
U.D.10 Agencias virtuales, ventas por internet y centrales de reservas	8H	2º

DOCUMENTO ADJUNTO PROGRAMACIÓN VENTA DE SERVICIOS

U.D.11 La calidad en la venta de productos y servicios turísticos	8H	2º	
U.D.12 Principales documentos para la prestación de servicios turísticos, procedimientos de emisión y venta	10H	2º	
U.D.13 Procedimientos de facturación y cobro de servicios a clientes	10H	2º	
U.D.14 Atención al cliente	8H	2º	
U.D.15 Técnicas de venta de productos y servicios turísticos.	8H	2º	

6.- METODOLOGIA. ORIENTACIONES DIDÁCTICAS:

6.1.- Metodología general y específica

La metodología a seguir será activa, dinámica, participativa, individualizada, formativa y creativa. Para conseguirlo se seguirán las siguientes PAUTAS METODOLÓGICAS:

1. Presentación e introducción al módulo, así como a la unidad didáctica que corresponda:

A lo largo de la primera sesión del curso y, siempre al empezar a tratar una unidad didáctica nueva (primera sesión), se realizará una tormenta de ideas que nos mostrará los conocimientos y aptitudes previos del alumnado para detectar las ideas preconcebidas y despertar un interés hacia la unidad. En esta primera sesión también se contempla realizar la introducción a la unidad correspondiente.

2. Explicación de los contenidos organizadores de cada unidad intercalando actividades de espaldarazo y resolución de casos prácticos:

Después de comprobar los conocimientos previos del alumnado empieza la fase de exposición. Siguiendo las explicaciones del profesor y en el momento que estime oportuno se irán realizando actividades, mediante las cuales se llegará a dominar las capacidades terminales que se piden en este módulo. Las explicaciones se harán de forma oral acompañadas de documentación complementaria, material audiovisual y los recursos educativos necesarios para tal cosa.

3. Durante el desarrollo de las unidades y al finalizar cada una de ellas, se propondrá la resolución de actividades de enseñanza-aprendizaje.

DOCUMENTO ADJUNTO PROGRAMACIÓN VENTA DE SERVICIOS

Estas deben de facilitar la mejor comprensión de la unidad propuesta: debates, discusiones, aplicaciones prácticas, etc. Se intentará motivar al alumnado empleando material específico y real.

El alumnado hará parte del trabajo de forma individual o en grupo, buscando información dentro de y fuera de las aulas, analizándola y asimilándola de forma crítica. Se potenciarán las técnicas de investigación puesto que, con la información que el alumnado va a recibir y asimilar, deberá de realizar varios trabajos de investigación. Se realizarán actividades simuladas, de forma que se demuestre la utilidad del aprendido para defenderse en un medio productivo real. El alumnado con alguna experiencia laboral puede hacer un papel muy activo al poder informar, ejemplificando, al resto de compañeros.

4. Prueba escrita para la evaluación parcial del bloque y análisis de la misma:

Al finalizar cada uno de los bloques descritos, coincidiendo con los trimestres, se realizará una prueba escrita para poder evaluar los conocimientos, procedimientos y actitudes adquiridos por el alumnado.

Al finalizar este ejercicio se realizará un análisis general del mismo exponiendo los objetivos conseguidos así como los que sueño necesarios de profundizar. Se hará en primer lugar de forma global y después de forma individualizada en el departamento de la familia.

Las Evaluaciones previstas para el presente curso se estructuran de la siguiente forma

1ª Evaluación abarca el periodo comprendido entre el 11/09/ 23 hasta el 04/12/23.

2ª Evaluación abarca el periodo comprendido entre el 04/12/20 hasta el 28/02/23

6.2.- Recursos didácticos y organizativos

La propia aula: sillas, mesas, pizarras, tiza,

Material audiovisual:

Proyector

PC y pantalla

Televisor y cd....

Material escrito:

Manual de Destinos Turísticos. Editorial Paraninfo. Beatriz Martínez Leal i Rocío Rojo Gil

Apuntes del profesor.

Publicaciones, folletos, artículos de prensa y revistas especializadas.

Diapositivas, power-points, videos, etc.

Webs relacionadas con los contenidos de la programación

Actividades y estrategias de enseñanza y aprendizaje

6.3.- Actividades complementarias

Como que este ciclo y módulo mantiene una estrecha vinculación con el mundo laboral y los instrumentos utilizados tanto para el desarrollo de unidades didácticas, como para la evaluación corresponderá en lo posible a situaciones reales en lo mi laboral, se oportuno que el alumno/a visito centros y puestos de trabajo como actividades complementarias y extraescolares. Por eso, será útil la coordinación con el tutor del Ciclo Formativo, o con todo el Equipo educativo del Ciclo, a fin de que los alumnos visitan aquellas empresas relacionadas con los estudios que está cursando o realizo algunos ejercicios prácticos en el mismo centro y comprueban la aplicación práctica de los contenidos.

7.- EVALUACIÓN DEL ALUMNADO.

criterios de evaluación

Para que el alumno consiga unos objetivos es necesario que demuestre unos criterios. Estos vienen expresados como criterios de evaluación, y vienen expresados en la R.D 1254/2009 junto a cada resultado de aprendizaje. Es decir que por cada aprendizaje se contemplan unos criterios de evaluación:

[1.Relaciona distintos tipos de servicios en agencias de viajes analizando y caracterizando los elementos que la componen.](#)

- ❖ Se han identificado y caracterizado los distintos medios de transporte susceptibles de ser vendidos en las agencias de viajes.
- ❖ Se han identificado los principales proveedores de transporte y los productos/servicios que ofertan.
- ❖ Se han analizado las principales tarifas y las condiciones del servicio, así como los impuestos y tasa que se les aplican.

DOCUMENTO ADJUNTO PROGRAMACIÓN VENTA DE SERVICIOS

- ❖ Se ha interpretado la normativa vigente aplicable al transporte de personas en diversos medios.
- ❖ Se han se han identificado y caracterizado los servicios/ productos que ofertan y las tarifas que se aplican en el alojamiento turístico.

- ❖ Se ha interpretado la normativa básica de regulación de alojamiento

2. Aplica técnicas de venta identificando sus características, sus procedimientos y su secuenciación

- ❖ Se han reconocido distintas tipologías de clientes, así como sus distintas necesidades y motivaciones en la compra de servicios turísticos.
- ❖ Se han identificado los principios básicos de las técnicas de venta en las agencias de viajes.
- ❖ Se han reconocido los procesos en las distintas etapas de la venta/productos en las agencias de viajes.
- ❖ Se ha descrito el proceso de la negociación y aplicado las técnicas apropiadas.
- ❖ Se ha reconocido los métodos para la venta telefónica.
- ❖ Se ha valorado la aplicación de técnicas de ventas como instrumento de la gestión comercial de las agencias de viajes.

2. Realiza la venta de servicios caracterizando y aplicando los procedimientos asociados

- ❖ Se han identificado y caracterizado diversas fuentes de información utilizadas en la venta de servicios /productos en agencias de viajes.
- ❖ Se ha obtenido información sobre servicios/productos, sus condiciones específicas, tarifas y sobre destinos.
- ❖ Se ha asesorado al cliente sobre aspectos generales y específicos del producto/ servicio o destino.
- ❖ Se han caracterizado y aplicado los procesos de reserva y confirmación de servicios turísticos.
- ❖ Se ha descrito el procedimiento en caso de no-confirmación y se han ofrecido otras alternativas.
- ❖ Se ha seguido el protocolo establecido para la cumplimentación y archivo de la documentación.
- ❖ Se ha identificado y aplicado la normativa vigente.

DOCUMENTO ADJUNTO PROGRAMACIÓN VENTA DE SERVICIOS

- ❖ Se han aplicado sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la gestión de reservas.
- ❖ Se han identificado los parámetros de calidad del servicio de atención al cliente en las agencias de viajes.
- ❖ Se han aplicado técnicas de comunicación y atención al cliente específicas para la venta de servicios en las agencias de viajes.

4. Realiza operaciones de cierre y post-venta describiendo y aplicando los procedimientos estandarizados.

- ❖ Se han caracterizado los diferentes tipos de documentos emitidos por las agencias para los prestatarios de los servicios.
- ❖ Se ha gestionado y emitido la documentación relativa a la venta de los servicios/ productos turísticos.
- ❖ Se ha formalizado el procedimiento de facturación de los servicios y emisión de la documentación relacionada.
- ❖ Se han caracterizado diversos sistemas y formas de cobro de servicios.
- ❖ Se han reconocido las variables que influyen en la política de crédito, teniendo en cuenta los posibles riesgos.
- ❖ Se ha identificado el procedimiento para la gestión de cancelaciones teniendo en cuenta la normativa vigente.
- ❖ Se ha caracterizado la información/instrucciones previas al viaje o servicio.
- ❖ Se han identificado los procesos relativos a la post-venta y a la fidelización de clientes.
- ❖ Se han aplicado sistemas informáticos, terminales y sistemas globales de distribución para la emisión de la documentación.

Criterios de calificación.

Dado que el módulo se subdivide en unidades didácticas, cada una tendrá una calificación propia, que será la media ponderada de las calificaciones obtenidas en los tres grupos de contenidos: conocimientos, destrezas y valores

CONTENIDOS	PORCENTAJES
Conceptuales	30%

DOCUMENTO ADJUNTO PROGRAMACIÓN VENTA DE SERVICIOS

Procedimentales	60%
Actitudinales	10%

Aprobará la evaluación, el alumno la nota media del que, ponderada, sea igual o superior a 5, siempre que en cada uno de los tres apartados anteriores las notas, sean iguales o superiores a 4. Si es inferior no se hará media con las otras.

Criterios de recuperación.

La evaluación en este módulo, igual que en el resto del ciclo, es continua, por eso se tendrá en cuenta la progresiva adquisición de enseñanzas-aprendizajes del alumno. Sobre la que se irá construyendo la competencia profesional.

Analizaré las causas por las que el alumno no ha superado la UD o el módulo.

El alumno, sólo, podrá realizar una recuperación de los contenidos al final de la segunda evaluación (recuperación ordinaria de junio).

El profesor indicará los procesos que se debe seguir para la mencionada recuperación y el período en que se establecerá.

La recuperación que deberá realizar el alumno puede ser una prueba, tanto escrita

como práctica, pareciendo a las realizadas en la unidad didáctica correspondiente. Se realizará de manera individual a los alumnos que tengan pendiente alguna unidad didáctica o alguna parte, según crea oportuno el profesor.

Si el alumno no consigue recuperar la ordinaria de junio, deberá recuperar el módulo completo en la extraordinaria de Julio.

Valoración de la evaluación y del curso.

Al finalizar cada evaluación, tendré en cuenta una valoración, quiere decir esto, que analizaré si estoy realizando un seguimiento de U.D. que he planteado para cada evaluación, según la programación. En esta valoración analizo, en el caso de no haber impartido alguna de las U.D. propuestas, el motivo, % de aprobados y suspensos, etc. Finalizo esta valoración realizando una serie de propuestas de mejora para la próxima evaluación.

Cuando se acabe el curso académico, también realizo una valoración, para comprobar el seguimiento general de la programación, analizo todo el

transcurso de U.D. realizadas, % de aprobados y suspensos y acabo de la misma manera, aportando propuestas de mejora para el año que siguiente.

Estas valoraciones son muy importantes para conseguir una adaptación de la programación, en el centro y sus características, cada vez más precisas, consiguiendo así una programación del módulo precisa, y una dotación en el centro para que realmente así se haga.

8.- Medidas de atención al alumnado con necesidades específicas de espaldarazo educativo o con necesidad de compensación educativa. Referencia al Decreto 104/2018 regulador del sistema de equidad e inclusión en el sistema educativo Valenciano.

En función de la tipología diversa de atención a alumnas en necesidades educativas especiales, se incorporarán medidas y actividades específicas tratan esta diversidad, para facilitar la integración de estas personas al ritmo normal de la actividad docente y del resto de alumnos. Esta integración se hará de forma que se garantice la actividad de la práctica docente, conforme al previsto. Los alumnos que llegan al grado superior no suelen tener problemas que necesitan una atención individualizada, pero este año tenemos dos alumnas con problemas de comprensión de la lengua castellana y que no entienden el valenciano.

El departamento ha tomado como medida hacer las clases de 1.º en castellano, hablando más poco a poco, y están atentos al feedback que tenemos, sobre todo, de estas dos alumnas.

También se establecido que se suministrará material complementario para reforzar el aprendizaje. En el caso de este módulo, se ha recomendado la compra del libro que se emplea de referencia en el desarrollo de los contenidos.

Habrá que hacer una serie de controles, para comprobar el logro de los contenidos, sobre todo, por parte de estas alumnas.

9.- Evaluaci3n de la pr ctica docente e indicadores de consecuci3n, tanto para evaluar los aprendizajes del alumnado como los procesos de enseñanza y la propia pr ctica docente

Se proponen actividades de autoevaluaci3n, así como evaluaci3n por parte de los alumnos de la pr ctica docente. Para tal fin, se han diseñado las siguientes rúbricas e instrumentos de evaluaci3n.

DOCUMENTO ADJUNTO PROGRAMACIÓN VENTA DE SERVICIOS

EVALUACIÓN DE LOS/AS ALUMNOS/AS RESPECTO AL PROFESOR/A.

CURSO: 1º

PROFESOR/A: JORDI PRATS GONZALEZ

MÓDULO: DESTINOS TURÍSTICOS.

Los números marcados corresponden a:

1-Nunca. 2-A veces. 3-Regularmente. 4-Casi siempre. 5-Siempre.

Nº REF.	Concepto	1	2	3	4	5
1	El/La profesor/a ha explicado todos los contenidos					
2	El/La profesor/a transmite los contenidos de forma clara y entendible					
3	Se cumple la distribución en el tiempo de los contenidos					
4	Se aplican los criterios de evaluación					
5	Considera que se han aplicado los criterios de calificación					
6	Metodología de enseñanza/aprendizaje adecuada					
7	El/La profesor/a responde a las dudas en el transcurso de las clases					
8	Se han realizado suficientes actividades para la comprensión de los contenidos					
9	El profesor cumple y exige el cumplimiento de las normas del centro					
10	Considera que el/la profesor/a ha fomentado una correcta convivencia en el aula					
Propuestas de mejora para el/la profesor/a:						
Valoración de la encuesta: (A RELLENAR POR EL CENTRO)						
Suma de puntos	/ 10	Puntuación media				

NOTA: En caso de puntuar 1 ó 2, explicar la razón, indicando Nº Referencia.

** INDICADOR DE SEGUIMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN PER PART DEL PROFESSOR: JORDI PRATS GONZALEZ.

DEPARTAMENTO	HOSTELERIA Y TURISMO	CICLO	GUÍA, ASISTENCIA E INFORMACIÓN TURÍSTICA
APOYO	S I N O	CURSO	
PROFESOR	JORDI PRATS	MÓDULO	DESTINOS TURÍSTICOS
EVALUACIÓN		FECHA	

DOCUMENTO ADJUNTO PROGRAMACIÓN VENTA DE SERVICIOS

MARCAR CON "X" BAJO LA COLUMNA CORRESPONDIENTE <i>Siendo 1 la puntuación mínima y 3 la máxima</i>	1	2	3
1. He impartido la totalidad de los contenidos dentro de las unidades programadas.			
2. La temporalización propuesta por unidad ha sido adecuada.			
3. La metodología me ha permitido adaptar los contenidos a los ritmos de aprendizaje y a la diversidad de alumnos, así como los agrupamientos.			
4. Considera que las actividades realizadas en el aula o aula taller, se han desarrollado de forma correcta.			
5. El clima de la clase ha contribuido a la realización de actividades e impartición de los contenidos programados.			
6. He detectado hábitos de trabajo eficientes, así como respeto a las normas de convivencia del centro.			
7. He utilizado las TIC como había previsto y otros recursos materiales.			
8. He trabajado contenidos de manera interdisciplinar.			
9. Considero que las actividades complementarias/extraescolares realizadas han tenido un resultado positivo en el grupo.			
10. Trabajo y realizo actividades sobre el tema transversal del centro.			
<i>Por favor, a continuación, sume los resultados</i>			

ITE	<i>Por favor, justifique en caso de ítem = 1, y aporte propuesto de mejora</i>
M	

--	--

VALORACIÓN DEL SEGUIMIENTO DE LAS PROGRAMACIONES				
SUMA	DE		/ 10	PUNTUACIÓN
PUNTOS				MEDIA

10.- ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

Como que este ciclo y módulo mantiene una estrecha vinculación con lo mi laboral y los instrumentos utilizados tanto para el desarrollo de unidades didácticas, como para la evaluación corresponderá en lo posible a situaciones reales en lo mi laboral, se oportuno que el alumno/a visito centros y puestos de trabajo como actividades complementarias y extraescolares. Por eso, será útil la coordinación con el tutor del Ciclo Formativo, o con todo el Equipo educativo del Ciclo, a fin de que los alumnos visitan aquellas empresas relacionadas con los estudios que está cursando o realizo algunos ejercicios prácticos en el mismo centro y comprueban la aplicación práctica de los contenidos.

PROGRAMACIÓ DIDÀCTICA

Mòdul: Direcció d'Entitats d'Intermediació

Cicle Formatiu Grau Superior: Agències de Viatges i Gestió d'Esdeveniments

Curs: 2023 / 2024

**Departament de Turisme
IES SERRA MARIOLA**

ÍNDEX

1.- INTRODUCCIÓ

- 1.1.- Justificació de la programació
- 1.2.- Contextualització

2.- OBJECTIUS DE L'ETAPA VINCULATS A LA MATÈRIA

3.- COMPETÈNCIES

4.- CONTINGUTS

5.- UNITATS DIDÀCTIQUES

- 5.1.- Organització
- 5.2.- Distribució temporal

6.- METODOLOGIA. ORIENTACIONS DIDÀCTIQUES:

- 6.1.- Metodologia general i específica
- 6.2.- Recursos didàctics i organitzatius
- 6.3.- Activitats i estratègies d'ensenyança i aprenentatge
- 6.4.- Activitats complementàries

7.- AVALUACIÓ DE L'ALUMNAT

- 7.1.- Resultats d'aprenentatge i Criteris d'avaluació
- 7.2.- Instruments d'avaluació
- 7.3.- Criteris de qualificació i promoció
- 7.5.- Activitats de reforç, d'ampliació i de recuperació per a pendents

8.- MESURES D'ATENCIÓ A L'ALUMNAT AMB NECESSITATS ESPECÍFIQUES DE RECOLZAMENT EDUCATIU O AMB NECESSITAT DE COMPENSACIÓ EDUCATIVA

9.- ELEMENTS TRANSVERSALS

- 9.1.- Foment de la lectura
- 9.2.- Comprensió lectora
- 9.3.- Expressió oral i escrita
- 9.4.- Comunicació audiovisual
- 9.5.- TIC (incloent-hi mesures per a difondre les bones pràctiques en el seu ús)
- 9.6.- Emprenedor/a
- 9.7.- Educació cívica i constitucional

10.- AVALUACIÓ DE LA PRÀCTICA DOCENT I INDICADORS DE CONSECUCIÓ, TANT PER A AVALUAR ELS APRENENTATGES DE L'ALUMNAT COM ELS PROCESSOS D'ENSENYANÇA I LA PRÒPIA PRÀCTICA DOCENT

11.- ACTIVITATS COMPLEMENTÀRIES I EXTRAESCOLARS

1.- INTRODUCCIÓ

1.1.- Justificació de la programació

Aquesta programació didàctica s'ha realitzat per a poder ser desenvolupada amb alumnes que dins de la família professional d'hostaleria i turisme cursen el cicle formatiu de grau superior d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments, en el que hauran impartir entre altres, el mòdul professional de direcció d'entitats d'intermediació, objecte d'aquesta programació.

Les programacions didàctiques s'elaboren en base als currículums, entenent per currículum, tot allò que el medi escolar ofereix a l'alumnat com a possibilitat d'aprendre. És el projecte que presideix les activitats educatives escolars, precisa les seves intencions, i proporciona guies d'acció adequades i útils per al professorat, que són els que tenen la responsabilitat directa de la seva execució. Són el conjunt d'objectius, competències bàsiques, continguts, mètodes pedagògics i criteris de cadascun dels ensenyaments regulats per llei.

Entenem com a perfil professional les competències professionals que caracteritzen cada títol i constitueix la referència del sistema productiu per definir la formació que acredita aquest títol de formació professional.

En el perfil professional, hi apareixen unes capacitats i unes realitzacions professionals agrupades per unitats de competència. Les realitzacions són els comportaments esperats del titulat en unes situacions de treball determinades. Les capacitats són aptituds que ha de demostrar el professional a l'hora de desenvolupar les realitzacions i assolir la qualificació del títol.

- Real decret 1254/2009, de 24 de juliol, pel qual s'estableix el títol de **tècnic superior en agències de viatges i gestió d'esdeveniments** i es fixen els ensenyaments mínims.

- Orde 32/2012, de 22 de juny, de la Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació per la qual s'estableix per a la Comunitat Valenciana el currículum del cicle formatiu de grau superior corresponent al títol de **tècnic superior en Agències de Viatges i Gestió d'Esdeveniments**.

1.2.- Contextualització

L'Institut d'Educació Secundària Serra Mariola es troba situat en els extraradis de la població de Muro (Alacant), a la carretera que comunica amb la pedania de Setla de Nunyes. En els seus voltants se situen les instal·lacions del CEIP El Bracal, el poliesportiu i les dependències de la policia local.

L'IES presenta un caràcter comarcal dins de El Comtat, nodrint-se amb alumnat de la població de Muro (9.303 habitants en el padró de 2022) i altres poblacions circumdants que van al mateix utilitzant un servei de transport escolar: Alcalà de la Jovada, l'Alqueria d'Asnar, Almudaina, Planes, Alcosser, Gaianes, Beniarrés, L'Orxa, Benimarfull i Agres a més de les pedanies de Benàmer, Turballos, Setla de Nunyes, Catamarruch, Margarida i Benialfaquí. A més a més, d'altres

poblacions veïnes de El Comtat, l'Alcoià i la Vall d'Albaida, on predomina l'alumnat que conforma els cicles formatius.

El centre acull un volum d'immigració d'un 10,11% (70 alumnes enfront d'un total de 692), la qual cosa no suposa inconvenient respecte a la seva organització interna; no obstant això, compta amb un "protocol d'atenció a l'alumnat estranger" que preveu i canalitza les seves actuacions al respecte. Els alumnes matriculats de procedència estrangera són: 3 búlgars, 1 colombiana, 1 cubana, 1 hondureny, 2 letons, 2 libanesos, 48 marroquins, 2 mauritanes, 2 portuguesos, 1 britànic, 2 senegalesos, 4 ucraïnesos, 1 veneçolà.

L'alumnat prové de famílies de classe social mitjana, la font d'ingressos prové principalment de la indústria i sector serveis, amb algunes excepcions localitzades principalment en les poblacions de menor densitat, amb ingressos derivats de l'agricultura. Són aïllats els casos de famílies que necessitin suport social, si bé últimament es denoten discretament els efectes de la crisi econòmica. Hi ha una fluïda comunicació amb l'ajuntament de Muro, col·laborant en diversos aspectes i servint-se dels mitjans i recursos culturals que aquest ofereix.

A l'ubicar-se en una comarca fonamentalment valencianoparlant, en el projecte educatiu de centre es contempla que la llengua vehicular utilitzada serà el valencià.

Recollim a continuació les principals senyes d'identitat que recull el PEC i caracteritzen al centre:

- Centre aconfessional, promou el respecte del pluralisme i dels valors democràtics.
- Obert a l'entorn físic i social a través de les diverses àrees, sortides, itineraris, participació en les festes i activitats culturals de la comunitat.
- Autonomia, innovació i projecció cap al futur.
- Renovació pedagògica amb un fort compromís de formació constant i contínua del professorat.

Descripció del centre: instal·lacions i recursos.

L'IES Serra Mariola es distribueix espacialment a través d'un edifici central on es troba la consergeria (amb els serveis de reprografia, telefonia i atenció mèdica), secretaria administrativa, despatxos de l'equip directiu, servei d'orientació psicopedagògica, sala de professors (amb prestatgeries per a cada docent i ordinadors), biblioteca (també amb diversos equips informàtics), saló d'usos múltiples -actualment redistribuït i utilitzat també com classes, atenent els desdoblaments referits- i sala d'actes col·lectiu.

Partint d'aquest edifici principal, es munten tres edificis més o blocs des de la planta baixa, dos d'ells amb dues altures, a les quals s'accedeix mitjançant escales, o bé, a través d'un ascensor reservat a casos que precisen salvar les barreres arquitectòniques. Cada bloc té assignat un número identificatiu, i entre ells estan interconnectats per poder moure lliurement sense haver

de baixar al corredor central de la planta baixa. A l'entrada de cada bloc hi ha un plànol de situació explicatiu de les instal·lacions.

En aquests blocs se situen principalment les diferents aules del centre, a més dels despatxos departamentals. A saber:

- Bloc 1: Informàtica 1-2, departaments (matemàtiques, llatí i grec, francès, valencià, castellà, filosofia, geografia i història, anglés i religió-economia), i aules 1.1.2 a 1.1.5 (planta primera). Música 1-2, aules 1.2.1. a 1.2.5, aula menuda per a grups reduïts i aula d'Informàtica de la FPB. A l'exterior hi ha una segona aula que abans del covid era d'idiomes, també destinada com aula normal.

- Bloc 2: Tecnologia 1-2, aules 2.0.1 a 2.0.5 (planta baixa). Aules 2.1.1 a 2.1.5, laboratori i departament de biologia i geologia, laboratoris i departaments de Física i Química (planta primera). Aules i departament d'educació plàstica i visual, laboratori fotogràfic, aules 2.2.1 a 2.2.5, aules 2.2.6 i 2.2.7 (planta segona).

- Bloc 3: Sala d'infocole, departaments de cicles formatius i aules de confecció, i turisme (planta baixa). Aula pedagogia terapèutica.

A l'extrem nord de l'edifici principal, hi ha un accés que, a través d'un corredor encobert, comunica amb el gimnàs (amb vestidors, zona d'exercicis i pista de bàsquet) i les pistes d'activitats esportives ubicades a la part posterior.

- Esplai: En edifici separat es troba una cantina amb serveis de restauració destinats a l'alumnat, l'habitatge del conserge i els serveis exteriors com pàrquing.

L'espai d'esbarjo s'estructura en cinc zones diferents: les pistes, que se situen en part posterior de l'edifici; la zona entre edificis, amb corredors amplis a l'aire lliure; la zona central, on hi ha una rotonda amb un gran banc corregut, envoltada per una part de jardí aprofitat per a tallers mediambientals; la zona situada entre la cantina i l'edifici central (semicoberta) i la zona d'entrada a l'IES.

Oferta educativa i organització del centre.

L'IES Serra Mariola imparteix, en horari diürn, estudis d'ESO, Batxillerat, FP bàsica i cicles formatius de grau mitjà i superior,

El desglossament per al curs acadèmic 2023/2024 és el següent:

Educació secundària obligatòria (1er i 2n cicle).

	Alumnes	Grups	Alumnes PEPLI	Alumnes PIP	Alumnes PEV
1r	127	6	127	0	0
2n	138	7	138	0	0
3r	111	5	111	0	0

4t	108	5	108	0	0
TOTAL:	484	23	484	0	0

Batxillerat (ciències de la natura i la salut)

	Alumnes	Grups	Alumnes PEPLI	Alumnes PIP	Alumnes PEV
1r	26	1	26	0	0
2n	29	1	29	0	0
TOTAL:	55	2	55	0	0

Batxillerat (humanitats i ciències socials)

	Alumnes	Grups	Alumnes PEPLI	Alumnes PIP	Alumnes PEV
1r	35	1	35	0	0
2n	26	1	26	0	0
TOTAL:	61	2	61	0	0

Formació professional bàsica

	Alumnes	Grups	Alumnes PEPLI	Alumnes PIP	Alumnes PEV
1r	18	1	13	0	0
2n	14	1	10	0	0
TOTAL:	32	2	23	0	0

Cicles formatius de grau mitjà

	Alumnes	Grups	Alumnes PEPLI	Alumnes PIP	Alumnes PEV
1r	14	1	14	0	0
2n	11	1	11	0	0
TOTAL:	25	2	25	0	0

Cicles formatius de grau superior

	Alumnes	Grups	Alumnes PEPLI	Alumnes PIP	Alumnes PEV
1r	23	2	23	0	0
2n	12	1	12	0	0
TOTAL:	35	3	35	0	0

El total d'alumnes matriculats en el present curs acadèmic és de 692 a falta de matricular l'alumnat que vinga a partir d'ara o l'alumnat que ha formalitzat la baixa.

L'horari lectiu abasta dilluns, dimarts i dijous des de les 8:00 a les 15:00 hores, excepte els dimecres i divendres que les classes amb els alumnes conclouen a les 14 hores (la sessió que resta es dedica als dimecres les activitats complementàries del professorat).

El claustre està format per un total de 87 professors (incloses la psicopedagoga i l'especialista en pedagogia terapèutica i audició i llenguatge). El personal no docent està format per 2 administratives, 2 conserges, 6 netejadores. Hi ha també contractat serveis de jardineria i la concessió de la cantina.

L'equip directiu està format per:

- Vicent Nácher Ferri (Director).
- Lia Sanjuan Cascant (Vicedirectora).
- Cristina Cloquell Cloquell (Cap d'estudis d'ESO).
- Rafael Molines de Diego (Cap d'estudis d'FP).
- M^a Carmen Vilaplana Pérez (Secretària).

Hi ha a més un coordinador de: l'ESO i covid (Rafa Enguix) de formació en centres (Antoni Garcia), de convivència i igualtat (Betlem Sala), de TIC (Vicent Nácher Soler), d'aulas d'informàtica (Xavier Albero), de xarxes socials (Jordi Prats) i de xarxa llibres (Margarita Cloquell), a més de la coordinadora de biblioteca (Loles Sanjuan).

Els òrgans de govern i participació els constitueixen, como és preceptiu: el consell escolar (format pel professorat, pares, alumnes, representants municipals, de l'associació d'empresaris, el director, els caps d'estudis i la secretària (amb veu però sense vot); el claustre de professors; la junta de delegats i l'associació de mares i pares d'alumnes (AMPA).

El calendari d'avaluacions i lliurament de notes per al curs acadèmic 2023/24 és el següent:

1a. Avaluació

- Període: 11/09/23 fins al 05/12/23
- Últim dia per a posar les notes: 04/12/2020
- Avaluacions: 28/11 al 4/12 de 2023
- Lliurament de notes: 05/12/2023

2a. Avaluació

- Període: 11/12/2023 fins al 28/02/2024
- Últim dia per a posar les notes: 4/03/2024
- Avaluacions: de l'1 al 4 de març de 2024
- Lliurament de notes: 15/03/2024

La direcció del centre presenta anualment un horari d'activitats acadèmiques i no acadèmiques en les quals es proposa un ús eficient de tots els espais del centre perquè siga possible situar tots els grups naturals, els grups desdoblats i suport; així com portar avant els programes d'atenció a la diversitat que s'establisquen i desenvolupar activitats extraescolars.

En el següent quadre es plasmen els recursos materials disponibles en l'aula de turisme 2 en la qual s'imparteix el mòdul de direcció d'entitats d'intermediació:

RECURSOS DE L'AULA	
MATERIAL TECNOLÒGIC PERMANENTE	INFRAESTRUCTURA FÍSICA
<ul style="list-style-type: none">• Ordinador del professor• Pissarra digital• Equip d'àudio	<ul style="list-style-type: none">• Taules i cadires d'agents de viatges• Taula reunions i cadires• Pufs

-
- **Ordinadors per als alumnes**
 - **Accés a internet per cable**
 - **Prestatgeria de fulletons (x2)**
 - **Prestatgeria agència de viatges**
 - **Fulletons**
 - **Pissarra blanca**
 - **Taules i cadires alumnat i professor**
-

2.- OBJECTIUS DE L'ETAPA VINCULATS A LA MATÈRIA

El mòdul professional de **direcció d'entitats d'intermediació**, anirà associat a les unitats de competència **UC0267_2: Desenvolupar la gestió economicoadministrativa d'agències de viatges;**

Competències que porten associades al mateix temps una sèrie de realitzacions que permetran que l'alumnat al finalitzar el mòdul estarà capacitat per a aconseguir els objectius generals:

- a) Identificar i seleccionar informació sobre els consumidors, la competència i l'evolució del sector aplicant les tècniques de recerca apropiades per a reconèixer les oportunitats de negoci.
- b) Analitzar informació sobre proveïdors de serveis, estàndards de qualitat, preus de mercat i demanda de clients, aplicant procediments establerts i la normativa vigent per a programar i oferir viatges combinats i altres serveis turístics complexos.
- c) Analitzar informació sobre el mercat de reunions i demanda de clients, determinant els recursos propis i aliens i les necessitats de coordinació per a programar i oferir serveis per a congressos, convencions, fires i altres esdeveniments.
- d) Valorar variables econòmiques i de qualitat, aplicant diferents mètodes per a seleccionar els proveïdors.
- e) Analitzar les eines i estratègies del màrqueting reconeixent les seves fases i aplicacions per a proposar programes de promoció, comunicació i distribució.
- f) Seleccionar serveis turístics i anàlegs, identificant les necessitats, motivacions i expectatives dels consumidors per a assessorar i proposar la millor alternativa al client, emprant almenys dos idiomes estrangers.
- g) Identificar tarifes de diferents serveis i proveïdors, cotitzant i/o calculant l'import tenint en compte la normativa vigent per a reservar els drets d'ús de serveis i productes turístics.
- h) Caracteritzar la documentació pròpia de les agències de viatges i dels proveïdors de serveis, aplicant diversos procediments per a emetre la documentació oportuna relativa a viatges i altres serveis.
- i) Analitzar recursos humans i materials, caracteritzant llocs, funcions del personal i equipament per a establir estructures organitzatives i administrar departaments d'agències de viatges.
- j) Analitzar els processos de facturació i liquidació amb clients i proveïdors, identificant els requisits legals, econòmics i empresarials per a desenvolupar les tasques d'administració en les agències de viatges i la gestió d'esdeveniments.
- k) Caracteritzar aplicacions informàtiques i de gestió, així com les TIC, reconeixent la seva utilitat per a incrementar l'eficàcia dels serveis prestats.
- l) Caracteritzar els procediments dels serveis i les actuacions post-venda, seleccionant les tècniques més adequades per a aplicar protocols de qualitat.
- m) Analitzar les actituds positives, valorant la participació, respecte, tolerància i igualtat d'oportunitats entre les persones per a motivar al personal al seu càrrec.

n) Reconèixer i identificar possibilitats de negoci, analitzant el mercat i estudiant la viabilitat dels projectes per a mantenir l'esperit empresarial

3.- COMPETÈNCIES

Com ja s'ha indicat, els títols professionals i els corresponents ensenyaments mínims de la FP han estat definits a partir dels perfils professionals i les competències professionals associades.

Els requeriments generals de qualificació professional que correspon a aquest cicle formatiu són aquells que recull la competència general i diu que consisteix a programar i realitzar viatges combinats i tot tipus d'esdeveniments, vendre serveis turístics en agències de viatges i a través d'altres unitats de distribució, proposant accions per al desenvolupament dels seus programes de màrqueting i assegurant la satisfacció dels clients

Així doncs, per tal que aquest tècnic superior pugua assolir aquesta competència general, a la finalització del cicle, haurà d'haver consolidat les següents competències professionals, personals i socials i unitats de competència a elles associades:

a) Analitzar el mercat turístic per a conèixer les necessitats dels consumidors, les estratègies dels competidors i l'evolució del sector, a fi de trobar oportunitats de negoci.

b) Programar i oferir viatges combinats i altres serveis turístics complexos que s'adeqüin en qualitat, temps i preus a les demandes del client.

c) Programar i oferir serveis per a congressos, convencions, fires i altres esdeveniments, que s'adeqüin a les expectatives i necessitats dels clients.

d) Seleccionar els proveïdors, segons la seva relació qualitat/preu, calculant tant els costos com el benefici, per a fixar el preu final de l'oferta.

e) Proposar programes de promoció i comunicació així com canals de distribució, per a donar a conèixer l'oferta de l'empresa al mercat, controlant l'efectivitat d'aquests.

f) Assessorar i proposar al client diferents alternatives de serveis turístics i anàlegs, interpretant les seves sol·licituds i calibrant les seves necessitats, per a cobrir les seves expectatives.

g) Reservar els drets d'ús de serveis i productes turístics, calculant les tarifes a aplicar, emetre els bons i documents de confirmació d'aquests.

h) Establir estructures organitzatives i administrar departaments d'agències de viatges, per a optimitzar els recursos tant humans com materials i controlar els resultats.

i) Aplicar assíduament les diferents eines de les tecnologies de la informació i comunicació pròpies del sector en l'acompliment de les tasques, així com mantenir-se contínuament actualitzat en aquestes.

j) Posar en funcionament un servei post-venda aparellat a l'oferta i atendre el client per a donar resposta a les seves sol·licituds i/o reclamacions assegurant la seva satisfacció i la qualitat dels serveis.

k) Motivar al personal al seu càrrec, delegar funcions i tasques, promovent la participació i el respecte, les actituds de tolerància i els principis d'igualtat d'oportunitats.

l) Mantenir l'esperit empresarial per a la generació de la seva pròpia ocupació.

m) Desenvolupar tasques d'administració per a complir els requisits legals, econòmics i empresarials, incloent-hi operacions de facturació, cobraments i pagaments per a així poder liquidar econòmicament amb clients i proveïdors

Unitats de Competència	
Qualificacions professionals completes	<p>a) Venda de serveis i productes turístics HOT095_3 (RD 295/2004, de 20 de febrer), que comprèn les següents unitats de competència:</p> <p>UC0266_3: Vendre serveis turístics i viatges. UC0267_2: Desenvolupar la gestió economicoadministrativa d'agències de viatges. UC0268_3: Gestionar unitats d'informació i distribució turístiques. UC1057_2: Comunicar-se en anglès, amb un nivell d'usuari independent, en les activitats turístiques.</p> <p>b) Creació i gestió de viatges combinats i esdeveniments HOT330_3 (RD 1700/2007, de 14 de desembre), que comprèn les següents unitats de competència:</p> <p>UC1055_3: Elaborar i operar viatges combinats, excursions i trasllats. UC1056_3: Gestionar esdeveniments. UC0268_3: Gestionar unitats d'informació i distribució turístiques. UC1057_2: Comunicar-se en anglès, amb un nivell d'usuari independent, en les activitats turístiques.</p>
Qualificacions Professionals incompletes	<p>a) Promoció turística local i informació al visitant HOT 336_3 (R.D. 1700/2007, de 14 de desembre), que compren les següents unitats de competència:</p> <p>UC0268_3: Gestionar unitats d'informació i distribució turístiques. UC1057_2: Comunicar-se en anglès, amb un nivell d'usuari independent, en les activitats turístiques. UC1074_3: Gestionar informació turística. locals.</p>
	<p>b) Guia de turistes i visitants. HOT335_3 (RD 1700/2007, de 14 de desembre).</p> <p>UC1069_3: Interpretar el patrimoni i béns d'interès cultural de l'àmbit d'actuació a turistes i visitants. UC1070_3: Interpretar espais naturals i altres béns d'interès natural de l'àmbit d'actuació a turistes i visitants. UC1072_3: Comunicar-se en anglès, amb un nivell d'usuari competent, en els serveis turístics de guia i animació. UC1073_3: Comunicar-se en una llengua estrangera diferent de l'anglès, amb un nivell d'usuari competent, en els serveis turístics de guia i animació.</p>

4.- CONTINGUTS

El mòdul de direcció d'entitats d'intermediació té una durada de 140 hores i els continguts mínims per a aquest mòdul són:

Caracterització d'entitats d'intermediació turística.

- Agències de viatges. Concepte. Evolució històrica. Classificació legal.
- El Reglament de les agències de viatges de la Comunitat Valenciana. Llei reguladora dels viatges combinats.
- Requisits específics per al seu funcionament.
- Agències de viatges especialitzades. Servicis que ofereixen.
- Altres figures d'intermediació i gestió de servicis i productes turístics.
- Centrals de reserves.
- Normativa europea, nacional i autonòmica aplicable a l'activitat d'intermediació de servicis turístics.
- Deontologia professional.
- Organismes i associacions nacionals i internacionals.

Organització d'entitats d'intermediació turística:

- Empreses d'intermediació turística. Principis.
- Sistemes i tipus d'organització.
- Estructures organitzatives.
- Departamentalització o àrees. Relacions interdepartamentals.
- Disseny d'organigrames. Llocs i funcions.
- Planificació i plans empresarials. Estratègies i polítiques.
- Valoració de la importància de la planificació en la gestió empresarial.

Control de la rendibilitat en entitats d'intermediació turística:

- Concepte de gestió econòmica i financera en les empreses d'intermediació turística.
- Concepte d'actiu, passiu i net patrimonial. Funcionament dels comptes. Comptabilització bàsica.
- El patrimoni. Concepte. Elements i masses patrimonials.
- Anàlisi de balanços i comptes de resultats de les empreses d'intermediació turística.
- Anàlisi de l'estructura d'ingressos i despeses de les empreses d'intermediació turística.
- Pressupostos. Tipus. Elaboració de pressupostos. Control, desviacions i mesures correctores.
- Finançament. Estructura financera de l'empresa. Fonts de finançament (fons propis, fons aliens, finançament a CP, altres). Necessitats financeres.
- Els costos. Tipus. Càlcul i imputació de costos derivats de la gestió d'empreses d'intermediació turística. Costos de l'endeutament.
- Anàlisi de la rendibilitat. Càlcul de ràtios de liquiditat i d'endeutament, marge de benefici i llindar de rendibilitat. El palanquejament operatiu i financer.
- Aplicacions informàtiques

Anàlisi i avaluació de les inversions

- Concepte de capital i inversions.
- Classificació de les inversions.

- Mètodes estàtics de valoració de les inversions.
- Mètodes dinàmics de valoració de les inversions (VAN-TIR).

Realització de la gestió administrativa i comercial:

- Processos administratius derivats de les relacions amb proveïdors de servicis. Procediments. Documents: liquidacions, pagament de factures, BSP i altres.
- IVA. Concepte. Tipus impositius. Marc normatiu (LIVA, RIVA, RD 1496/2003). Règims IVA: règim general, règim especial de les agències de viatges (àmbit d'aplicació, exclusions, exempcions, deduccions). Càlcul de l'impost. El reglament de les agències de viatges de la Comunitat Valenciana. Llei reguladora dels viatges combinats.
- Processos administratius derivats de les relacions amb clients i amb els proveïdors. Gestió de cobraments i pagaments. Cash management. Ràtios de gestió de cobrament i pagament. Procediment. Documents.
- Control de caixes i bancs. Anàlisi de la informació bancària.
- Gestió d'impagaments i devolucions. Comptabilització d'impagaments i devolucions.
- Gestió del magatzem. Inventaris. Control d'existències de documents interns i externs.
- Gestió comercial i canals de distribució. Estratègies.
- Anàlisi de les vendes a través de ràtios.
- Aplicacions informàtiques de gestió administrativa i comercial.

Direcció de RH en les entitats d'intermediació turística:

- Direcció d'equips de treball: sistemes de direcció, tipus de comandament i lideratge.
- Organització del personal: planificació de torns, horaris, calendaris i altres.
- Previsió de plantilles.
- Selecció de personal. Mètodes.
- Manual d'empresa. Concepte, contingut i funció.
- La motivació. Concepte. Estratègies d'incentius a la producció.
- La formació. Programes de formació. Carreres professionals.

Qualitat en els servicis d'intermediació turística.

- Concepte, evolució, elements i principis rectors de la qualitat en el sector turístic. Concepte de client.
- Objectius generals en el subsector de les empreses d'intermediació turística.
- Costos de la qualitat.
- Implantació d'un sistema de control de qualitat d'una consultora externa a l'empresa.
- Maneig de les ferramentes de gestió de la qualitat: autoavaluació, planificació de la millora, sistemes indicadors, sistema d'enquesta, sistema de queixes i suggeriments.

5.- UNITATS DIDÀCTIQUES

5.1.- Organització

Distribució de les unitats didàctiques:

1. Caracterització d'entitats d'intermediació

- 1.1. Concepte d'agències de viatge
- 1.2. Evolució històrica
- 1.3. Classificació
- 1.4. Altres figures d'intermediació i gestió de serveis

- 2. Legislació de les entitats d'intermediació**
 - 2.1. Normativa aplicable a l'activitat d'intermediació de serveis turístics
 - 2.2. Deontologia professional
 - 2.3. Organismes i associacions nacionals i internacionals

- 3. Organització d'entitats d'intermediació**
 - 3.1. Planificació, estratègies i polítiques
 - 3.2. Sistemes i tipus d'organització
 - 3.3. Estructures organitzatives i departamentalització
 - 3.4. Organigrames
 - 3.5. Descripció del lloc de treball

- 4. Control de la rendibilitat d'entitats d'intermediació**
 - 4.1. Comptabilitat bàsica
 - 4.2. El patrimoni
 - 4.3. Comptes anuals
 - 4.4. Anàlisi econòmic
 - 4.5. Anàlisi financer

- 5. Realització de la gestió administrativa i comercial**
 - 5.1. Processos administratius derivats de les relacions amb proveïdors
 - 5.2. Processos administratius derivats de les relacions amb clients
 - 5.3. Processos de gestió comercial i documental

- 6. Direcció de recursos humans en les entitats d'intermediació**
 - 6.1. Direcció d'equips de treball
 - 6.2. Organització del personal
 - 6.3. Manual d'empresa
 - 6.4. La motivació i estratègies d'incentius
 - 6.5. Programes formatius

- 7. Qualitat en els serveis d'intermediació**
 - 6.1. Principis de la qualitat
 - 6.2. Normes i marques
 - 6.2. Costos de qualitat
 - 6.3. Implantació d'un sistema de control de la qualitat

S'ha realitzat l'harmonització de determinats continguts amb el mòdul de gestió de productes turístics.

5.2.- Distribució temporal

El mòdul de recursos turístics té una durada de 140 h. Anuals, distribuïdes en 7 h. Setmanals.

Dilluns	2 sessions
Dimarts	1 sessió
Dimecres	1 sessió
Dijous	1 sessió
Divendres	2 sessions

	PRIMER TRIMESTRE	81 sessions
U.D. 1	Caracterització d'entitats d'intermediació	15 sessions
U.D. 2	Legislació de les entitats d'intermediació	16 sessions
U.D. 3	Organització d'entitats d'intermediació	16 sessions
U.D. 4	Control de la rendibilitat d'entitats d'intermediació	34 sessions
	SEGON TRIMESTRE	70 sessions
U.D. 4	Control de la rendibilitat d'entitats d'intermediació	14 sessions
U.D. 5	Realització de la gestió administrativa i comercial	20 sessions
U.D. 6	Direcció de recursos humans en les entitats d'intermediació	20 sessions
U.D. 7	Qualitat en els serveis d'intermediació	16 sessions

6.- METODOLOGIA. ORIENTACIONS DIDÀCTIQUES:

6.1.- Metodologia general i específica

La metodologia emprada en aquest mòdul professional són classes magistrals per a la introducció de noves temàtiques amb suport informàtic i audiovisual, i pràctiques bassades en l'aprenentatge del treball individual de l'alumnat, així com amb el treball amb equip, consulta de pàgines web d'empreses i institucions, publicacions del sector i altres webs del sector, exposició oral de treballs de recerca, resolució de casos pràctics i activitats avaluable.

6.2.- Recursos didàctics i organitzatius

- Aula polivalent
- Pissarra blanca, pissarra digital, ordinador del professor
- Plataforma AULES
- Material complementari com articles, webs, pla general comptable...
- Suport bibliogràfic:
 - o Martínez Salvador, Sandra. "Direcció de entitats de intermediació turística", Ed. Paraninfo.

- Pinilla, Francisco Manuel; Gil, Ana. “Contabilidad y fiscalidad”, ed. Mc Graw Hill.

6.3.- *Activitats i estratègies d'ensenyança i aprenentatge*

1. Presentació i introducció al mòdul:

Al llarg de la primera sessió del curs es realitzarà una avaluació inicial del grup-classe per establir el punt de partida dels coneixements de l'alumnat i si cal, adaptar la programació.

Al començar a tractar una unitat didàctica nova (primera sessió), es realitzarà una tempesta d'idees que ens mostrarà els coneixements i aptituds previs de l'alumnat per detectar les idees preconcebudes i despertar un interès cap a la unitat. En esta primera sessió també es contempla realitzar la introducció a la unitat corresponent.

2. Explicació dels continguts organitzadors de cada unitat intercalant activitats de recolzament i resolució de casos pràctics:

Seguint les explicacions del professor i en el moment que estimi oportú s'aniran realitzant activitats, mitjançant les quals s'arribarà a dominar les capacitats que es demanen en aquest mòdul. Les explicacions es faran de forma oral acompanyades de documentació complementària, material audiovisual i els recursos educatius necessaris, prioritzant sempre amb la documentació digital mitjançant la plataforma AULES.

3. Durant el desenvolupament de les unitats i al finalitzar cada una d'elles, es proposarà la resolució d'activitats d'ensenyament-aprenentatge.

Estes deuen facilitar la millor comprensió de la unitat proposta: debats, aplicacions pràctiques, articles, mapes conceptuals, esquemes, etc.

L'alumnat farà part de la tasca de forma individual o en equip, buscant informació dins i fora de les aules, analitzant-la i assimilant-la de forma crítica. Es realitzaran activitats simulades i reals, de forma que es demostrí la utilitat de l'après per defensar-se en un medi productiu. L'alumnat amb alguna experiència laboral pot fer un paper molt actiu al poder informar, exemplificant, a la resta de companys.

4. Prova escrita per a l'avaluació:

Es realitzarà una o dues proves escrites per trimestre per a poder avaluar els coneixements, procediments i actituds adquirits per l'alumnat.

Al finalitzar aquest exercici es realitzarà un anàlisi general del mateix exposant els objectius aconseguits així com els que son necessaris d'aprofundir. Es farà en primer lloc de forma global i després de forma individualitzada.

6.4.- *Activitats complementàries*

Per a complementar aquest aprenentatge es realitzaran visites professionalitzades que permetin veure exemples reals. Les sortides i activitats corresponents s'informaran a l'alumnat amb suficient antelació i es contemplen a l'apartat 11, ja que són les acordades al departament.

7.- AVALUACIÓ DE L'ALUMNAT

7.1.- Criteris d'avaluació

1. Caracteritza les entitats d'intermediació de serveis turístics identificant les seves funcions, classificacions i la normativa aplicable.

Criteris d'avaluació:

- a) Se ha identificado el concepto de entidades de intermediación de servicios y productos turísticos.
- b) Se ha descrito la evolución experimentada por el sector desde el inicio de la actividad.
- c) Se han clasificado las agencias de viajes según la normativa vigente y caracterizado las funciones que realizan.
- d) Se han analizado los requisitos específicos para su funcionamiento.
- e) Se han caracterizado otras tipologías de agencias de viajes atendiendo a su especialización y a los servicios que ofertan.
- f) Se han identificado otras tipologías de entidades de intermediación según la especialización de sus servicios.
- g) Se han caracterizado las funciones de los diferentes tipos de entidades de intermediación turística.
- h) Se ha reconocido la normativa europea, nacional y autonómica aplicable a las entidades de intermediación turística.
- i) Se han definido las actitudes del profesional de la intermediación turística.
- j) Se han relacionado los organismos y asociaciones nacionales e internacionales que regulan la actividad de intermediación de servicios turísticos y sus funciones.

2. Organitza entitats d'intermediació turística analitzant estructures organitzatives i els processos de planificació empresarial.

Criteris d'avaluació:

- a) S'ha definit el concepte d'organització empresarial en el sector de la intermediació turística i els principis que han de regir en aquesta mena d'organitzacions.
- b) S'han descrit els sistemes i els tipus d'organització empresarial propis de les empreses del sector.
- c) S'han definit les estructures organitzatives pròpies de les empreses d'intermediació turística.
- d) S'han caracteritzat les àrees i/o departaments i les relacions que existeixen entre ells.
- e) S'han dissenyat diferents organigrames atenent diferents tipologies i característiques d'empreses d'intermediació turística.
- f) S'han descrit les funcions, responsabilitats i tasques a exercir en els diferents llocs de treball.
- g) S'ha definit el concepte de planificació empresarial.
- h) S'han establert les etapes del procés de planificació.

- i) S'ha valorat la importància de la planificació com a eina de la gestió empresarial.

3. Controla la rendibilitat de les entitats d'intermediació turística caracteritzant els processos econòmics i financers.

Criteris d'avaluació:

- S'ha descrit el concepte de gestió econòmica i financera en entitats d'intermediació turística.
- S'ha interpretat el concepte de patrimoni i identificat els seus elements i les masses patrimonials.
- S'ha analitzat el concepte de pressupost i la seva funció.
- S'han classificat i elaborat diferents tipus de pressupostos i l'aplicació de mesures correctores.
- S'ha caracteritzat l'estructura financera de les empreses d'intermediació turística.
- S'han definit i classificat els costos d'explotació d'aquest tipus d'empreses.
- S'han aplicat els procediments per al càlcul i imputació de costos.
- S'ha analitzat la de rendibilitat de les empreses d'intermediació turística.
- S'han calculat i interpretat ràtios, marge de benefici i líndar de rendibilitat.
- S'han utilitzat aplicacions informàtiques de gestió.

4. Realitza la gestió administrativa caracteritzant els processos de les empreses d'intermediació..

Criteris d'avaluació:

- S'han identificat i caracteritzat els processos administratius en empreses d'intermediació turística derivats de les relacions amb proveïdors de serveis i amb clients.
- S'ha formalitzat la documentació relativa a la gestió administrativa de clients i proveïdors.
- S'ha analitzat la normativa fiscal i el règim especial de les agències de viatges.
- S'ha reconegut el procediment per a la gestió administrativa de les incidències.
- S'han identificat i caracteritzat les operacions habituals de caixa i amb entitats bancàries.
- S'han identificat els procediments d'aprovisionament, inventari i control de documents interns i de proveïdors de serveis.
- S'han reconegut diverses estratègies comercials i de distribució d'entitats d'intermediació turística.
- S'han aplicat sistemes informàtics de gestió administrativa i comercial.

5. Dirigeix els recursos humans reconeixent i caracteritzant mètodes per a l'organització, selecció i formació del personal

Criteris d'avaluació:

- S'han definit els sistemes de direcció d'equips de treball més apropiats en funció del tipus d'empresa d'intermediació turística.

- b) S'han dissenyat torns, horaris i planificat les vacances del personal depenent del tipus d'empresa i aplicant la normativa vigent.
- c) S'ha tingut en compte la necessitat de personal segons diverses variables com a major demanda, nous productes i altres.
- d) S'han establert els mètodes més idonis per a la selecció de personal en funció del tipus d'empresa i del lloc a exercir.
- e) S'ha definit el concepte de manual d'empresa i s'ha analitzat el seu contingut i funció.
- f) S'han caracteritzat les diverses estratègies relacionades amb la motivació del personal.
- g) S'ha tingut en compte la necessitat de la formació i desenvolupament de carreres professionals en l'àmbit de les empreses d'intermediació turística

6. Gestiona la qualitat dels serveis d'intermediació turística analitzant, seleccionant i aplicant el sistema de qualitat que millor s'adapta a l'empresa.

Criteris d'avaluació:

- a) S'ha identificat el concepte de qualitat i els seus objectius en el subsector de les empreses d'intermediació turística.
- b) S'ha valorat l'aplicació de diferents sistemes de qualitat
- c) S'ha reconegut l'aplicació d'un sistema de qualitat basat en les normes estandarditzades.
- d) S'han determinat els sistemes previs a la implantació d'un sistema de qualitat: formació personal i equip de qualitat i de millora en l'organització de les empreses.
- e) S'ha establert el disseny i elaboració dels diferents processos de les àrees i/departaments.
- f) S'han definit i aplicat les eines de gestió de la qualitat (autoavaluació, planificació de la millora, sistemes d'indicadors, sistemes d'enquesta, sistemes de queixes i suggeriments).
- g) S'ha aplicat el sistema de gestió de qualitat.

7.2.- Instruments d'avaluació

L'objectiu de l'avaluació del procés d'aprenentatge de l'alumnat es conèixer si ha aconseguit, per aquest mòdul professional, les capacitats terminals i les capacitats més elementals de les que estan compostes (criteris d'avaluació), amb la finalitat de valorar si disposa de la competència professional que acredita el títol (junt amb la resta de mòduls).

Continguts a avaluar en cada trimestre: 100%

QM: $0.40 \cdot PE + 0.40 \cdot T + 0.2 \cdot A$

PE: Prova escrita

T: Treball

A: Activitats a classe

Els percentatges de les proves escrites i les activitats, poden variar en funció del pes i nombre d'activitats realitzades.

En funció del moment en que es realitzi l'avaluació es distingirà entre:

Avaluació inicial:

La finalitat serà obtenir informació sobre idees i conceptes previs de l'alumnat, del seu nivell inicial i de les possibles dificultats d'aprenentatge. Així, des del principi es farà una intervenció ajustada a les necessitats i possibilitats.

Avaluació formativa:

Al llarg de cada unitat, mitjançant les activitats d'ensenyament-aprenentatge.

D'aquest percentatge es destinarà un 40% al treball i un 20% a les activitats de classe i el dia a dia. L'altre 40%, a les proves escrites. L'exercici serà dissenyat com a compendi dels objectius del bloc conceptual. Serà mesura de control i retroalimentació per a comprovar que realment l'alumnat ha aconseguit la capacitat terminal a avaluar.

L'assistència es presencial i obligatòria. L'alumnat que falta amb o sense justificació a un 15% de les classes perdrà el dret a l'avaluació continua i solament podrà presentar-se a la segona convocatòria en data fixada pel centre.

La qualificació del mòdul es formularà en xifres d'1 a 10 sense decimals i serà la mesura aritmètica de les qualificacions de les avaluacions realitzades. Superaran el mòdul l'alumnat que obtingui una qualificació igual o superior a 5.

Les avaluacions amb qualificació negativa seran objecte de recuperació, obtenint per a la mateixa orientacions necessàries, resolució de consultes o dubtes per a recuperar positivament les matèries

Paràmetres de mesura per qualificar la nota:

0. Proves escrites: Es realitzaran una o dues proves escrites per trimestre. Les preguntes seran a desenvolupar, preguntes curtes, preguntes tipus test i hi haurà exercicis teòrics i pràctics. Per fer mitjana amb els continguts procedimentals i actitudinals l'alumne ha d'obtenir com a mínim un 4 en la prova escrita dels continguts conceptuals. Cada falta d'ortografia descomptarà de la nota de les proves escrites. Es rebaixarà la qualificació per faltes d'ortografia (per cada falta que afecte a la grafia, 0,25 punts i 0,15 punts per accents, fins a un màxim de 3 punts). Per fer mitjana entre els diferents exàmens parcials (en cas que hi hagen), l'alumnat, també haurà d'haver obtingut com a mínim un 4.
1. Treballs individuals o en equip: són els treballs realitzats en equip o individualment. Consistirà en un treball d'investigació, creació, desenvolupament o tema d'actualitat. El contingut dels treballs realitzats s'expressarà en resums, cerca d'informació, exposicions en classe o treballs redactats.
2. Activitats a classe: L'assistència a classe es obligatòria, s'exigeix un mínim d'assistència del 85%. La participació activa, responsabilitat, puntualitat, relació amb el grup i interès per la matèria, així com activitats del dia a dia que es proposen per a realitzar a l'aula amb la finalitat de consolidar els continguts que estan impartint-se.

7.3.- Criteris de qualificació i promoció

A l'avaluar a l'alumnat es tindrà en compte els següents criteris:

- L'assistència a classe és obligatòria. Aquell alumne que falte amb o sense justificació a un 15% de les classes perdrà el dret a l'avaluació continua i solament podrà presentar-se a la convocatòria de juny (encara que es tractarà cada cas de manera individual amb l'equip docent).
- L'interès posat per l'alumnat a l'anàlisi, resolució i comentari de casos pràctics.
- La participació activa i constructiva als debats i activitats proposats pel professor.
- La capacitat de cooperació i treball en equip.
- El domini dels coneixements explicats a classe mitjançant prova escrita i/o treball pràctic.
- La nota de les avaluacions la compondrà les proves escrites, treballs i activitats realitzats. La qualificació per trimestre serà la mitjana de les qualificacions obtingudes a:
 - Les proves o prova trimestral **40%**
 - Treball **40%**
 - Activitats a classe **20%**
- De les proves, treballs i activitats trimestrals de cada avaluació, es traurà la nota mitjana, sempre i quan l'alumne haja obtingut com a mínim una nota de **4** en les proves escrites.
- Serà obligatori per a ser avaluat, presentar els treballs i activitats trimestrals de cada avaluació dins dels terminis estipulats.
- Les activitats complementàries i escolars són obligatòries. S'exigirà a l'alumne un comportament apropiat durant el desenvolupament de la mateixa.
- Es rebaixarà la qualificació per realitzar faltes d'ortografia (per cada falta que afecte a la grafia, 0,25 punts i 0,15 punts per accents, fins a un màxim de 3 punts).
- La qualificació final del mòdul serà la mitjana aritmètica de les obtingudes a cada trimestre.

7.5.- Activitats de reforç, d'ampliació i de recuperació per a pendents

Al llarg del curs per a l'alumnat que ho necessite, se li lliuraran activitats de reforç perquè li ajude a consolidar els resultats d'aprenentatge, tanmateix aquells alumnes que vulguin ampliar continguts tindran a la seua disposició activitats d'ampliació. En tot dos casos, el material serà seleccionat i adaptat pel professor.

L'alumnat que haja de recuperar el mòdul professional perquè no ha superat les proves escrites, haurà de fer-ho en la segona convocatòria. La recuperació consistirà en la realització de proves escrites per avaluar els resultat d'aprenentatge.

Si un alumne no lliura el treball en la data estipulada haurà de fer-ho en la segona convocatòria, i la recuperació consistirà en la realització de proves escrites per avaluar els resultat d'aprenentatge i el lliurament del treball.

8.- MESURES D'ATENCIÓ A L'ALUMNAT AMB NECESSITATS ESPECÍFIQUES DE RECOLZAMENT EDUCATIU O AMB NECESSITAT DE COMPENSACIÓ EDUCATIVA

Hi ha la possibilitat que dintre del grup hi hagen alumnes amb necessitats educatives específiques. En aquests casos, estudiarem molt a fons la disfunció que presenta individualment

de manera que no quede endarrerit respecte als seus companys i puga assolir els resultats d'aprenentatge del mòdul.

Si la disfunció d'aquest tipus d'alumnat és física, primer tindrà el tutor una entrevista amb ell i per explicar-li en que consisteixen les activitats pràctiques. Ells seran les persones que millor coneixen els problemes físics que presenta l'alumne, el nivell de gravetat i seran els nostres millors orientadors. Probablement ells mateixos ens donaran moltes de les solucions.

Exemples de possibles disfuncions físiques:

- Dislèxia.
- Sordera parcial.
- Quequesa.
- Daltonisme
- Coixesa.

Els alumnes que presenten alguna disfunció física poden ser recolzats pels seus companys a l'hora de realitzar cadascuna de les activitats pràctiques. Al mateix temps, això potenciarà el companyerisme entre els alumnes.

En el cas de disfuncions psíquiques, el tutor mantindrà entrevistes periòdiques amb l'alumnat. Basarem les estratègies metodològiques en les pautes, informacions i estratègies que s'implanten des del departament d'orientació del mateix centre.

Un dels altres inconvenients que ens podem trobar a classe és l'idioma. Si algun alumne té dificultats amb la llengua l'ajudarem a comprendre els continguts de cada activitat, sempre recomanant-li l'estudi de l'idioma fora del centre per anar disminuint aquesta dificultat.

9.- ELEMENTS TRANSVERSALS

9.1.- Foment de la lectura

Es recomanarà a l'alumnat la lectura de llibres i articles especialitzats en la matèria per fomentar la lectura i que no es perda l'interés pels llibres. És important sensibilitzar a l'alumnat dels beneficis que aporta la lectura com la millora del vocabulari, fer menys faltes d'ortografia, enfortir l'esperit crític, el raonament, etc.

9.2.- Comprensió lectora

La comprensió lectora es una destresa necessària per a la inserció i progrés laboral en cicles formatius de formació professional. La lectura com un hàbit ajuda a entendre millor les normes, manuals i instruccions tècniques d'una empresa. Amb el mòdul professional es treballarà fent recerques d'investigació perquè puguem comprendre, sintetitzar i interpretar les diferents lectures.

9.3.- Expressió oral i escrita

Tant l'expressió oral com escrita són dos destreses importants per a l'alumnat. Respecte a l'expressió oral, el mòdul professional té resultats d'aprenentatge directament vinculats on es

treballarà la comunicació oral. Pel que fa a l'expressió escrita, es treballa en les activitats a classe, treballs i proves escrites.

9.4.- Comunicació audiovisual

A la metodologia emprada es fa servir en tot moment la comunicació audiovisual, així mateix, quan l'alumnat ha d'exposar els treballs, se li demana que també ho faça amb suport audiovisual.

Diferent programari es fa servir perquè l'alumnat siga capaç de trobar les eines més acordes a cada cas plantejat.

9.5.- TIC (incloent-hi mesures per a difondre les bones pràctiques en el seu ús)

L'ús de les tecnologies de la informació i comunicació està present en totes les sessions. L'aula compta amb ordinadors per a l'alumnat, servidor Lliurex, projector i pissarra digital. A més a més, es fa servir la plataforma AULES com a suport per a compartir el material amb l'alumnat i el lliurament de les activitats d'aquests.

9.6.- Emprenedor/a

La iniciativa emprenedora es fomenta entre l'alumnat per aconseguir estimular un esperit innovador i creatiu, desenvolupant habilitats per a identificar i explotar oportunitats de negoci.

9.7.- Educació cívica i constitucional

Al llarg de les sessions i no de manera directa es plantejaran activitats per tractar l'educació cívica i constitucional, per tal de fomentar el respecte i fomentar els valors socials, així mateix els equips de treball varien al llarg de curs perquè l'alumnat interrelació amb diferents companys.

10.- AVALUACIÓ DE LA PRÀCTICA DOCENT I INDICADORS DE CONSECUCIÓ, TANT PER A AVALUAR ELS APRENTATGES DE L'ALUMNAT COM ELS PROCESSOS D'ENSENYANÇA I LA PRÒPIA PRÀCTICA DOCENT

Es portarà a terme una avaluació de la pràctica docent i per tant del procés d'ensenyança –aprenentatge mitjançant dues enquestes. Per una banda, un qüestionari serà emplenat per l'alumnat de manera anònima a final de curs, i per altra banda, serà el docent qui l'avaluarà mitjançant uns indicadors. A continuació es mostren el dos qüestionaris respectivament.

MARCAR CON "X" BAJO LA COLUMNA CORRESPONDIENTE Siendo 1 la puntuación mínima y 3 la máxima	1	2	3
1. He impartido la totalidad de los contenidos dentro de las unidades programadas.			
2. La temporalización propuesta por unidad ha sido adecuada.			
3. La metodología me ha permitido adaptar los contenidos a los ritmos de aprendizaje y a la diversidad de alumnos, así como los agrupamientos.			
4. Considera que las actividades realizadas en el aula o aula taller, se han desarrollado de forma correcta.			
5. El clima de la clase ha contribuido a la realización de actividades e impartición de los contenidos programados.			
6. He detectado hábitos de trabajo eficientes, así como respeto a las normas de convivencia del centro.			
7. He utilizado las TIC como había previsto y otros recursos materiales.			
8. He trabajado contenidos de manera interdisciplinar.			
9. Considero que las actividades complementarias/extraescolares realizadas han tenido un resultado positivo en el grupo.			
10. Trabajo y realizo actividades sobre el tema transversal del centro.			
Por favor, a continuación sume los resultados			

ITEM	Por favor, justifique en caso de ítem = 1, y aporte propuesta de mejora

Los números marcados corresponden a:

1-Nunca. 2-A veces. 3-Regularmente. 4-Casi siempre. 5-Siempre.

Nº REF.	Concepto	1	2	3	4	5
1	El/La profesor/a ha explicado todos los contenidos					
2	El/La profesor/a transmite los contenidos de forma clara y entendible					
3	Se cumple la distribución en el tiempo de los contenidos					
4	Se aplican los criterios de evaluación					
5	Considera que se han aplicado los criterios de calificación					
6	Metodología de enseñanza/aprendizaje adecuada					
7	El/La profesor/a responde a las dudas en el transcurso de las clases					
8	Se han realizado suficientes actividades para la comprensión de los contenidos					
9	El profesor cumple y exige el cumplimiento de las normas del centro					
10	Considera que el/la profesor/a ha fomentado una correcta convivencia en el aula					
Propuestas de mejora para el/la profesor/a:						

11.- ACTIVITATS COMPLEMENTÀRIES I EXTRAESCOLARS

Com que aquest cicle i mòdul manté una estreta vinculació amb el món laboral i els instruments utilitzats tant per al desenvolupament d'unitats didàctiques, com per a l'avaluació correspondrà en la mesura del possible a situacions reals en el món laboral, es escaient que l'alumnat visite centres i llocs de treball com a activitats complementàries i extraescolars. Per això, serà útil la coordinació amb tot l'equip docent del cicle, a fi que els alumnes visiten aquelles empreses relacionades, institucions amb els estudis que està cursant o realitze alguns exercicis pràctics al mateix centre i comproven l'aplicació pràctica dels continguts.