

1. Identificación da programación

Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15006778	Rodolfo Ucha Piñeiro	Ferrol	2017/2018

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
HOT	Hostalaría e turismo	CSHOT03	Guía, información e asistencia turísticas	Ciclos formativos de grao superior	Réxime de proba libre

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesiões semanais	Horas anuais	Sesiões anuais
MP0172	Protocolo e relacións públicas	2017/2018	0	105	0

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	ELENA ANCA CANDOCIA,EVA MARÍA RODRÍGUEZ COCIÑA (Subst.)
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

2. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

2.1. Primeira parte da proba

2.1.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo
RA1 - Aplica o protocolo institucional, analiza os sistemas de organización e utiliza a normativa de protocolo e de precedencias oficiais.
RA2 - Aplica o protocolo empresarial e describe os elementos de deseño e organización segundo a natureza, o tipo de acto e o público a que se dirixa.
RA3 - Aplica os fundamentos e os elementos das relacións públicas no ámbito turístico, así como as técnicas asociadas seleccionadas.
RA4 - Establece comunicación coa clientela utilizando técnicas e adaptándoas.
RA5 - Xestiona as queixas, as reclamacións e as suxestións, e describe as fases establecidas de resolución asociadas a unha correcta satisfacción da clientela.
RA6 - Mantén actitudes de atención á clientela e analiza a importancia de superar as expectativas desta con relación ao trato recibido.

2.1.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado

Criterios de avaliación do currículo
CA1.1 Definíronse os elementos que conforman o protocolo institucional.
CA1.2 Determináronse os criterios para establecer a presidencia nos actos oficiais.
CA1.3 Caracterizáronse os sistemas de ordenación das persoas invitadas en función do tipo de acto que se organice.
CA1.4 Recoñeceuse a normativa de protocolo e de precedencias oficiais da Xunta de Galicia e do Estado.
CA1.5 Realizáronse os programas protocolarios en función do acontecemento que se desenvolva.
CA1.6 Caracterizouse o deseño e a planificación de actos protocolarios.
CA1.7 Deseñáronse invitacións en relación coa tipoloxía dos actos.
CA1.8 Determinouse a ordenación de bandeiras dentro dos actos protocolarios.
CA2.1 Caracterizouse a natureza e a tipoloxía dos actos que se organizan.
CA2.2 Deseñouse un manual protocolario e de comunicación.
CA2.3 Identificouse o público a que se dirixen os actos.
CA2.4 Identificáronse os elementos de organización e deseño de actos protocolarios empresariais (presidencia, persoas invitadas, día, hora, lugar, etc.).
CA2.5 Verificouse a correcta aplicación do protocolo durante o desenvolvemento do acto.
CA2.6 Enumerouse a documentación necesaria segundo o acto, para o seu correcto desenvolvemento.
CA2.7 Elaborouse o programa e o cronograma do acto.
CA3.1 Definíronse os fundamentos e os principios das relacións públicas.
CA3.2 Identificáronse e caracterizáronse os elementos de identidade corporativa en empresas e institucións turísticas.



Criterios de avaliación do currículo

CA3.3 Identificáronse as principais marcas de entidades públicas e privadas do sector turístico.

CA3.4 Identificouse o concepto de imaxe corporativa e os seus compoñentes.

CA3.5 Recoñecéronse os tipos de imaxe proxectada por empresas e institucións turísticas.

CA3.6 Identificáronse os procesos e as canles de comunicación.

CA3.7 Aplicáronse técnicas de expresión verbal e non verbal.

CA3.8 Recoñecéronse e valoráronse os recursos das relacións públicas.

CA3.9 Seleccionáronse medios de comunicación en función do produto.

CA3.10 Valorouse a importancia da imaxe, da identidade corporativa, da comunicación e das relacións públicas nas empresas e nas institucións turísticas.

CA3.11 Recoñeceuse e caracterizouse a imaxe do turismo galego e español.

CA4.1 Analizáronse os obxectivos dunha correcta atención á clientela.

CA4.2 Caracterizáronse as técnicas de atención á clientela.

CA4.3 Diferenciáronse as modalidades de atención á clientela.

CA4.4 Aplicáronse as accións do contacto directo e non directo.

CA4.5 Utilizáronse as técnicas de comunicación coa clientela.

CA4.6 Caracterizáronse os tipos de clientela.

CA4.8 Definíronse as técnicas de dinamización e interacción de grupos.

CA5.1 Definíronse e analizáronse os conceptos formais e non formais de queixas, reclamacións e suxestións.

CA5.2 Recoñecéronse os principais motivos de queixas da clientela nas empresas de hostalaría e turismo.

CA5.3 Identificáronse as canles de comunicación das queixas, das reclamacións e das suxestións, e a súa xerarquización dentro da organización.

CA5.4 Valorouse a importancia das queixas, das reclamacións e das suxestións como elemento de mellora continua.

CA5.5 Establecéronse as fases para seguir na xestión de queixas e reclamacións, para conseguir a satisfacción da clientela dentro do seu ámbito de competencia.

CA5.6 Cumpriuse a normativa en materia de reclamacións da clientela en establecementos de empresas turísticas.

CA6.1 Analizáronse as expectativas de cada tipo de clientela.

CA6.2 Conseguiuse unha actitude de empatía.

CA6.3 Valorouse a importancia dunha actitude de simpatía.

CA6.4 Valorouse unha actitude de respecto cara á clientela e cara aos membros da empresa ou institución.

CA6.5 Conseguiuse alcanzar unha actitude profesional.



Criterios de avaliación do currículo

CA6.6 Seguiuse unha actitude de discreción.

CA6.7 Valorouse a importancia da imaxe corporativa.

2.2. Segunda parte da proba

2.2.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

Resultados de aprendizaxe do currículo

RA1 - Aplica o protocolo institucional, analiza os sistemas de organización e utiliza a normativa de protocolo e de precedencias oficiais.

RA2 - Aplica o protocolo empresarial e describe os elementos de deseño e organización segundo a natureza, o tipo de acto e o público a que se dirixa.

RA3 - Aplica os fundamentos e os elementos das relacións públicas no ámbito turístico, así como as técnicas asociadas seleccionadas.

RA4 - Establece comunicación coa clientela utilizando técnicas e adaptándoas.

RA5 - Xestiona as queixas, as reclamacións e as suxestións, e describe as fases establecidas de resolución asociadas a unha correcta satisfacción da clientela.

RA6 - Mantén actitudes de atención á clientela e analiza a importancia de superar as expectativas desta con relación ao trato recibido.

2.2.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado

Criterios de avaliación do currículo

CA1.1 Definíronse os elementos que conforman o protocolo institucional.

CA1.2 Determináronse os criterios para establecer a presidencia nos actos oficiais.

CA1.3 Caracterizáronse os sistemas de ordenación das persoas invitadas en función do tipo de acto que se organice.

CA1.4 Recoñeceuse a normativa de protocolo e de precedencias oficiais da Xunta de Galicia e do Estado.

CA1.5 Realizáronse os programas protocolarios en función do acontecemento que se desenvolva.

CA1.6 Caracterizouse o deseño e a planificación de actos protocolarios.

CA1.7 Deseñáronse invitacións en relación coa tipoloxía dos actos.

CA1.8 Determinouse a ordenación de bandeiras dentro dos actos protocolarios.

CA2.1 Caracterizouse a natureza e a tipoloxía dos actos que se organizan.

CA2.2 Deseñouse un manual protocolario e de comunicación.

CA2.3 Identificouse o público a que se dirixen os actos.

CA2.4 Identificáronse os elementos de organización e deseño de actos protocolarios empresariais (presidencia, persoas invitadas, día, hora, lugar, etc.).

CA2.5 Verificouse a correcta aplicación do protocolo durante o desenvolvemento do acto.



Criterios de avaliación do currículo
CA2.6 Enumerouse a documentación necesaria segundo o acto, para o seu correcto desenvolvemento.
CA2.7 Elaborouse o programa e o cronograma do acto.
CA2.8 Calculouse o orzamento do acto.
CA3.1 Definíronse os fundamentos e os principios das relacións públicas.
CA3.2 Identificáronse e caracterizáronse os elementos de identidade corporativa en empresas e institucións turísticas.
CA3.3 Identificáronse as principais marcas de entidades públicas e privadas do sector turístico.
CA3.4 Identificouse o concepto de imaxe corporativa e os seus compoñentes.
CA3.5 Recoñecéronse os tipos de imaxe proxectada por empresas e institucións turísticas.
CA3.6 Identificáronse os procesos e as canles de comunicación.
CA3.7 Aplicáronse técnicas de expresión verbal e non verbal.
CA3.8 Recoñecéronse e valoráronse os recursos das relacións públicas.
CA3.9 Seleccionáronse medios de comunicación en función do produto.
CA3.10 Valorouse a importancia da imaxe, da identidade corporativa, da comunicación e das relacións públicas nas empresas e nas institucións turísticas.
CA3.11 Recoñeceuse e caracterizouse a imaxe do turismo galego e español.
CA4.1 Analizáronse os obxectivos dunha correcta atención á clientela.
CA4.2 Caracterizáronse as técnicas de atención á clientela.
CA4.3 Diferenciáronse as modalidades de atención á clientela.
CA4.4 Aplicáronse as accións do contacto directo e non directo.
CA4.5 Utilizáronse as técnicas de comunicación coa clientela.
CA4.6 Caracterizáronse os tipos de clientela.
CA4.7 Demostráronse as actitudes e as aptitudes nos procesos de atención á clientela.
CA4.8 Definíronse as técnicas de dinamización e interacción de grupos.
CA5.1 Definíronse e analizáronse os conceptos formais e non formais de queixas, reclamacións e suxestións.
CA5.2 Recoñecéronse os principais motivos de queixas da clientela nas empresas de hostalaría e turismo.
CA5.3 Identificáronse as canles de comunicación das queixas, das reclamacións e das suxestións, e a súa xerarquización dentro da organización.
CA5.4 Valorouse a importancia das queixas, das reclamacións e das suxestións como elemento de mellora continua.
CA5.5 Establecéronse as fases para seguir na xestión de queixas e reclamacións, para conseguir a satisfacción da clientela dentro do seu ámbito de competencia.



Criterios de avaliación do currículo

CA5.6 Cumpriuse a normativa en materia de reclamacións da clientela en establecementos de empresas turísticas.

CA5.7 Deseñáronse os puntos clave que debe conter un manual corporativo de atención á clientela e de xestión de queixas e reclamacións.

CA6.1 Analizáronse as expectativas de cada tipo de clientela.

CA6.2 Conseguiuse unha actitude de empatía.

CA6.3 Valorouse a importancia dunha actitude de simpatía.

CA6.4 Valorouse unha actitude de respecto cara á clientela e cara aos membros da empresa ou institución.

CA6.5 Conseguiuse alcanzar unha actitude profesional.

CA6.6 Seguiuse unha actitude de discreción.

CA6.7 Valorouse a importancia da imaxe corporativa.

3. Mínimos exixibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación

Mínimos exixibles:

- Protocolo institucional: definición e elementos.
- Sistemas de organización de persoas invitadas.
- Tipos de presidencias.
- Interese pola normativa en materia de protocolo e de precedencias oficiais de Galicia e do Estado.
- Proxección de actos protocolarios.
- Deseño de invitacións.
- Colocación e ordenación de bandeiras dentro dos actos protocolarios.
- Tipos e obxectivos dos actos protocolarios empresariais.
- Manuais protocolarios e de comunicación das empresas.
- Deseño dos manuais de comunicacións.
- Identificación do público obxectivo e adecuación do acto.
- Manual protocolario e de comunicación dunha empresa.
- Actos protocolarios empresariais: deseño, aplicación adecuada do protocolo durante o acto, documentación necesaria, elaboración do programa e do cronograma dos actos.
- Fundamentos e principios das relacións públicas.
- Aplicación e valoración das relacións públicas no ámbito turístico empresarial e institucional.
- Recursos das relacións públicas.
- Identificación e caracterización das principais marcas de entidades do sector turístico español e galego.
- Imaxe corporativa e identidade: concepto e compoñentes.
- Tipos de imaxe: imaxe do turismo galego e español.
- Expresión corporal. Imaxe persoal. Habilidades sociais.
- Procesos e canles de comunicación. Selección de medios de comunicación axeitados.
- Tipos de imaxe.
- Imaxe do turismo español.
- Proceso da comunicación.



- Comunicación non verbal.
- Comunicación verbal.
- Obxectivos e variables da atención á clientela.
- Modalidades de atención á clientela: contacto directo e non directo. Técnicas.
- Puntos clave dunha boa atención á clientela segundo a fase de contacto desta coa empresa.
- Actitudes e aptitudes.
- Técnicas de dinamización e interacción grupal.
- Queixas, reclamacións e suxestións: conceptos formais e non formais.
- Valoración da súa importancia.
- Principais motivos de queixas da clientela das empresas de hostalaría e turismo.
- Elementos de recollida de queixas, reclamacións e suxestións.
- Fases da xestión de queixas e reclamacións.
- Normativa legal en materia de reclamacións da clientela en establecementos de empresas turísticas.
- Deseño de puntos clave que debe conter un manual corporativo de atención á clientela e de xestión de queixas e reclamacións.
- Actitude de servizo á clientela: empatía, simpatía, cortesía, etc. Actitude de respecto cara a cliente e cara aos membros da empresa ou institución. Actitude profesional.
- Valor da discreción dentro do ámbito laboral.
- Valor da imaxe corporativa.

Criterios de cualificación:

A primeira parte da proba suporá a realización dun exame teórico que versará sobre os contidos do módulo. No caso das preguntas tipo test, as respostas incorrectas restarán unha cantidade.

A primeira parte da proba terá carácter eliminatorio. Cualificarase de 0 a 10 puntos, e para a súa superación as persoas candidatas deberán obter unha puntuación igual ou superior a 5 puntos.

Superada a primeira proba procederase a realizar a segunda parte da mesma. Esta terá carácter eliminatorio e consistirá no desenvolvemento de un ou varios supostos prácticos escritos que versarán sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte. Cualificarase de 0 a 10 puntos, para a súa superación, as persoas candidatas deberán obter unha puntuación igual ou superior a 5 puntos.

A cualificación final correspondente da proba do módulo profesional será a media aritmética das cualificacións obtidas en cada unha das partes, expresada con números enteiros, redondeada á unidade máis próxima. No caso das persoas aspirantes que suspendan a segunda parte da proba, a cualificación máxima será de catro puntos.

4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento

4.a) Primeira parte da proba

A primeira parte da proba consiste nun exame teórico-escrito, que permita os alumnos elaborar a súas respostas dacordo cos coñecementos, podendo comprobar directamente a calidade, profundidade e dominio termolóxico.

O exame teórico-escrito consistirá nun conxunto de preguntas que poderán ser:

De desenvolvemento:

*Desenvolvemento escrito dos contidos reflectidos no currículo.

De evocación

*Resposta breve

*Complementación.



*Texto incompleto (completar un texto incompleto)

*Gráficas (Realizar un gráfico o debuxo como resposta.)

De discriminación

*Dous opcións (verdadeiro-falso)

*Opcións múltiples

*Xustificación da opción (Xustificar a opción elexida).

De recoñecemento

*Selección múltiple.

*Elección da mellor resposta

*Asociación

De identificación

*Ordenación (Ordenar números de maior a menor)

*Localización

Instrumentos para o desenvolvemento da proba:

Para o desenvolvemento desta proba o alumnado virá provisto de bolígrafo azul ou negro

4.b) Segunda parte da proba

Plantexaranse problemas e/ou supostos prácticos relacionados cos contidos mínimos do módulo, que o alumno deberá resolver utilizando os seus coñecementos da materia. Nunha folla impresa, presentaránse aos alumnos diferentes situacións concretas que deberán solucionar utilizando un bolígrafo azul ou negro.

Esta parte terá carácter obrigatorio e consistirá nunha proba escrita que versará sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte.

Material que deberá levar ó alumno: bolígrafo azul ou negro