

**1. Identificación da programación**
**Centro educativo**

Código	Centro	Concello	Ano académico
15016000	Compostela	Santiago de Compostela	2021/2022

**Ciclo formativo**

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
HOT	Hostalaría e turismo	CSHOT01	Xestión de aloxamentos turísticos	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	2021/2022	0	105	0

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

**Profesorado responsable**

Profesorado asignado ao módulo	ROSALÍA CARRIL GONZÁLEZ-BARROS
Outro profesorado	

Estado: Supervisada

## 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.
CA1.8 Determinouse a ordenación de bandeiras dentro dos actos protocolarios.
CA2.1 Caracterizouse a natureza e a tipoloxía dos actos que se organizan.
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.
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.
CA3.4 Identificouse o concepto de imaxe corporativa e os seus compoñentes.
CA3.6 Identificáronse os procesos e as canles de comunicación.
CA3.7 Aplicáronse técnicas de expresión verbal e non verbal.

<b>Criterios de avaliación do currículo</b>
CA3.8 Recoñecéronse e valoráronse os recursos das relacións públicas.
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.
CA4.6 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.
CA5.6 Cumpríuse 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.
CA6.4 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**

<b>Resultados de aprendizaxe do currículo</b>
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**

**Crterios 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.

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

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.

CA2.2 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.).

CA2.6 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.

CA3.7 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.

<b>Criterios de avaliación do currículo</b>
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.
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**

Os mínimos exixibles para alcanzar unha avaliación positiva neste módulo serán unha mostra o suficientemente representativa dos criterios de avaliación establecidos na programación:

- 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.
- CA1.6. 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
- CA2.2. 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.).
- CA2.6. 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.
- CA3.2. Identificáronse e caracterizáronse os elementos de identidade corporativa en empresas e institucións turísticas.
- 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.
- CA3.10. 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
- CA4.6. Caracterizáronse os tipos de clientela.
- 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.
- CA5.5. Establecéronse as fases para seguir na xestión de queixas e reclamacións, para conseguir a satisfacción da clientela dentro do seu ámbito de competencia
- CA5.7. Deseñáronse os puntos clave que debe conter un manual corporativo de atención á clientela e de xestión de queixas e reclamacións.
- CA6.3. Valorouse a importancia dunha actitude de simpatía
- CA6.6. Seguiuuse unha actitude de discreción.
- CA6.7. Valorouse a importancia da imaxe corporativa.

Os mínimos exisibles para alcanzar unha avaliación positiva neste módulo serán unha mostra o suficientemente representativa dos criterios de avaliación establecidos na programación.

Criterios de cualificación

Cualificaráse a primeira parte da proba de cero a dez puntos. Para a súa superación as persoas candidatas deberán obter unha puntuación igual ou superior a cinco puntos.

Cualificaráse a segunda parte da proba de cero a dez puntos. Para a súa superación as persoas candidatas deberán obter unha puntuación igual ou superior a cinco puntos.

As persoas que non superen a primeira parte da proba serán cualificadas cun cero nesta segunda parte.

Os membros da comisión de avaliación poderán excluír de calquera parte da proba do módulo profesional as persoas aspirantes que leven a cabo calquera actuación de tipo fraudulento ou incumpran as normas de prevención, protección es seguridade, sempre que poidan implicar algún tipo de risco para si mesmas, para o resto do grupo ou para as instalación, durante a realización das probas. Neste caso, o profesor ou a profesora cualificará esa parte da proba do módulo cun cero.

A avaliación da proba libre realizarase nos termos previstos no artigo 37 da Orde do 12 de xullo de 2011 e a expresión da cualificación obtida por cada aspirante en cada un dos módulos profesionais será numérica, entre un e dez, sen decimais.

A cualificación final correspondente da proba deste 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 catro puntos.

#### **4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento**

##### **4.a) Primeira parte da proba**

Esta primeira proba estará composta por un cuestionario de 40 preguntas test a cumprimentar por escrito.

A distribución da súa estrutura será proporcional aos contidos de cada Resultado de Aprendizaxe.

Cada unha das preguntas contará con catro opcións de resposta.

A puntuación será de + 0,25 por cada unha das preguntas correctas e - 0,12 por cada unha das preguntas incorrectas.

A duración da proba escrita será de 1 hora

Instrumentos para o seu desenvolvemento

Bolígrafo azul (non se cualificarán as probas a lápis)

Non se permitirá o uso de aparellos de telefonía móbil ou similares

##### **4.b) Segunda parte da proba**

A proba estará formada pola realización de 5 supostos prácticos cunha puntuación de 2 puntos cada unha.

Os supostos versarán sobre protocolo institucional, empresarial, social, atención ao cliente e queixas e suxestións.

A duración da proba será de 2 horas

Instrumentos para o seu desenvolvemento

Bolígrafo azul (non se cualificarán as probas a lápis)

Non se permitirá o uso de aparellos de telefonía móbil ou similares