

S1A	HOSTELERÍA Y TURISMO	RECEPCIÓN Y RESERVAS	1º
------------	---------------------------------	-----------------------------	-----------

OJETIVOS Y COMPETENCIAS ESENCIALES

OBJETIVOS DE AULA:

1. Describir los sistemas de reservas.
2. Comprender el departamento de pisos y el de recepción.
3. Reconocer los recursos humanos, materiales y técnicos que intervienen en el departamento de pisos.
4. Explicar los medios humanos, materiales y técnicos que intervienen en el departamento de recepción.
5. Comprender la importancia de las TIC en su incorporación a los departamentos ya citados.
6. Conocer el organigrama de la empresa que nos ocupa junto con las funciones de cada uno.

CONTENIDOS ESENCIALES

1ª EVALUACION

- UT 1. Organización de las empresas de alojamiento.
UT 2. El departamento de reservas.
UT 3. El departamento de mostrador en los establecimiento hoteleros.

2ª EVALUACION

- UT 4. Organización de las empresas de alojamiento.
UT 5. Comunicaciones en el departamento de recepción.

3ª EVALUACION

- UT 6. Control de los sistemas de seguridad.
UT 7. Subdepartamento de conserjería.
UT 8. Programa de gestión de hoteles.

ADAPTACIONES METODOLÓGICAS

Desde el 16 marzo y durante la tercera evaluación:

Las clases presenciales son sustituidas por tutorías a distancia utilizándose los siguientes medios facilitados por la Consejería de Educación de la Junta de Castilla y León: correo electrónico, aula virtual, MS Teams.

Las sesiones sincrónicas servirán para trabajar contenidos curriculares programados para la tercera evaluación, repasar aquellos correspondientes a evaluaciones anteriores y aclarar las instrucciones expresadas en sesiones previas.

En términos generales, se celebrarán tres sesiones sincrónicas grupales semanalmente. Además, los alumnos podrán formular dudas y presentar sus trabajos en cualquier otro momento utilizando los medios mencionados anteriormente.

Con el fin de completar las sesiones grupales, se facilitarán otros recursos como artículos periodísticos, apuntes, estudios relacionados con el sector, vídeos y el software hotelero PMS "Suite".

Se solicitará la realización por parte de las alumnas y alumnos de trabajos individuales cuyas fechas de entrega se indicarán con anterioridad. Se requerirá la exposición de algunos trabajos durante las sesiones grupales.

Se podrán organizar varias sesiones sincrónicas adicionales dirigidas a aquellos alumnos con evaluaciones suspensas siempre y cuando la profesora y alumno/a consideren conveniente su celebración.

ADAPTACIÓN DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

Los sistemas de evaluación y criterios de calificación que se indican a continuación permanecerán en vigor siempre y cuando continúe suspendida la enseñanza presencial siguiendo las instrucciones del Ministerio de Educación y Formación Profesional y de la Consejería de Educación de Castilla y León.

Tercera evaluación:

Pruebas escritas: 10 % de la nota final del trimestre.

Supuestos y/o ejercicios prácticos: 90% de la nota final del trimestre. Se valorarán las tareas entregadas en tiempo y forma. Las tareas consistirán en: presentaciones, redacción de ensayos, parametrización de un hotel, creación de cárdex de empresa/individuales/agencia, reservas, gestión de estancias, check out, facturación, generación de listados.

La nota final de curso será la media de las tres evaluaciones.

Recuperación de evaluaciones anteriores suspensas:

Quienes no hayan superado una o dos evaluaciones anteriores deberán entregar una serie de supuestos y/o ejercicios prácticos que consistirán en resúmenes, ejercicios de aplicación y desarrollo. Además se realizarán exámenes durante sesiones sincrónicas utilizándose la webcam.

Para superar el módulo será necesario alcanzar una puntuación de 5. Solo se valorarán aquellas tareas entregadas en tiempo y forma.

Alumnos con pérdida de evaluación continua:

Realizarán un examen teórico por medios telemáticos o presencialmente. En el primer caso será necesario la conexión de la webcam durante la prueba. Para poder superar el módulo será necesario alcanzar una puntuación de 5. Tendrá carácter obligatorio la entrega de todas las actividades solicitadas durante las tres evaluaciones. El examen teórico ponderará un 100% sobre la nota.

En septiembre, se realizará una prueba para aquellos alumnos que no logren superar el módulo en la convocatoria ordinaria. Esta prueba será el único instrumento a valorar y se calificará de 0 a 10 puntos. Será necesario un 5 para poder superar el módulo. El examen se realizará de forma presencial o telemática siguiendo en todo momento las instrucciones del Ministerio de Educación y Formación Profesional y de la Consejería de Educación de Castilla y León. El examen teórico ponderará un 100% sobre la nota final aunque se podrá exigir la presentación de trabajos y supuestos similares a los realizados durante el curso.

S1A	HOSTELERÍA Y TURISMO	PROTOCOLO Y RELACIONES PÚBLICAS	1º
------------	---------------------------------	--	-----------

OJETIVOS Y COMPETENCIAS ESENCIALES

OBJETIVOS DE AULA:

1. Aplicar el protocolo institucional analizando los diferentes sistemas de organización y utilizando la normativa de protocolo y precedencias oficiales.
2. Aplicar el protocolo empresarial describiendo los diferentes elementos de diseño y organización según la naturaleza, el tipo de acto, así como al público al que va dirigido.
3. Aplicar los fundamentos y elementos de las relaciones públicas (RR.PP.) en el ámbito turístico seleccionando y aplicando las técnicas asociadas.
4. Establecer comunicación con el cliente relacionando las técnicas empleadas con el tipo de usuario.
5. Gestionar las quejas, reclamaciones y sugerencias describiendo las fases establecidas de resolución asociadas a una correcta satisfacción del cliente.
6. Mantener actitudes de correcta atención al cliente analizando la importancia de superar las expectativas de los clientes con relación al trato recibido.

CONTENIDOS ESENCIALES

1ª EVALUACION

- U.T.1- Introducción al protocolo.
- U.T.2- Protocolo institucional.
- U.T.3- Protocolo empresarial I.
- U.T.4- Elaboración del programa y cronograma de un acto.

2ª EVALUACION

- U.T.5- Protocolo empresarial II/internacional.
- U.T.6- Las relaciones públicas.
- U.T.7- Aplicaciones de los Fundamentos y los Elementos de las RR PP en el Ámbito Turístico.

3ª EVALUACION

- U.T.8- Las relaciones públicas y la comunicación.
- U.T.9- Aplicación de los Recursos de las RR PP: Instrumentos Informativos.

ADAPTACIONES METODOLÓGICAS

Desde el 16 marzo y durante la tercera evaluación:

Las clases presenciales son sustituidas por tutorías a distancia utilizándose los siguientes medios facilitados por la Consejería de Educación de la Junta de Castilla y León: correo electrónico, aula virtual, MS Teams.

Las sesiones sincrónicas servirán para consultar dudas sobre las tareas solicitadas, exponer trabajos y, en ocasiones, trabajar contenidos curriculares programados para la tercera evaluación.

En términos generales, se celebrará una sesión sincrónica semanal grupal. Además, los alumnos podrán formular dudas y presentar sus trabajos en cualquier otro momento utilizando los medios mencionados anteriormente. Con el fin de completar las sesiones grupales, se facilitarán otros recursos como artículos digitales y vídeos.

Se solicitará la realización por parte de las alumnas y alumnos de trabajos individuales cuyas fechas de entrega se indicarán con anterioridad.

ADAPTACIÓN DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

Los sistemas de evaluación y criterios de calificación que se indican a continuación estarán en vigor siempre y cuando continúe suspendida la enseñanza presencial siguiendo las instrucciones del Ministerio de Educación y Formación Profesional y de la Consejería de Educación de Castilla y León.

Tercera evaluación:

Pruebas escritas: 10 % de la nota final del trimestre.

Supuestos y/o ejercicios prácticos: 90% de la nota final del trimestre. Se valorarán las tareas entregadas en tiempo y forma. Los trabajos consistirán en elaboración de discursos, redacción de correos electrónicos, inserciones en blog turístico, diseño de tarjetas de presentación y otras relacionadas con la comunicación empresarial.

La nota final de curso será la media de las tres evaluaciones.

Recuperación de evaluaciones anteriores suspensas: no es aplicable en este caso.

Alumnos con pérdida de evaluación continua:

Realizarán un examen teórico por medios telemáticos o presenciales. En el primer caso será necesario la conexión de la webcam durante la prueba. Para poder superar el módulo será necesario alcanzar una puntuación de 5. Tendrá carácter obligatorio la entrega de todas las actividades solicitadas durante las tres evaluaciones. El examen teórico ponderará un 100% sobre la nota.

En septiembre, se realizará una prueba para aquellos alumnos que no logren superar el módulo en la convocatoria ordinaria. Esta prueba será el único instrumento a valorar y se calificará de 0 a 10 puntos. Será necesario un 5 para poder superar el módulo. El examen se realizará de forma presencial o telemática siguiendo en todo momento las instrucciones del Ministerio de Educación y Formación Profesional y de la Consejería de Educación de Castilla y León. El examen teórico ponderará un 100% sobre la nota final aunque se podrá exigir la presentación de trabajos y supuestos similares a los realizados durante el curso

Este es un RESUMEN de las adaptaciones a programaciones didácticas dirigido a los/as alumnos/as. Las programaciones completas están a disposición de los interesados para su consulta en la Jefatura de Estudios del Centro.

Fdo. María Luisa Coque Martínez