

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
36013448	Manuel Antonio	Vigo	2023/2024

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 adultos

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0172	Protocolo e relacións públicas	2023/2024	3	105	105

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	MANUEL ABALO MARTÍNEZ
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

O profesional que estuda o Ciclo Superior de Guía, información e asistencia turística exerce a súa actividade no sector turístico, entendido este no seu sentido máis amplo, o que inclúe calquera tipo de eventos, terminais de viaxeiros e empresas de transporte, ademais das áreas turísticas tradicionais, como destinos e puntos de información, entre outros. Ademais, está capacitado para a creación e a implantación de plans e actividades de desenvolvemento locais, en relación co mesmo sector.

Trátase de persoal traballador por conta allea ou por conta propia, incluíndo a posibilidade de ocupar postos na Administración ou en entes de características similares (consorcios, padroados, etc.). Debido á complexidade deste sector e á gran cantidade de actividades nas que este profesional pode traballar cómpre que teña gran capacidade de innovación, coordinación de tarefas e orientación á calidade.

O turismo representa unha actividade económica moi significativa en Vigo e en toda a provincia, o destino Rías Baixas é un dos referentes turísticos a nivel nacional. Existen na cidade e provincia unha forte implantación de empresas turísticas de diversos tipos, tales como: aloxamentos, axencias, actividades complementarias (transporte, actividades complementarias, OPCs, consultores, etc.); todas elas requiren dunha man de obra cualificada debido ao gran nivel de competencia no sector.

Concretamente, no módulo de Protocolo e Relacións Públicas o alumnado adquirirá competencia relacionadas co desenvolvemento de calquera acto, xa sexa este oficial, privado ou empresarial, que proxecte aos diferentes públicos a imaxe desexada. Os profesionais do turismo, necesitarán coñecer o cerimonial e protocolo para utilizalo da mellor maneira nas diferentes estratexias xerais de comunicación das empresas de aloxamento.

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

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)
1	Introdución ó protocolo	O protocolo. Definición. Orixe e evolución do protocolo. Tipos de protocolo. Regras básicas de protocolo. Protocolo institucional. Definición e elementos. Colocación e ordenación de bandeiras dentro dos actos protocolarios. O protocolo social. A etiqueta. O saludo. A mesa. O viño e o seu servizo. Protocolo na mesa. O vestuario.	30	29
2	O protocolo empresarial	Aplicación do protocolo empresarial: Elaboración do programa e cronograma do acto a organizar	20	19
3	As relacións públicas	Fundamentos e principios das RR.PP. Imaxe corporativa e identidade. Tipos de imaxe. Expresión corporal, etc.	20	19
4	A comunicación cos clientes	Procesos e canles de comunicación. Selección de medios de comunicación adecuados.	15	14
5	Queixas, suxestións e reclamacións	Queixas, reclamacións e suxestións. Conceptos formais e non formais. Valoración da súa importancia. Deseño de puntos clave que debe conter un manual corporativo de atención ao cliente e xestión de queixas e reclamacións	20	19

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

N.º	Título da UD	Duración
1	Introdución ó protocolo	30

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA1 - Aplica o protocolo institucional, analiza os sistemas de organización e utiliza a normativa de protocolo e de precedencias oficiais.	SI

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

Criterios de avaliación
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.

4.1.e) Contidos

Contidos
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.

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	O protocolo empresarial	20

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
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.	SI

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

Criterios de avaliación
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.

Criterios de avaliación
CA2.4 Identifícaronse 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 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.

4.2.e) Contidos

Contidos
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.

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	As relacións públicas	20

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA3 - Aplica os fundamentos e os elementos das relacións públicas no ámbito turístico, así como as técnicas asociadas seleccionadas.	SI

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

Criterios de avaliación
CA3.1 Definíronse os fundamentos e os principios das relacións públicas.
CA3.2 Identifícaronse e caracterizáronse os elementos de identidade corporativa en empresas e institucións turísticas.
CA3.3 Identifícaronse 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 Identifícaronse 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.

4.3.e) Contidos

Contidos
Fundamentos e principios das relacións públicas.
0Imaxe do turismo español.
Aplicación e valoración das relacións públicas no ámbito turístico empresarial e institucional.
Recursos das relacións públicas.

Contidos
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.

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	A comunicación cos clientes	15

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Establece comunicación coa clientela utilizando técnicas e adaptándoas.	SI
RA6 - Mantén actitudes de atención á clientela e analiza a importancia de superar as expectativas desta con relación ao trato recibido.	SI

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

Criterios de avaliación
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.

Criterios de avaliación
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.
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.

4.4.e) Contidos

Contidos
<p>Proceso da comunicación.</p> <p>Comunicación non verbal.</p> <p>Comunicación verbal.</p> <p>Obxectivos e variables da atención á clientela.</p> <p>Modalidades de atención á clientela: contacto directo e non directo. Técnicas.</p> <p>Puntos clave dunha boa atención á clientela segundo a fase de contacto desta coa empresa.</p>

Contidos
Actitudes e aptitudes. Técnicas de dinamización e interacción grupal. 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.

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	Queixas, suxestións e reclamacións	20

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA5 - Xestiona as queixas, as reclamacións e as suxestións, e describe as fases establecidas de resolución asociadas a unha correcta satisfacción da clientela.	SI

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

Criterios de avaliación
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 Identifícaronse 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.

Crterios de avaliación

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.

4.5.e) Contidos**Contidos**

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.

5. Mínimos exixibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación**5.1. INSTRUMENTOS E CRITERIOS DE AVALIACIÓN**

En cada trimestre realizarase as seguintes probas:

- Proba escrita (obligatoria e presencial). Nesta proba avaliaranse os contidos teórico-prácticos. Valorarase ata 10 puntos e será necesario obter un mínimo de 5 puntos para poder superala.
- Tarefas, traballos e presentacións (voluntarias e telemáticas). Nestas probas avaliaranse os contidos prácticos. Valorarase ata 10 puntos.

A cualificación de cada avaliación calcularase aplicación unha ponderación do 90% para a proba escrita (sempre que se acade a avaliación positiva) e do 10% para as tarefas. A cualificación final calcularase aplicando a media sobre as notas das tres avaliacións. A nota que conste nos boletíns e nos expedientes do alumnado será numérica, do 1 ao 10 sen decimais.

Nota: A asistencia ás sesións presenciais, a participación nos foros e a realización dalgunhas tarefas terán carácter voluntario e non serán avaliábeis.

Normas básicas na aplicación dos criterios de cualificación:

- Está prohibido o uso de dispositivos móbiles na aula sen a debida autorización.
- Na realización das probas escritas poderá usarse bolígrafo negro ou azul e calculadora (cando corresponda). Non se permitirá o uso de bolígrafo vermello, lapis, goma, subraiador nin fita correctora. - Os teléfonos móbiles non serán admitidos como calculadoras.
- O uso de medios fraudulentos na realización das probas suporá unha cualificación de 0 puntos.
- O plaxio na realización de actividades e tarefas suporá unha cualificación de 0 puntos. Así mesmo, tampouco poderán empregarse ferramentas de intelixencia artificial sen a consulta/supervisión do profesor.
- A non asistencia a aula os días de realización de probas sen xustificación suporá unha cualificación de 0 puntos. Poderán realizarse as probas escritas fóra de prazo sempre que medie unha causa debidamente xustificada (e sempre que poidan realizarse dentro do período ordinario de avaliación).

5.2. MÍNIMOS ESIXIBLES:

Os mínimos esixibles están recollidos no apartado 4.c) da presente programación.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

6.1. RECUPERACIÓNS PARCIAIS

O alumnado que non supere os mínimos esixibles nunha única avaliación poderá realizar unha proba de recuperación antes da avaliación final de xuño (o alumnado que suspenda dúas ou tres avaliacións irá directamente ao exame final).

A recuperación consistirá nunha proba sobre os contidos teórico-prácticos da avaliación non superada. Valorarase ata 10 puntos e será necesario obter un mínimo de 5 puntos para poder superala (nas recuperacións parciais gardaranse as notas das tarefas, aplicándose a ponderación descrita no apartado anterior).

Non se farán probas de recuperación para subir nota.

6.2. AVALIACIÓN FINAL

Todo o alumnado que non supere os mínimos esixibles do módulo terá dereito a realizar unha proba de avaliación final.

A avaliación final consistirá nunha única proba sobre todos os contidos teórico-prácticos do módulo (valorarase ata 10 puntos e será necesario obter un mínimo de 5 puntos para poder superala).

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

Non se farán este tipo de probas xa que a asistencia as aulas é voluntaria.

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

Avaliarase continuamente o proceso de ensino-aprendizaxe mediante a avaliación da práctica docente e o seguimento da programación.

A avaliación da práctica docente realizarase coas enquisas que lles serán entregadas ao alumnado.

Os aspectos a avaliar da programación serán:

- Selección, distribución e secuenciación dos contidos.
- Adecuación dos criterios de avaliación.
- Idoneidade dos métodos pedagóxicos e materiais didácticos.
- Idoneidade das actividades de ensino-aprendizaxe.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

A avaliación inicial permitirá coñecer todo o relacionado coa motivación do alumnado, a actitude coa que se enfrenta ao proceso de ensino-aprendizaxe, os coñecementos que ten sobre a materia que se vai impartir e as dificultades que poida ter o/a alumno/a con respecto ao proceso de ensino-aprendizaxe.

Para a súa aplicación empregaranse:

- Cuestionarios de coñecementos iniciais (baseado nos contidos do módulo).
- Observación directa do profesor.

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

O alumnado que precise actividades de reforzo realizará actividades de repaso e supostos prácticos co profesor no horario estipulado, incidindo nas necesidades propias de cada un dos alumnos/as individualmente:

- Elaboración de pequenos cuestionarios, exercicios prácticos, pequenos traballos de búsqueda de información, de forma individualizada.
- Repetición de prácticas.
- Axustes na metodoloxía, adaptando as axudas e recursos pedagóxicos ás necesidades dos alumnos/as.
- Actividades diferenciadas, propoñendo, aos alumnos/as que presentan algunha dificultade para traballar certos contidos, actividades que lles permitan aproximarse a estes, ou ben actividades de ampliación na materia, para aqueles alumnos con maiores capacidades.
- Materiais didácticos variados, que ofrezan un conxunto de actividades que aborden os contidos de distintas maneiras.

En todo caso, haberá unha coordinación co departamento de orientación, que tamén terá dado a súa visión de cal é o xeito de proceder e de facilitar ao alumnado a súa aprendizaxe.

9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

No desenvolvemento do proceso de ensinanza-aprendizaxe están implícitos o traballo en grupo, a educación cívica, a igualdade de mulleres e homes e a educación para a convivencia. Estes conceptos, así como o respecto aos compañeiros, profesores, aulas e material de traballo traballaran-se a través de diferentes actividades.

É importante sinalar que ao longo do módulo se traballará coa educación en valores non só a través do traballo con actitudes recollidas no currículo do módulo, senón a través de distintos contidos inherentes ao noso traballo de aula-taller-obradoiro.

Para este módulo cabe destacar:

Educación do consumidor.

Aprender a conservar e valorar na súa xusta medida os bens personais, como é o caso dos instrumentos empregados no sector turístico.

Valorar os produtos de consumo co obxetividade e saber adquirilos e consumilos de forma racional e equilibrada.

Apreciar o desenvolvemento sostible mediante a reciclaxe de materiais, o deseño e consumo racional de obxectos...

Educación para a igualdade.

Estará sempre presente, xa que en ningún momento se fará diferenza entre o noso alumnado por causa do seu sexo, raza, crenzas ou calquera outra característica de diferenciación entre as persoas.

Interesarse por coñecer, respectar e valorar a opinión e produción dos compañeiros, independentemente do seu sexo e da súa aparencia, colabo-rar con tódolas persoas, independentemente do seu sexo ou condición e amosar unha actitude crítica ante situacións nas que se produza calquera tipo de discriminación por razón do sexo.

Educación moral e cívica.

Manifestar actitudes propias sobre o sector turístico, visión crítica e actitude aberta a novas ideas, na resolución de problemas, interpretar o coñe-cemento do turismo técnico como unha ferramenta de traballo ao servizo da sociedade, e apreciar o noso patrimonio artístico e respetar as instala-cións dos aloxamentos turísticos.

Educación para a paz.

Procurarase a resolución de conflitos fomentando o diálogo baseado no respecto, e, procurando atopar solucións de consenso de xeito democráti-co. Por exemplo: achegas de propostas ou ideas á hora de fixar condicións de entrega de traballos, datas de probas, etc..... Apreciar a linguaxe da actividade turística como medio de expresión e comunicación entre comunidades diversas. Amosar unha actitude flexible e aberta ante as opinións dos demais no desenvolvemento do traballo en equipo no momento de resolver un problema, así como amosar comprensión das diferentes cultu-ras dos clientes que recibirán cada vez mais neste novo escenario da globalización.

Educación ambiental.

É fundamental fomentar o respecto ao medio ambiente e mesmo fomentar o correcto emprego dos medios de que se dispón sen desperdiciar papel, consumo de auga, electricidade, etc., insistir na reciclaxe e na conservación.

Educación para a saúde.

É importante adquirir bos hábitos posturais no traballo, así como uns adecuados hábitos de saúde e limpeza ou unha adecuada hixiene ocular ou visual nun sistema educativo e laboral onde os ordenadores toman cada día un papel máis importante, sen esquecer que a nivel profesional (tendo en conta nas situacións en que exercerán o seu traballo) deben ter en conta a súa saúde persoal e a do usuario como elementos cotiás do seu emprego.

Interculturalidade.

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

Consideraremos tamén de xeito transversal e como valor importante na Formación Profesional a orientación profesional polo carácter teórico-práctico que posúe o módulo e o ciclo, impregnando de funcionalidade cada unha das actividades que realicemos e contextualizándoas, sempre que sexa posible, no noso contorno socioeconómico.

9.b) Actividades complementarias e extraescolares

Debido á natureza dos ciclos poden realizarse unha serie de actividades complementarias e extraescolares ao longo do curso fóra das aulas e nas aulas: charlas con expertos, visitas a establecementos especializados, visitas a recintos expositivos, etc.

Estas actividades serán voluntarias.