



1. Identificación da programación

Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36013448	Manuel Antonio	Vigo	2018/2019

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	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0172	Protocolo e relacións públicas	2018/2019	0	105	0

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	ANA DOLORES YÁNEZ FRAGUELA,P. MONTSERRAT EZQUERRA RODRÍGUEZ,TEBA FÉLIX MASSA (Subst.)
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión departamento



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.
CA2.8 Calculouse o orzamento do acto.
CA3.1 Definíronse os fundamentos e os principios das relacións públicas.

**Criterios de avaliación do currículo**

CA3.2 Identifícanse e caracterízanse os elementos de identidade corporativa en empresas e institucións turísticas.

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

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

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

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

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

CA3.8 Recoñécense e valoráanse os recursos das relacións públicas.

CA3.9 Selecciónanse 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 Aplícanse 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 Defíníronse as técnicas de dinamización e interacción de grupos.

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

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

CA5.3 Identifícanse 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.

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.



Criterios de avaliación do currículo
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.

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.



Crterios de avaliación do currículo
CA2.3 Identifícase o público a que se dirixen os actos.
CA2.4 Identifícanse os elementos de organización e deseño de actos protocolarios empresariais (presidencia, persoas invitadas, día, hora, lugar, etc.).
CA2.5 Verifícase a correcta aplicación do protocolo durante o desenvolvemento do acto.
CA2.6 Enumérase 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 Defíníronse os fundamentos e os principios das relacións públicas.
CA3.2 Identifícanse e caracterízanse os elementos de identidade corporativa en empresas e institucións turísticas.
CA3.3 Identifícanse as principais marcas de entidades públicas e privadas do sector turístico.
CA3.4 Identifícase o concepto de imaxe corporativa e os seus compoñentes.
CA3.5 Recoñécéronse os tipos de imaxe proxectada por empresas e institucións turísticas.
CA3.6 Identifícanse os procesos e as canles de comunicación.
CA3.7 Aplicáronse técnicas de expresión verbal e non verbal.
CA3.8 Recoñécéronse 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 Defíníronse as técnicas de dinamización e interacción de grupos.
CA5.1 Defíníronse e analizáronse os conceptos formais e non formais de queixas, reclamacións e suxestións.
CA5.2 Recoñécéronse os principais motivos de queixas da clientela nas empresas de hostalaría e turismo.



Criterios de avaliación do currículo
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.
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 exigibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación

Os criterios para avaliar os alumnos que se presentan as probas libres y comprobar o grado de asimilación dos contidos son os seguintes atendendo a cada un dos Resultados de aprendizaxe:

MÍNIMOS ESIXIBLES

BC1. Aplicación do protocolo institucional

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.

BC2. Aplicación do protocolo empresarial

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.

BC3. Aplicación dos fundamentos e dos elementos das relacións públicas no ámbito turístico

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.

BC4. Comunicación coa clientela

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.

BC5. Xestión de queixas, reclamacións e suxestións

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

BC6. Actitudes de atención á clientela

Actitude de servizo á clientela: empatía, simpatía, cortesía, etc.

Actitude de respecto cara á clientela 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 conceptuais do módulo, consistente nunha batería de preguntas de desenvolvemento, curtas e/ou de tipo test. No caso de preguntas tipo test as respostas incorrectas restarán unha porcentaxe que será determinada en función do número de preguntas deste tipo. A primeira parte da proba terá carácter eliminatorio. Cualificarase de 0 a 10 puntos para 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, está terá carácter eliminatorio e consistirá no desenvolvemento dun 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 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 puntuación máxima que poderá asignarse será de 4 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 ao alumnado 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 ou ítems de enunciado breve os que lle seguen una ou mais repostas presentadas a modo de alternativas. Nalgúns casos debe responder cunha frase curta, palabra ou cifra, etc.

As preguntas posibles serán: Desenvolvemento escrito dos contidos reflectidos no currículo, resposta breve, complementación, texto incompleto, gráficas, de discriminación, dous opcións (verdadeiro-falso), opcións múltiples, xustificación da opción, asociación, identificación, ordenación ou localización.

4.b) Segunda parte da proba

A segunda parte da proba consiste nun exame práctico cuxo contido poderá consistir en: Exposicións orais, supostos prácticos, exercicios prácticos partindo dunha situación real a fin de solucionar situacións aplicando os contidos conceptuais do módulo, deseñar fichas de recollida de información e datos necesarios para actividades determinadas dentro do módulo ou cumprimentar fichas ou material documental necesario para o correcto desenvolvemento da materia.