

1. Identificación da programación
Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15027897	Paseo das Pontes	Coruña (A)	2023/2024

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 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	MARÍA DOLORES VERA FERNÁNDEZ (Subst.)
Outro profesorado	MARÍA DOLORES VERA FERNÁNDEZ

Estado: Pendente de supervisión inspector

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

Este profesional exerce a súa actividade habitualmente no sector turístico, nomeadamente no subsector dos aloxamentos turísticos hoteleiros e extrahoteleiros, incluíndo tamén algúns tipos afíns, como as residencias sanitarias, hospitalarias e de estudantes, entre outras, independentemente da súa su modalidade.

Trátase de persoal fundamentalmente por conta allea, dado o grande investimento en inmovilizado que adoita supor o aloxamento, e que exerce as súas actividades en labores de xestión, dirección e supervisión en áreas funcionais de recepción, reservas, pisos e eventos.

As ocupacións e os postos de traballo máis salientables son os seguintes:

Subdirector/ora de aloxamentos de establecementos turísticos.

Xefe/a de recepción.

Encargado/a de reservas.

Xefe/a de reservas.

Coordinador/ora de calidade.

Gobernante/a ou encargado/a xeral do servizo de pisos e limpeza.

Subgobernante/a ou encargado/a de sección do servizo de pisos e limpeza.

Xestor/ora de aloxamento en residencias, hospitais e similares.

Xestor/ora de aloxamento en casas rurais.

Coordinador/ora de eventos.

Xefe/a de vendas en establecementos de aloxamentos turísticos.

Comercial de establecementos de aloxamentos turísticos.

Por outra banda, os establecementos de aloxamento turístico, que nun principio daban resposta a un tipo de clientela vacacional tradicional, foron evolucionando, engadíndolle unha gama máis ampla de oferta ao produto base. Este feito foi ligado á incorporación de sistemas de xestión máis modernos, así como á introdución de novos modelos de aloxamento. A poboación consumidora, pola súa banda, foi adquirindo unha cultura de viaxe, tanto por lecer como por traballo, que produciu un incremento na frecuencia dos desprazamentos, nos destinos e nos tipos de aloxamento. A facilidade para comparar os produtos de aloxamento existentes no sector fai que a poboación consumidora sexa cada vez máis esixente e procure servizos máis novos e personalizados.

As empresas evolucionan con rapidez, mesmo anticipándose aos cambios no sector, polo que compe contar cada vez máis con profesionais con mellor preparación que sexan capaces de adaptarse e anticiparse á evolución cambiante do mercado da xestión dos establecementos turísticos e afíns.

Informes da Organización Internacional do Traballo e da Organización Mundial do Turismo, entre outros, reflicten a dobre tendencia no turismo e, concretamente, no sector do aloxamento: introdución das novas

tecnoloxías na xestión, e internacionalización da industria hoteleira. A consolidación e a expansión do euro como moeda de intercambio, a liberalización do sector do transporte aéreo, coa aparición das compañías de baixo custo, así como a crecente integración dos sectores turísticos, de comercio e do lecer, amosáronse factores de influencia decisivos nos cambios que se indican.

Outro punto salientable é a dificultade que ten o sector para atraer e conservar persoal traballador con cualificación e a mellora da súa formación profesional para o emprego. Todo iso comprende para estabilizar a forza de traballo no sector e, ao mesmo tempo, incrementar a produtividade nas empresas e a calidade dos servizos.

O anterior está intimamente ligado á implantación de novos xeitos de xestión do aloxamento, desenvolvido en paralelo ás novas tecnoloxías. A tendencia xeral móvese cara a un aumento da responsabilidade do persoal, a formación polivalente, o traballo en equipo e a coordinación entre os seus membros.

O CIFP Paseo das Pontes encóntrase situado no centro da cidade de A Coruña. A cidade conta con un aeroporto situado a 9 km, e un pazo de congresos, o que a fai idónea para o turismo de eventos, así mesmo dispón de unha oferta en aloxamento axeitada a este tipo de mercado (un hotel de cinco estrelas e 12 de catro), todos estes establecementos poden colaborar co centro para que os alumnos/as realicen o módulo de Formación en centros de traballo.

En canto o centro, dispón de instalacións axeitadas para a impartición do ciclo de xestión de aloxamentos turísticos, pero carece de programas informáticos específicos para o módulo de protocolo e relacións públicas. O alumnado provén de distintos puntos de Galicia, e presenta unha grande variabilidade en canto a idades.

Este módulo profesional contén a formación necesaria para desempeñar as funcións de atención á clientela e coñecementos do protocolo institucional e empresarial.

Estas funcións abranguen aspectos como:

Protocolo institucional básico.

Protocolo empresarial.

Elementos dunha correcta atención á clientela.

Xestión de queixas, reclamacións e suxestións.

Actitudes básicas referentes a unha correcta atención á clientela.

A formación do módulo relaciónase cos obxectivos xerais e) e h) do ciclo formativo, e permite alcanzar as competencias d), e), f), h) e i).

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo han versar sobre:

Actitudes do alumnado en referencia aos aspectos relacionados coa atención á clientela.

Ferramentas básicas de protocolo institucional.

Análise e proxección do protocolo nos actos empresariais.

Ferramentas de xestión de queixas, reclamacións e suxestións.

Debo engadir que a profesora motivará aos alumnos para a participación no seu proceso de ensino-aprendizaxe, o manexo de ferramentas informáticas, as boas prácticas e costumes habituais no sector, o respecto cara os compañeiros e aos seus superiores xerárquicos e a importancia da formación no mundo laboral

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 (%)	Resultados de aprendizaxe					
					MP0172_00					
					RA 1	RA 2	RA 3	RA 4	RA 5	RA 6
1	As relacións públicas e a comunicación no ámbito turístico.	Introdución, historia e identificación dos elementos das relacións públicas, así como a súa aplicación no ámbito turístico	16	15			X			
2	A comunicación coa clientela.	Aplicación das técnicas das relacións públicas no ámbito da comunicación	15	10				X		
3	Xestión de queixas, reclamacións e suxestións.	Tratamento e xestión das posibles queixas e reclamacións, así como a elaboración de cuestionarios de satisfacción da clientela	12	10					X	
4	Atención á clientela	Adquisición da capacidade de aplicación práctica das ferramentas de atención á clientela.	12	15						X
5	Aplicación do protocolo institucional	Identificación dos elementos de protocolo da Administración do Estado e a súa aplicación en eventos institucionais	25	25	X					
6	Aplicación do protocolo empresarial e social	Cofecementos do protocolo empresarial e a súa aplicación en distintos tipos de eventos	25	25		X				
Total:			105							

4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	As relacións públicas e a comunicación no ámbito turístico.	16

4.1.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

4.1.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Coñecer o cocepto e a importancia das relacións públicas. 1.2 Describir a evolución das relacións públicas na historia	1	Introdución e concepto de relacións públicas. Orixe e antecedentes históricos das relacións públicas.	3,0
2.1 Identificar as características que ha reunir o profesional das relacións públicas. 2.2 Analizar os obxectivos das relacións públicas.	2	O profesional das relacións públicas. Obxectivos das relacións públicas.	3,0
3.1 Coñecer a estrutura do departamento de relacións públicas.	3	O departamento de relacións públicas.	2,0
4.1 Valorar a ética da profesión do relacións públicas.	4	Ética da profesión do relacións públicas.	2,0
5.1 Definir a aplicación práctica dos fundamentos das relacións públicas.	5	Aplicación dos fundamentos das relacións públicas: o público e a adecuación da actividade.	1,0
6.1 Identificar os elementos das relacións públicas.	6	Elementos das relacións públicas.	1,0
7.1 Describir as fases na aplicación e valoración das relacións públicas no ámbito turístico empresarial e institucional.	7	As fases na aplicación e valoración das relacións públicas no ámbito turístico empresarial e institucional.	1,0
8.1 Valorar a importancia da identidade e imaxe corporativa en empresas e institucións turísticas.	8	A identidade corporativa e imaxe institucional.	1,0
9.1 Identificar as principais marcas de identidades públicas e privadas do sector turístico e analizar os distintos tipos de imaxe proxectada.	9	Elaboración do manual corporativo de imaxe.	1,0
10.1 Valorar a importancia da imaxe do turismo en España e en Galicia.	10	A imaxe do turismo español e galego.	1,0
TOTAL			16

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exigibles	Peso cualificación (%)
CA3.1 Definíronse os fundamentos e os principios das relacións públicas.	• PE.1 - Fundamentos das relacións públicas	S	20
CA3.2 Identificáronse e caracterizáronse os elementos de identidade corporativa en empresas e institucións turísticas.	• PE.2 - Elementos de identidade corporativa en institucións turísticas	S	20
CA3.3 Identifícanse as principais marcas de entidades públicas e privadas do sector turístico.	• PE.3 - Marcas de entidades privadas e públicas do sector turístico	N	5
CA3.4 Identifícase o concepto de imaxe corporativa e os seus compoñentes.	• PE.4 - Imaxe corporativa e compoñentes	N	5
CA3.5 Recoñécéronse os tipos de imaxe proxectada por empresas e institucións turísticas.	• PE.5 - Tipoloxía de imaxes proxectadas polas entidades e institucións turísticas	N	5
CA3.6 Identifícanse os procesos e as canles de comunicación.	• PE.6 - Canles de comunicación	N	5
CA3.7 Aplicáronse técnicas de expresión verbal e non verbal.	• PE.7 - Técnicas de expresión nas relacións públicas	S	20
CA3.8 Recoñécéronse e valoráronse os recursos das relacións públicas.	• PE.8 - Tipoloxía de recursos das relacións públicas	N	5
CA3.9 Seleccionáronse medios de comunicación en función do produto.	• PE.9 - Tipoloxía de medios de comunicación nas relacións públicas	N	5
CA3.10 Valorouse a importancia da imaxe, da identidade corporativa, da comunicación e das relacións públicas nas empresas e nas institucións turísticas.	• PE.10 - Importancia dos elementos das relacións públicas no sector turístico	N	5
CA3.11 Recoñeceuse e caracterizouse a imaxe do turismo galego e español.	• PE.11 - Características da imaxe do turismo español e galego	N	5
TOTAL			100

4.1.e) Contidos

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

Contidos
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.

4.1.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Introducción e concepto de relacións públicas. Orixe e antecedentes históricos das relacións públicas. - Coñecemento do concepto e a importancia das relacións públicas. Descrición da evolución das relacións públicas na historia.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación por parte da profesora do concepto de relacións públicas. 	<ul style="list-style-type: none"> Realización dun cuestionario ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> ¿ Resumo en forma de cuestionario das principais ideas do tema. 	<ul style="list-style-type: none"> ¿ Protocolo y relaciones públicas. Editorial Paraninfo ¿ Recepción y atención al cliente. Editorial Paraninfo ¿ Manual de relaciones públicas empresariales e institucionales. Ediciones Gestión 2000 ¿ Relaciones públicas. Una introducción. Editorial Thomson Paraninfo ¿ Las relaciones públicas en España. Editorial McGraw-hill ¿ Presentación da ¿ Páxinas web ¿ Aplicacións ofimáticas 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Fundamentos das relacións públicas 	3,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
<p>O profesional das relacións públicas. Obxectivos das relacións públicas. - Identificación das características que ha reunir o profesional das relacións públicas. Análise dos obxectivos das relacións públicas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Exposición e explicación por parte da profesora das características do profesional de relacións públicas. 	<ul style="list-style-type: none"> Realización dun cuestionario ao efecto. Debate ao respecto. 	<ul style="list-style-type: none"> ¿ Resumo en forma de cuestionario das principais ideas do tema. ¿ Identificación das características do profesional das relacións públicas a través de intercambio de ideas nun debate. 	<ul style="list-style-type: none"> ¿ Protocolo y relaciones públicas. Editorial Paraninfo ¿ Recepción y atención al cliente. Editorial Paraninfo ¿ Manual de relaciones públicas empresariales e institucionales. Ediciones Gestión 2000 ¿ Relaciones públicas. Una introducción. Editorial Thomson Paraninfo ¿ Técnicas de comunicación en restauración. Editorial Paraninfo ¿ Las relaciones públicas en España. Editorial McGraw-hill ¿ Presentación da ¿ Páxinas web ¿ Aplicacións ofimáticas 	<ul style="list-style-type: none"> PE.6 - Canles de comunicación PE.7 - Técnicas de expresión nas relacións públicas PE.9 - Tipoloxía de medios de comunicación nas relacións públicas 	3,0
<p>O departamento de relacións públicas. - Coñecemento da estrutura do departamento de relacións públicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> Exposición por parte da profesora da estrutura departamental das relacións públicas. 	<ul style="list-style-type: none"> Traballo ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> ¿ ¿ Coñecemento da composición e estrutura do departamento de relacións públicas a través da realización dun traballo. 	<ul style="list-style-type: none"> ¿ Protocolo y relaciones públicas. Editorial Paraninfo ¿ Recepción y atención al cliente. Editorial Paraninfo ¿ Manual de relaciones públicas empresariales e institucionales. Ediciones Gestión 2000 ¿ Relaciones públicas. Una introducción. Editorial Thomson Paraninfo ¿ Presentación da ¿ Páxinas web 	<ul style="list-style-type: none"> PE.6 - Canles de comunicación 	2,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
				<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Aplicacións ofimáticas • ¿ Las relaciones públicas en España. Editorial McGraw-hill 		
Ética da profesión do relacións públicas. - Valoración da ética da profesión do relacións públicas.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación por parte da profesora da importancia da ética na profesión de relacións públicas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Traballo ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Valoración da importancia da ética profesional na profesión de relacións públicas. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Protocolo y relaciones públicas. Editorial Paraninfo • ¿ Recepción y atención al cliente. Editorial Paraninfo • ¿ Manual de relaciones públicas empresariales e institucionales. Ediciones Gestión 2000 • ¿ Relaciones públicas. Una introducción. Editorial Thomson Paraninfo • ¿ Las relaciones públicas en España. Editorial McGraw-hill • ¿ Presentación da • ¿ Páxinas web • ¿ Aplicacións ofimáticas 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.11 - Características da imaxe do turismo español e galego 	2,0
Aplicación dos fundamentos das relacións públicas: o público e a adecuación da actividade. - Definición da aplicación dos fundamentos das relacións públicas.	<ul style="list-style-type: none"> • Introducción da aplicación dos fundamentos das relacións públicas por parte da profesora. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realización dun cuestionario ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Resumo en forma de cuestionario das principais ideas do tema. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Protocolo y relaciones públicas. Editorial Paraninfo • ¿ Recepción y atención al cliente. Editorial Paraninfo • ¿ Manual de relaciones públicas empresariales e institucionales. Ediciones Gestión 2000 • ¿ Relaciones públicas. Una introducción. Editorial Thomson Paraninfo • ¿ Las relaciones públicas en España. Editorial McGraw-hill • ¿ Presentación da 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.8 - Tipoloxía de recursos das relacións públicas 	1,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
				<ul style="list-style-type: none"> ¿ Páxinas web ¿ Aplicacións ofimáticas 		
Elementos das relacións públicas. - Identificación dos elementos das relacións públicas.	<ul style="list-style-type: none"> Exposición por parte da profesora dos elementos das relacións públicas. 	<ul style="list-style-type: none"> Realización dun cuestionario ao efecto. Realización dun traballo ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> ¿ Resumo en forma de cuestionario das principais ideas do tema. ¿ Coñecemento profundo dos elementos das relacións públicas a través da realización de traballo ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> ¿ Recepción y atención al cliente. Editorial Paraninfo ¿ Protocolo y relaciones públicas. Editorial Paraninfo ¿ Manual de relaciones públicas empresariales e institucionales. Ediciones Gestión 2000 ¿ Relaciones públicas. Una introducción. Editorial Thomson Paraninfo ¿ Las relaciones públicas en España. Editorial McGraw-hill ¿ Presentación da ¿ Páxinas web ¿ Aplicacións ofimáticas 	<ul style="list-style-type: none"> PE.4 - Imaxe corporativa e compoñentes 	1,0
As fases na aplicación e valoración das relacións públicas no ámbito turístico empresarial e institucional. - Descrición das fases na aplicación e valoración das relacións públicas no ámbito turístico empresarial e institucional.	<ul style="list-style-type: none"> Exposición e explicación, por parte da profesora, das fases da aplicación e valoración no ámbito turístico empresarial e institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> Realización dun cuestionario ao efecto. Realización dun traballo ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> ¿ Resumo en forma de cuestionario das principais ideas do tema. ¿ Identificación e descrición correctas das fases da aplicación das relacións públicas no ámbito turístico e institucional a través da realización de traballo ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> ¿ Protocolo y relaciones públicas. Editorial Paraninfo ¿ Recepción y atención al cliente. Editorial Paraninfo ¿ Manual de relaciones públicas empresariales e institucionales. Ediciones Gestión 2000 ¿ Relaciones públicas. Una introducción. Editorial Thomson Paraninfo ¿ Las relaciones públicas en España. Editorial McGraw-hill ¿ Presentación da 	<ul style="list-style-type: none"> PE.2 - Elementos de identidade corporativa en institucións turísticas PE.3 - Marcas de entidades privadas e públicas do sector turístico PE.4 - Imaxe corporativa e compoñentes PE.5 - Tipoloxía de imaxes proxectadas polas entidades e institucións turísticas PE.10 - Importancia dos elementos das relacións públicas no sector turístico 	1,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
				<ul style="list-style-type: none"> ¿ Páxinas web ¿ Aplicacións ofimáticas 		
A identidade corporativa e imaxe institucional. - Valoración da importancia da identidade e imaxe corporativa en empresas e institucións turísticas.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación, por parte da profesora, da importancia da identidade e imaxe corporativa dunha institución ou empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> Realización dun traballo ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> ¿ Correcta valoración da identidade corporativa e da imaxe en empresas e institucións turísticas a través da realización de traballo ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> ¿ Protocolo y relaciones públicas. Editorial Paraninfo ¿ Recepción y atención al cliente. Editorial Paraninfo ¿ Manual de relaciones públicas empresariales e institucionales. Ediciones Gestión 2000 ¿ Relaciones públicas. Una introducción. Editorial Thomson Paraninfo ¿ Las relaciones públicas en España. Editorial McGraw-hill ¿ Presentación da ¿ Páxinas web ¿ Aplicacións ofimáticas 	<ul style="list-style-type: none"> PE.2 - Elementos de identidade corporativa en institucións turísticas PE.3 - Marcas de entidades privadas e públicas do sector turístico PE.5 - Tipoloxía de imaxes proxeccionadas polas entidades e institucións turísticas PE.10 - Importancia dos elementos das relacións públicas no sector turístico PE.11 - Características da imaxe do turismo español e galego 	1,0
Elaboración do manual corporativo de imaxe. - Identificación das principais marcas de identidades públicas e privadas do sector turístico e análise dos distintos tipos de imaxe proxeccionada.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación, por parte da profesora, da necesidade e do xeito de elaborar un manual corporativo da identidade e imaxe corporativa dunha institución ou empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> Realización dun traballo ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> ¿ Recoñecemento profundo do xeito de elaborar un manual corporativo de imaxe a través da realización de traballo ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> ¿ Protocolo y relaciones públicas. Editorial Paraninfo ¿ Recepción y atención al cliente. Editorial Paraninfo ¿ Manual de relaciones públicas empresariales e institucionales. Ediciones Gestión 2000 ¿ Relaciones públicas. Una introducción. Editorial Thomson Paraninfo ¿ Las relaciones públicas en España. Editorial McGraw-hill ¿ Presentación da 	<ul style="list-style-type: none"> PE.3 - Marcas de entidades privadas e públicas do sector turístico PE.11 - Características da imaxe do turismo español e galego 	1,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
				<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Páxinas web • ¿ Aplicacións ofimáticas 		
A imaxe do turismo español e galego. - Valoración da importancia da imaxe do turismo en España e en Galicia.	<ul style="list-style-type: none"> • Exposición da imaxe do turismo español e galego por parte da profesora. 	<ul style="list-style-type: none"> • realización dun traballo de investigación ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Comprensión e valoración da imaxe do turismo español e galego a través da realización de traballo ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Protocolo y relaciones públicas. Editorial Paraninfo • ¿ Recepción y atención al cliente. Editorial Paraninfo • ¿ Manual de relaciones públicas empresariales e institucionales. Ediciones Gestión 2000 • ¿ Relaciones públicas. Una introducción. Editorial Thomson Paraninfo • ¿ Las relaciones públicas en España. Editorial McGraw-hill • ¿ Presentación da • ¿ Páxinas web • ¿ Aplicacións ofimáticas 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.3 - Marcas de entidades privadas e públicas do sector turístico • PE.11 - Características da imaxe do turismo español e galego 	1,0
TOTAL						16,0

4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	A comunicación coa clientela.	15

4.2.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

4.2.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Coñecer o proceso de comunicación	1	Proceso de comunicación.	2,0
2.1 Valorar a importancia e o significado da comunicación verbal, non verbal e as habilidades	2	Comunicación verbal. Comunicación non verbal. Habilidades sociais.	2,0
3.1 Identificar os diferentes tipos de clientes.	3	Comunicación cos clientes segundo a súa tipoloxía.	2,0
4.1 Informar e asesorar ao cliente, aplicando as técnicas axeitadas de relacións públicas e	4	Atención ao cliente: Técnicas de expresión.	3,0
5.1 Diferenciar as modalidades de atención ao cliente.	5	Modalidades de atención ao cliente.	2,0
6.1 Analizar as claves, actitudes e obxectivos dunha correcta atención ao cliente.	6	Actitudes de atención ao cliente.	2,0
7.1 Identificar a importancia das técnicas de dinamización grupal.	7	A dinamización grupal.	2,0
TOTAL			15

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA4.1 Analizáronse os obxectivos dunha correcta atención á clientela.	• PE.1 - Obxectivos da atención a clientela	N	5
CA4.2 Caracterizáronse as técnicas de atención á clientela.	• PE.2 - Técnicas de atención á clientela	S	20
CA4.3 Diferenciáronse as modalidades de atención á clientela.	• PE.3 - Modalidades de atención á clientela	S	20
CA4.4 Aplicáronse as accións do contacto directo e non directo.	• PE.4 - Modalidades de atención á clientela	N	5
CA4.5 Utilizáronse as técnicas de comunicación coa clientela.	• PE.5 - Técnicas de comunicación	N	5
CA4.6 Caracterizáronse os tipos de clientela.	• PE.6 - Tipoloxía da clientela	S	20

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exigibles	Peso cualificación (%)
CA4.7 Demostráronse as actitudes e as aptitudes nos procesos de atención á clientela.	<ul style="list-style-type: none"> PE.7 - Actitudes e aptitudes no proceso de atención á clientela 	S	20
CA4.8 Definíronse as técnicas de dinamización e interacción de grupos.	<ul style="list-style-type: none"> PE.8 - Técnicas de dinamización grupal 	N	5
TOTAL			100

4.2.e) Contidos

Contidos
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.

4.2.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Proceso de comunicación. - Coñecemento do proceso de comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación, por parte da profesora do concepto e o proceso de comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> Realización de cuestionario ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> ¿ Resumo das principais ideas do tema a través da realización de cuestionario ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> ¿ Protocolo y relaciones públicas. Editorial Paraninfo 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Obxectivos da atención a clientela 	2,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
				<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Recepción y atención al cliente. Editorial Paraninfo • ¿ Manual de relaciones públicas empresariales e institucionales. Ediciones Gestión 2000 • ¿ Relaciones públicas. Una introducción. Editorial Thomson Paraninfo • ¿ Las relaciones públicas en España. Editorial McGraw-hill • ¿ Presentación da • ¿ Páxinas web • ¿ Aplicacións ofimáticas 		
Comunicación verbal. Comunicación non verbal. Habilidades sociais. - Valoración da importancia e do significado da comunicación verbal, non verbal e as habilidades sociais.	<ul style="list-style-type: none"> • Exposición e explicación, por parte da profesora da comunicación verbal, non verbal e as habilidades sociais. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de cuestionario ao efecto. • Realización de traballo ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Resumo das principais ideas do tema a través da realización de cuestionario ao efecto • ¿ Valoración correcta da importancia e do significado da comunicación verbal, non verbal e habilidades sociais, a través de traballo ao efecto.. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Protocolo y relaciones públicas. Editorial Paraninfo • ¿ Recepción y atención al cliente. Editorial Paraninfo • ¿ Manual de relaciones públicas empresariales e institucionales. Ediciones Gestión 2000 • ¿ Relaciones públicas. Una introducción. Editorial Thomson Paraninfo • ¿ Las relaciones públicas en España. Editorial McGraw-hi • ¿ Presentación da • ¿ Páxinas web • ¿ Aplicacións ofimáticas 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.1 - Obxectivos da atención a clientela 	2,0
Comunicación cos clientes segundo a súa tipoloxía. - Identificación dos diferentes tipos	<ul style="list-style-type: none"> • Exposición, por parte da profesora, da tipoloxía dos 	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de cuestionario ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Resumo das principais ideas do tema a 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Protocolo y relaciones públicas. Editorial Paraninfo 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.6 - Tipoloxía da clientela 	2,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
de clientes.	clientes. • Explicación, por parte da profesora da comunicación que debe ser utilizada segundo a tipoloxía do cliente.	• Realización de traballo ao efecto.	través da realización de cuestionario ao efecto. • ¿ Identificación adecuada dos distintos tipos de clientes, a través de traballo ao efecto..	• ¿ Recepción y atención al cliente. Editorial Paraninfo • ¿ Manual de relaciones públicas empresariales e institucionales. Ediciones Gestión 2000 • ¿ Relaciones públicas. Una introducción. Editorial Thomson Paraninfo • ¿ Las relaciones públicas en España. Editorial McGraw-hill • ¿ Presentación da • ¿ Páxinas web • ¿ Aplicacións ofimáticas		
Atención ao cliente: Técnicas de expresión. - Información e asesoramento ao cliente, aplicando as técnicas axeitadas de relacións públicas e protocolo.	• Explicación, por parte da profesora, das distintas técnicas de expresión na comunicación á clientela.	• Cuestionario ao efecto. • Realización de traballo ao efecto.	• ¿ Resumo das principais ideas do tema a través da realización de cuestionario ao efecto. • ¿ Coñecementos do xeito de informar e asesorar aos clientes, aplicando as técnicas de relacións públicas e protocolo, a través de realización de traballo ao efecto.	• ¿ Protocolo y relaciones públicas. Editorial Paraninfo • ¿ Recepción y atención al cliente. Editorial Paraninfo • ¿ Manual de relaciones públicas empresariales e institucionales. Ediciones Gestión 2000 • ¿ Relaciones públicas. Una introducción. Editorial Thomson Paraninfo • ¿ Las relaciones públicas en España. Editorial McGraw-hill • ¿ Presentación da • ¿ Páxinas web • ¿ Aplicacións ofimáticas	• PE.2 - Técnicas de atención á clientela • PE.5 - Técnicas de comunicación	3,0
Modalidades de atención ao cliente. - Diferenciación das modalidades de atención	• Exposición, por parte da profesora, das distintas	• Realización de cuestionario ao efecto.	• ¿ Resumo das principais ideas do tema a	• ¿ Protocolo y relaciones públicas. Editorial Paraninfo	• PE.3 - Modalidades de atención á clientela	2,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
ao cliente.	modalidades de atención ao cliente.	<ul style="list-style-type: none"> Realización de traballo ao efecto. 	través da realización de cuestionario ao efecto. <ul style="list-style-type: none"> Diferenciación clara das modalidades de atención ao cliente, a través de realización de traballo ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y atención al cliente. Editorial Paraninfo Manual de relaciones públicas empresariales e institucionales. Ediciones Gestión 2000 Relaciones públicas. Una introducción. Editorial Thomson Paraninfo Las relaciones públicas en España. Editorial McGraw-hill Presentación da Páxinas web Aplicacións ofimáticas 	<ul style="list-style-type: none"> PE.4 - Modalidades de atención á clientela 	
Actitudes de atención ao cliente. - Análise das claves, actitudes e obxectivos dunha correcta atención ao cliente.	<ul style="list-style-type: none"> Exposición, por parte da profesora das actitudes de atención ao cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Realización de cuestionario ao efecto. Realización de traballo ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> Resumo das principais ideas do tema a través da realización de cuestionario ao efecto. Análise concreto das claves, actitudes e obxectivos dunha correcta atención ao cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Protocolo y relaciones públicas. Editorial Paraninfo Recepción y atención al cliente. Editorial Paraninfo Manual de relaciones públicas empresariales e institucionales. Ediciones Gestión 2000 Relaciones públicas. Una introducción. Editorial Thomson Paraninfo Las relaciones públicas en España. Editorial McGraw-hill Presentación da Páxinas web Aplicacións ofimáticas 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Obxectivos da atención á clientela PE.7 - Actitudes e aptitudes no proceso de atención á clientela 	2,0
A dinamización grupal. - Identificación da importancia das técnicas de dinamización	<ul style="list-style-type: none"> Explicación, por parte da profesora, da dinamización 	<ul style="list-style-type: none"> Realización de traballo ao efecto 	<ul style="list-style-type: none"> Identificación da importancia das técnicas 	<ul style="list-style-type: none"> Protocolo y relaciones públicas. Editorial Paraninfo 	<ul style="list-style-type: none"> PE.8 - Técnicas de dinamización grupal 	2,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
grupal.	grupal na comunicación á clientela.		de dinamización grupal, a través da realización de traballo ao efecto.	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Recepción y atención al cliente. Editorial Paraninfo • ¿ Manual de relaciones públicas empresariales e institucionales. Ediciones Gestión 2000 • ¿ Relaciones públicas. Una introducción. Editorial Thomson Paraninfo • ¿ Las relaciones públicas en España. Editorial McGraw-hill • ¿ Presentación da • ¿ Páxinas web • ¿ Aplicacións ofimáticas 		
TOTAL						15,0

4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	Xestión de queixas, reclamacións e suxestións.	12

4.3.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

4.3.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Clasificar a aplicación práctica dos recursos das relacións públicas basados en instrumentos informativos.	1	Aplicación dos recursos das relacións públicas no sector turístico: Instrumentos informativos.	1,0
2.1 Coñecer as normas de deseño e utilización de cada un dos instrumentos informativos.	2	Normas de deseño e utilización de cada un dos instrumentos informativos.	2,0
3.1 Identificar as características principais dos mass media.	3	Os mass media. Principais medios de comunicación: características.	1,0
3.2 Seleccionar os diferentes medios de comunicación dependendo do produto ou mensaxe a comunicar.			
4.1 Coñecer as principais técnicas para desenvolverse ante os medios de comunicación creando un ambiente favorable.	4	Principais técnicas de desenvolvemento ante os medios de comunicación.	1,0
5.1 Valorar os diferentes recursos das relacións públicas a través dos instrumentos demostrativos e valorativos como parte da comunicación e transmisión da información corporativa da empresa.	5	Instrumentos demostrativos. Introducción.	1,0
6.1 Identificar as normas básicas na xestión de eventos como parte dos instrumentos demostrativos: inauguracións, exposicións, feiras, visitas a empresas e xornadas de portas abertas.	6	Normas na xestión de eventos.	1,0
7.1 Diferenciar entre suxerencias, queixas e reclamacións, como elemento de mellora continua da empresa. Identificar as principais queixas dos clientes no sector turístico, así como os diferentes elementos de comunicación das mesmas e normativa legal vixente en materia de reclamacións.	7	Instrumentos valorativos: instrumentos de mellora continua.	1,0
8.1 Identificar as principais queixas dos clientes no sector turístico, así como os diferentes elementos de comunicación das mesmas e normativa legal vixente en materia de reclamacións.	8	Xestión de queixas.	1,0
9.1 Deseñar os puntos clave do manual corporativo de atención ao cliente na xestións de queixas e reclamacións.	9	Deseño do manual de queixas e reclamacións.	2,0
10.1 Deseñar un cuestionario de calidade.	10	Instrumento valorativo de calidade.	1,0
TOTAL			12

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA5.1 Definíronse e analizáronse os conceptos formais e non formais de queixas, reclamacións e suxestións.	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Queixas, reclamacións e suxestións 	S	20
CA5.2 Recoñecéronse os principais motivos de queixas da clientela nas empresas de hostalaría e turismo.	<ul style="list-style-type: none"> PE.2 - Causas de queixas e reclamacións en hostalaría e turismo 	N	10

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Craterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA5.3 Identifícanse as canles de comunicación das queixas, das reclamacións e das suxestións, e a súa xerarquización dentro da organización.	• PE.3 - Canles de comunicacións de queixas e reclamacións	S	15
CA5.4 Valorouse a importancia das queixas, das reclamacións e das suxestións como elemento de mellora continua.	• PE.4 - Importancia da xestión de queixas, suxestións e reclamacións	N	10
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.	• PE.5 - Fases na xestión de queixas, suxestións e reclamacións	S	15
CA5.6 Cumpriuse a normativa en materia de reclamacións da clientela en establecementos de empresas turísticas.	• PE.6 - Normativa en materia de reclamacións en turismo	S	20
CA5.7 Deseñáronse os puntos clave que debe conter un manual corporativo de atención á clientela e de xestión de queixas e reclamacións.	• TO.1 - Deseño do manual corporativo de atención á clientela e xestión de queixas e reclamacións	N	10
TOTAL			100

4.3.e) Contidos

Contidos
<p>Queixas, reclamacións e suxestións: conceptos formais e non formais.</p> <p>Valoración da súa importancia.</p> <p>Principais motivos de queixas da clientela das empresas de hostalaría e turismo.</p> <p>Elementos de recollida de queixas, reclamacións e suxestións.</p> <p>Fases da xestión de queixas e reclamacións.</p> <p>Normativa legal en materia de reclamacións da clientela en establecementos de empresas turísticas.</p> <p>Deseño de puntos clave que debe conter un manual corporativo de atención á clientela e de xestión de queixas e reclamacións.</p>

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**
4.3.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Aplicación dos recursos das relacións públicas no sector turístico: Instrumentos informativos. - Clasificación da aplicación práctica dos recursos das relacións públicas basados en instrumentos informativos.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación, por parte da profesora, da aplicación dos recursos das relacións públicas no sector turístico e os instrumentos informativos. 	<ul style="list-style-type: none"> Realización de cuestionario ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> Resumo coas principais ideas do tema a través da realización de cuestionario ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> Protocolo y relaciones públicas. Editorial Paraninfo Recepción y atención al cliente. Editorial Paraninfo Manual de relaciones públicas empresariales e institucionales. Ediciones Gestión 2000 Relaciones públicas. Una introducción. Editorial Thomson Paraninfo Las relaciones públicas en España. Editorial McGraw-hill Presentación da Páxinas web Aplicacións ofimáticas 		1,0
Normas de deseño e utilización de cada un dos instrumentos informativos. - Coñecemento das normas de deseño e utilización de cada un dos instrumentos informativos.	<ul style="list-style-type: none"> Exposición, por parte da profesora, das normas de deseño e utilización dos distintos instrumentos informativos. 	<ul style="list-style-type: none"> Realización de cuestionario ao efecto. Realización de traballo ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> Coñecemento exhaustivo das normas de deseño e utilización de cada un dos instrumentos informativos, a través da realización de traballo ao efecto. Resumo coas principais ideas do tema a través da realización de cuestionario ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y atención al cliente. Editorial Paraninfo Protocolo y relaciones públicas. Editorial Paraninfo Manual de relaciones públicas empresariales e institucionales. Ediciones Gestión 2000 Relaciones públicas. Una introducción. Editorial Thomson Paraninfo Las relaciones públicas en España. Editorial McGraw-hill Presentación da 		2,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
				<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Páxinas web • ¿ Aplicacións ofimáticas 		
Os mass media. Principais medios de comunicación: características. - Identificación das características principais dos mass media. Selección dos diferentes medios de comunicación dependendo do produto ou mensaxe a comunicar.	<ul style="list-style-type: none"> • Exposición dos mass media por parte da profesora. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de cuestionario ao efecto. • Realización de traballo de investigación ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Resumo coas principais ideas do tema a través da realización de cuestionario ao efecto. • ¿ Identificación correcta das características principais dos mass media, a través de realización de traballo ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Protocolo y relaciones públicas. Editorial Paraninfo • ¿ Recepción y atención al cliente. Editorial Paraninfo • ¿ Manual de relaciones públicas empresariales e institucionales. Ediciones Gestión 2000 • ¿ Relaciones públicas. Una introdución. Editorial Thomson Paraninfo • ¿ Las relaciones públicas en España. Editorial McGraw-hill • ¿ Presentación da • ¿ Páxinas web • ¿ Aplicacións ofimáticas 		1,0
Principais técnicas de desenvolvemento ante os medios de comunicación. - Coñecemento das principais técnicas para desenvolverse ante os medios de comunicación creando un ambiente favorable.	<ul style="list-style-type: none"> • Exposición e explicación, por parte da profesora, das principais técnicas a desenvolver ante o medios de comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de cuestionario ao efecto. • Realización de traballo ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Resumo coas principais ideas do tema a través da realización de cuestionario ao efecto. • ¿ Coñecemento extenso das principais técnicas para desenvolverse ante os medios de comunicación creando un ambiente favorable, a través da realización de traballo ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Protocolo y relaciones públicas. Editorial Paraninfo • ¿ Recepción y atención al cliente. Editorial Paraninfo • ¿ Manual de relaciones públicas empresariales e institucionales. Ediciones Gestión 2000 • ¿ Relaciones públicas. Una introdución. Editorial Thomson Paraninfo. • ¿ Las relaciones públicas en España. Editorial McGraw-hill • ¿ Presentación da 		1,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
				<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Páxinas web • ¿ Aplicacións ofimáticas 		
Instrumentos demostrativos. Introducción. - Valoración dos diferentes recursos das relacións públicas a través dos instrumentos demostrativos e valorativos como parte da comunicación e transmisión da información corporativa da empresa.	<ul style="list-style-type: none"> • Exposición dos instrumentos demostrativos na aplicación dos recursos das relacións públicas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de cuestionario ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Resumo coas principais ideas do tema a través da realización de cuestionario ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Protocolo y relaciones públicas. Editorial Paraninfo • ¿ Recepción y atención al cliente. Editorial Paraninfo • ¿ Manual de relaciones públicas empresariales e institucionales. Ediciones Gestión 2000 • ¿ Relaciones públicas. Una introducción. Editorial Thomson Paraninfo • ¿ Las relaciones públicas en España. Editorial McGraw-hill • ¿ Presentación da • ¿ Páxinas web • ¿ Aplicacións ofimáticas 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.1 - Queixas, reclamacións e suxestións • PE.4 - Importancia da xestión de queixas, suxestións e reclamacións 	1,0
Normas na xestión de eventos. - Identificación das normas básicas na xestión de eventos como parte dos instrumentos demostrativos: inauguracións, exposicións, feiras, visitas a empresas e xornadas de portas abertas.	<ul style="list-style-type: none"> • Exposición e explicacións, por parte da profesora, das normas de xestión de eventos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de cuestionario ao efecto. • Realización de traballo ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Resumo coas principais ideas do tema a través da realización de cuestionario ao efecto. • ¿ Identificación correcta das normas básicas na xestión de eventos como parte dos instrumentos demostrativos: inauguracións, exposicións, feiras, visitas a empresas e xornadas de portas abertas, a través da realización de traballo ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Protocolo y relaciones públicas. Editorial Paraninfo • ¿ Recepción y atención al cliente. Editorial Paraninfo • ¿ Manual de relaciones públicas empresariales e institucionales. Ediciones Gestión 2000 • ¿ Relaciones públicas. Una introducción. Editorial Thomson Paraninfo • ¿ Las relaciones públicas en España. Editorial McGraw-hill • ¿ Presentación da 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.4 - Importancia da xestión de queixas, suxestións e reclamacións 	1,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
				<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Páxinas web • ¿ Aplicacións ofimáticas 		
Instrumentos valorativos: instrumentos de mellora continua. - Diferenciación entre suxerencias, queixas e reclamacións, como elemento de mellora continua da empresa.	<ul style="list-style-type: none"> • Exposición e explicación, por parte da profesora, dos instrumentos valorativos na aplicación dos recursos das relacións públicas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de cuestionario ao efecto. • Realización de traballo ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Resumo coas principais ideas do tema a través da realización de cuestionario ao efecto. • ¿ Diferenciación clara entre suxerencias, queixas e reclamacións, como elemento de mellora continua da empresa, a través da realización de traballo ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Protocolo y relaciones públicas. Editorial Paraninfo • ¿ Recepción y atención al cliente. Editorial Paraninfo • ¿ Manual de relaciones públicas empresariales e institucionales. Ediciones Gestión 2000 • ¿ Relaciones públicas. Una introducción. Editorial Thomson Paraninfo • ¿ Las relaciones públicas en España. Editorial McGraw-hill • ¿ Presentación da • ¿ Páxinas web • ¿ Aplicacións ofimáticas 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.3 - Canles de comunicacións de queixas e reclamacións • PE.4 - Importancia da xestión de queixas, suxestións e reclamacións 	1,0
Xestión de queixas. - Identificación das principais queixas dos clientes no sector turístico, así como os diferentes elementos de comunicación das mesmas e normativa legal vixente en materia de reclamacións.	<ul style="list-style-type: none"> • Exposición e explicación, por parte da profesora, da xestión de queixas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de cuestionario ao efecto. • Realización de traballo ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> • principais ideas do tema a través da realización de cuestionario ao efecto. • ¿ Identificación das principais queixas dos clientes no sector turístico, así como os diferentes elementos de comunicación das mesmas e normativa legal vixente en materia de reclamacións, a través da realización de traballo ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Protocolo y relaciones públicas. Editorial Paraninfo • ¿ Recepción y atención al cliente. Editorial Paraninfo • ¿ Manual de relaciones públicas empresariales e institucionales. Ediciones Gestión 2000 • ¿ Relaciones públicas. Una introducción. Editorial Thomson Paraninfo • ¿ Las relaciones públicas en España. Editorial McGraw-hill • ¿ Presentación da 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.2 - Causas de queixas e reclamacións en hostalaría e turismo • PE.3 - Canles de comunicacións de queixas e reclamacións • PE.5 - Fases na xestión de queixas, suxestións e reclamacións • PE.6 - Normativa en materia de reclamacións en turismo 	1,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
				<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Páxinas web • ¿ Aplicacións ofimáticas 		
Deseño do manual de queixas e reclamacións. - Deseño dos puntos clave do manual corporativo de atención ao cliente na xestión de queixas e reclamacións.	<ul style="list-style-type: none"> • Exposición e explicación, por parte da profesora, das normas de deseño do manual de xestión de queixas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de cuestionario ao efecto. • Realización de traballo ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Resumo coas principais ideas do tema a través da realización de cuestionario ao efecto. • ¿ Deseño dos puntos clave do manual corporativo de atención ao cliente na xestión de queixas e reclamacións, a través de realización de traballo ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Protocolo y relaciones públicas. Editorial Paraninfo • ¿ Recepción y atención al cliente. Editorial Paraninfo • ¿ Manual de relaciones públicas empresariales e institucionales. Ediciones Gestión 2000 • ¿ Relaciones públicas. Una introducción. Editorial Thomson Paraninfo • ¿ Las relaciones públicas en España. Editorial McGraw-hill • ¿ Presentación da • ¿ Páxinas web • ¿ Aplicacións ofimáticas 	<ul style="list-style-type: none"> • TO.1 - Deseño do manual corporativo de atención á clientela e xestión de queixas e reclamacións 	2,0
Instrumento valorativo de calidade. - Deseño dun cuestionario de calidade.	<ul style="list-style-type: none"> • Exposición e explicación, por parte da profesora, das normas de deseño do manual valorativo de calidade. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de cuestionario ao efecto. • Realización de traballo ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Resumo coas principais ideas do tema a través da realización de cuestionario ao efecto. • ¿ Deseño correcto dun cuestionario de calidade, a través de realización de traballo ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Protocolo y relaciones públicas. Editorial Paraninfo • ¿ Recepción y atención al cliente. Editorial Paraninfo • ¿ Manual de relaciones públicas empresariales e institucionales. Ediciones Gestión 2000 • ¿ Relaciones públicas. Una introducción. Editorial Thomson Paraninfo • ¿ Las relaciones públicas en España. Editorial McGraw-hill • ¿ Presentación da 	<ul style="list-style-type: none"> • TO.1 - Deseño do manual corporativo de atención á clientela e xestión de queixas e reclamacións 	1,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
				<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Páxinas web • ¿ Aplicacións ofimáticas 		
TOTAL						12,0

4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Atención á clientela	12

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

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

4.4.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Identificar a crise empresarial.	1	A crise empresarial. Introducción	1,0
2.1 Valorar a importancia da discreción no ámbito laboral.	2	O valor da discreción no ámbito laboral.	1,0
3.1 Coñecer os factores de risco de imaxe e distintos tipos de crise.	3	A crise empresarial. Tipos.	2,0
4.1 Diferenciar as fases na elaboración dun plan de crise.	4	Elaboración dun plan de crise.	2,0
5.1 Identificar os principios e estratexias comunicativas en períodos de crise empresarial.	5	Comunicación na crise empresarial.	2,0
	6	A xestión da crise nunha empresa do sector turístico. Estudio dun caso práctico.	2,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
6.1 Analizar casos prácticos reais de xestión de crise en empresas do sector turístico.			
7.1 Diseñar un plan de xestión de crise para unha empresa de libre elección e pertencente ao sector turístico.	7	Causas de situacións de crise en empresas do sector turístico.	2,0
TOTAL			12

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA6.1 Analizáronse as expectativas de cada tipo de clientela.	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Expectativas da clientela 	S	10
CA6.2 Conseguiuse unha actitude de empatía.	<ul style="list-style-type: none"> TO.1 - Actitudes e aptitudes de atención aos membros da empresa ou institución 	S	10
CA6.3 Valorouse a importancia dunha actitude de simpatía.	<ul style="list-style-type: none"> TO.2 - Actitudes e aptitudes de atención aos membros dunha empresa ou institución 	S	10
CA6.4 Valorouse unha actitude de respecto cara á clientela e cara aos membros da empresa ou institución.	<ul style="list-style-type: none"> TO.3 - Actitudes e aptitudes de atención aos membros dunha empresa ou institución 	S	20
CA6.5 Conseguiuse alcanzar unha actitude profesional.	<ul style="list-style-type: none"> TO.4 - Importancia da profesionalidade nunha empresa ou institución 	S	20
CA6.6 Seguiuse unha actitude de discreción.	<ul style="list-style-type: none"> TO.5 - Importancia da discreción empresarial ou institucional 	S	20
CA6.7 Valorouse a importancia da imaxe corporativa.	<ul style="list-style-type: none"> TO.6 - Importancia da imaxe corporativa empresarial e institucional 	N	10
TOTAL			100

4.4.e) Contidos

Contidos
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.

Contidos
Valor da discreción dentro do ámbito laboral.
Valor da imaxe corporativa.

4.4.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
A crise empresarial. Introducción - Identificación da crise empresarial.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación, por parte da profesora, do concepto da crise empresarial. 	<ul style="list-style-type: none"> Realización de cuestionario ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> Resumo coas principais ideas do tema a través da realización de cuestionario ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> Protocolo y relaciones públicas. Editorial Paraninfo Recepción y atención al cliente. Editorial Paraninfo Manual de relaciones públicas empresariales e institucionales. Ediciones Gestión 2000 Relaciones públicas. Una introducción. Editorial Thomson Paraninfo Las relaciones públicas en España. Editorial Mcgraw-hill Presentación da Páxinas web Aplicacións ofimáticas 	<ul style="list-style-type: none"> TO.3 - Actitudes e aptitudes de atención aos membros dunha empresa ou institución TO.5 - Importancia da discreción empresarial ou institucional TO.6 - Importancia da imaxe corporativa empresarial e institucional 	1,0
O valor da discreción no ámbito laboral. - Valoración da importancia da discreción no ámbito laboral.	<ul style="list-style-type: none"> Explicación, por parte da profesora, da importancia da discreción no ámbito laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> Realización de cuestionario ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> Resumo coas principais ideas do tema a través da realización de cuestionario ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y atención al cliente. Editorial Paraninfo Manual de relaciones públicas empresariales e institucionales. Ediciones Gestión 2000 Relaciones públicas. Una introducción. Editorial Thomson Paraninfo 	<ul style="list-style-type: none"> TO.1 - Actitudes e aptitudes de atención aos membros da empresa ou institución TO.2 - Actitudes e aptitudes de atención aos membros dunha empresa ou institución TO.4 - Importancia da profesionalidade nunha empresa ou institución 	1,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
				<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Las relaciones públicas en España. Editorial Mcgraw-hill • ¿ Presentación da • ¿ Páxinas web • ¿ Aplicacións ofimáticas • ¿ Protocolo y relaciones públicas. Editorial Paraninfo 	<ul style="list-style-type: none"> • TO.5 - Importancia da discreción empresarial ou institucional • TO.6 - Importancia da imaxe corporativa empresarial e institucional 	
A crise empresarial. Tipos. - Coñecemento dos factores de risco de imaxe e distintos tipos de crise.	<ul style="list-style-type: none"> • Exposición, por parte da profesora, dos tipos de crise empresarial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de cuestionario ao efecto. • Realización de traballo de investigación ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Resumo coas principais ideas do tema a través da realización de cuestionario ao efecto. • ¿ Coñecemento exacto dos factores de risco de imaxe e distintos tipos de crise, a través de realización de traballo ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Protocolo y relaciones públicas. Editorial Paraninfo • ¿ Recepción y atención al cliente. Editorial Paraninfo • ¿ Manual de relaciones públicas empresariales e institucionales. Ediciones Gestión 2000 • ¿ Relaciones públicas. Una introducción. Editorial Thomson Paraninfo • ¿ Las relaciones públicas en España. Editorial Mcgraw-hill • ¿ Presentación da • ¿ Páxinas web • ¿ Aplicacións ofimáticas 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.1 - Expectativas da clientela • TO.3 - Actitudes e aptitudes de atención aos membros dunha empresa ou institución • TO.6 - Importancia da imaxe corporativa empresarial e institucional 	2,0
Elaboración dun plan de crise. - Diferenciación das fases na elaboración dun plan de crise.	<ul style="list-style-type: none"> • Exposición e explicación da profesora das pautas a seguir na elaboración dun plan de actuación en caso de crise empresarial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de traballo ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Diferenciación clara das fases na elaboración dun plan de crise, a través de traballo realizado ao efecto.. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Protocolo y relaciones públicas. Editorial Paraninfo • ¿ Recepción y atención al cliente. Editorial Paraninfo • ¿ Manual de relaciones públicas empresariales e institucionales. Ediciones Gestión 2000 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.1 - Expectativas da clientela • TO.1 - Actitudes e aptitudes de atención aos membros da empresa ou institución • TO.2 - Actitudes e aptitudes de atención aos membros dunha empresa 	2,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
				<ul style="list-style-type: none"> ¿ Relaciones públicas. Una introdución. Editorial Thomson Paraninfo ¿ Las relaciones públicas en España. Editorial McGraw-hill ¿ Presentación da ¿ Páxinas web ¿ Aplicacións ofimáticas 	ou institución <ul style="list-style-type: none"> • TO.3 - Actitudes e aptitudes de atención aos membros dunha empresa ou institución • TO.4 - Importancia da profesionalidade nunha empresa ou institución • TO.5 - Importancia da discreción empresarial ou institucional • TO.6 - Importancia da imaxe corporativa empresarial e institucional 	
Comunicación na crise empresarial. - Identificación dos principios e estratexias comunicativas en períodos de crise empresarial.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación da extrema importancia da comunicación na crise empresarial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de traballo ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación correcta dos principios e estratexias comunicativas en períodos de crise empresarial, a través de traballo realizado ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> ¿ Recepción e atención al cliente. Editorial Paraninfo ¿ Protocolo y relaciones públicas. Editorial Paraninfo ¿ Recepción e atención al cliente. Editorial Paranin ¿ Manual de relaciones públicas empresariales e institucionales. Ediciones Gestión 2000 ¿ Relaciones públicas. Una introdución. Editorial Thomson Paraninfo ¿ Las relaciones públicas en España. Editorial McGraw-hill ¿ Presentación da ¿ Páxinas web ¿ Aplicacións ofimáticas 	<ul style="list-style-type: none"> • TO.1 - Actitudes e aptitudes de atención aos membros da empresa ou institución • TO.2 - Actitudes e aptitudes de atención aos membros dunha empresa ou institución • TO.4 - Importancia da profesionalidade nunha empresa ou institución • TO.6 - Importancia da imaxe corporativa empresarial e institucional 	2,0
A xestión da crise nunha empresa do sector turístico. Estudio dun caso práctico. - Análise de casos prácticos reais de xestión de crise en empresas do sector turístico.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación do xeito de xestionar unha crise empresarial no sector turístico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio dun caso práctico. • Debate posterior. 	<ul style="list-style-type: none"> ¿ Análise correcto de casos prácticos reais de xestión de crise en empresas do sector turístico, a través de seu estudio e 	<ul style="list-style-type: none"> ¿ Protocolo y relaciones públicas. Editorial Paraninfo ¿ Recepción e atención al cliente. Editorial Paraninfo 	<ul style="list-style-type: none"> • TO.6 - Importancia da imaxe corporativa empresarial e institucional 	2,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
			debate posterior.	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Manual de relaciones públicas empresariales e institucionales. Ediciones Gestión 2000 • ¿ Relaciones públicas. Una introducción. Editorial Thomson Paraninfo • ¿ Las relaciones públicas en España. Editorial McGraw-hill • ¿ Presentación da • ¿ Páxinas web • ¿ Aplicacións ofimáticas 		
Causas de situacións de crise en empresas do sector turístico. - Deseño dun plan de xestión de crise para unha empresa de libre elección e pertencente ao sector turístico.	<ul style="list-style-type: none"> • Exposición das causas de situacións de crise en empresas do sector turístico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Traballo de investigación. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Deseño correcto dun plan de xestión de crise para unha empresa de libre elección e pertencente ao sector turístico. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Protocolo y relaciones públicas. Editorial Paraninfo • ¿ Recepción y atención al cliente. Editorial Paraninfo • ¿ Manual de relaciones públicas empresariales e institucionales. Ediciones Gestión 2000 • ¿ Relaciones públicas. Una introducción. Editorial Thomson Paraninfo • ¿ Las relaciones públicas en España. Editorial McGraw-hill • ¿ Presentación da • ¿ Páxinas web • ¿ Aplicacións ofimáticas 	<ul style="list-style-type: none"> • TO.3 - Actitudes e aptitudes de atención aos membros dunha empresa ou institución • TO.6 - Importancia da imaxe corporativa empresarial e institucional 	2,0
TOTAL						12,0

4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	Aplicación do protocolo institucional	25

4.5.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

4.5.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Analizar a introdución e definir o protocolo institucional.	1	Protocolo institucional. Introducción e definición	4,0
2.1 Identificar os elementos que conforman o protocolo institucional.	2	Elementos do Estado no protocolo institucional.	4,0
3.1 Diferenciar os criterios para establecer a presidencia en actos oficiais.	3	Protocolo da Administración Xeral do Estado.	5,0
4.1 Identificar os Organismos internacionais relacionados coas empresas do sector.	4	Organismos internacionais relacionados coas empresas do sector.	5,0
5.1 Coñecer os tratamentos procolarios.	5	Tratamentos protocolarios.	2,0
6.1 Identificar a normativa de protocolo e precedencias oficiais do Estado e doutras institucións.	6	Normativa en materia de protocolo sobre precedencias nos actos oficiais públicos.	1,0
7.1 Coñecer os sistemas de ordenación de invitados.	7	Organización de invitados.	3,0
8.1 Describir a ordenación de bandeiras e himnos segundo o tipo de acto protocolario.	8	As visitas de Estado.	1,0
TOTAL			25

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA1.1 Definíronse os elementos que conforman o protocolo institucional.	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Elementos do protocolo institucional 	S	10
CA1.2 Determináronse os criterios para establecer a presidencia nos actos oficiais.	<ul style="list-style-type: none"> PE.2 - Presidencias en actos institucionais 	S	10
CA1.3 Caracterizáronse os sistemas de ordenación das persoas invitadas en función do tipo de acto que se organice.	<ul style="list-style-type: none"> PE.3 - Sistemas de colocación de invitados en eventos institucionais 	S	10
CA1.4 Recoñeceuse a normativa de protocolo e de precedencias oficiais da Xunta de Galicia e do Estado.	<ul style="list-style-type: none"> PE.4 - Normativa de protocolo e precedencias estatais e autonómicas 	N	10
CA1.5 Realizáronse os programas protocolarios en función do acontecemento que se desenvolva.	<ul style="list-style-type: none"> PE.5 - Programas protocolarios institucionais 	N	20
CA1.6 Caracterizouse o deseño e a planificación de actos protocolarios.	<ul style="list-style-type: none"> PE.6 - Deseño e planificación de actos protocolarios institucionais 	N	20
CA1.7 Deseñáronse invitacións en relación coa tipoloxía dos actos.	<ul style="list-style-type: none"> PE.7 - Deseño de invitacións para eventos institucionais 	N	10
CA1.8 Determinouse a ordenación de bandeiras dentro dos actos protocolarios.	<ul style="list-style-type: none"> PE.8 - Ordenación de bandeiras en eventos institucionais 	S	10
TOTAL			100

4.5.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.

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**
4.5.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Protocolo institucional. Introducción e definición - Análise da introdución e definición do protocolo institucional.	<ul style="list-style-type: none"> Introdución da profesora sobre o protocolo institucional e a súa importancia nos actos protocolarios que se xeneran como consecuencia da celebración de distintos eventos. 	<ul style="list-style-type: none"> Realización dun cuestionario sobre o tema exposto apoiándose no libro de texto e nos apuntes tomados. 	<ul style="list-style-type: none"> Resumo en forma de cuestionario coas ideas principais do tema. 	<ul style="list-style-type: none"> Protocolo y relaciones públicas. Editorial Paraninfo Presentación da Páxinas web Aplicacións ofimáticas 	<ul style="list-style-type: none"> PE.2 - Presidencias en actos institucionais PE.3 - Sistemas de colocación de invitados en eventos institucionais PE.5 - Programas protocolarios institucionais PE.6 - Deseño e planificación de actos protocolarios institucionais PE.7 - Deseño de invitacións para eventos institucionais PE.8 - Ordenación de bandeiras en eventos institucionais 	4,0
Elementos do Estado no protocolo institucional. - Identificación dos elementos que conforman o protocolo institucional.	<ul style="list-style-type: none"> Exposición e explicación por parte da profesora dos elementos do estado que conforman o protocolo institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> Realización dun cuestionario ao efecto, apoiándose no libro de texto, na normativa existente e nos apuntes tomados 	<ul style="list-style-type: none"> Resumo en forma de cuestionario coas ideas principais do tema. 	<ul style="list-style-type: none"> Protocolo y relaciones públicas. Editorial Paraninfo Presentación da Páxinas web Aplicacións ofimáticas Normativa vixente de 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Elementos do protocolo institucional 	4,0
Protocolo da Administración Xeral do Estado. - Diferenciación dos criterios para establecer a presidencia en actos oficiais.	<ul style="list-style-type: none"> Exposición e explicación da profesora do protocolo que rixe na Administración Xeral do Estado e os criterios de presidencias nos actos protocolarios. 	<ul style="list-style-type: none"> Realización dun cuestionario ao efecto, apoiándose no libro de texto, na normativa existente e vixente e nos apuntes tomados. Realización dun debate ao respecto. 	<ul style="list-style-type: none"> Resumo en forma de cuestionario coas ideas principais do tema. Diferenciación das distintas presidencias aplicables nos actos protocolarios da administración Xeral do Estado e das Autonomías. 	<ul style="list-style-type: none"> Protocolo y relaciones públicas. Editorial Paraninfo Presentación da Páxinas web Aplicacións ofimáticas 	<ul style="list-style-type: none"> PE.2 - Presidencias en actos institucionais PE.6 - Deseño e planificación de actos protocolarios institucionais 	5,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
				<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Normativa vixente de 		
Organismos internacionais relacionados coas empresas do sector. - Identificación dos Organismos internacionais relacionados coas empresas do sector.	<ul style="list-style-type: none"> • Exposición e explicación por parte da profesora dos distintos organismos internacionais relacionados cos actos protocolarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Procura activa dos organismos internacionais. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación dos diferentes organismos internacionais relacionados coas empresas do sector 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Protocolo y relaciones públicas. Editorial Paraninfo • ¿ Presentación da • ¿ Páxinas web • ¿ Aplicacións ofimáticas • ¿ Normativa vixente de 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.7 - Deseño de invitacións para eventos institucionais 	5,0
Tratamentos protocolarios. - Coñecemento dos tratamentos protocolarios.	<ul style="list-style-type: none"> • Exposición e explicación por parte da profesora dos distintos tratamentos protocolarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario sobre a materia explicada. • Realización de traballo de tratamentos protocolarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Claros coñecementos dos tratamentos protocolarios ás distintas autoridades. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Protocolo y relaciones públicas. Editorial Paraninfo • ¿ Presentación da • ¿ Páxinas web • ¿ Aplicacións ofimáticas • ¿ Normativa vixente de 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.5 - Programas protocolarios institucionais 	2,0
Normativa en materia de protocolo sobre precedencias nos actos oficiais públicos. - Identificación da normativa de protocolo e precedencias oficiais do Estado e doutras institucións.	<ul style="list-style-type: none"> • .Exposición e explicación por parte da profesora da normativa vixente en Galicia e no Estado en materia de protocolo e precedencias en actos públicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario sobre a materia exposta. • Debate sobre a materia exposta. • Realización de traballo sobre precedencias. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Resumo en forma de cuestionario coas ideas principais do tema. • ¿ Identificación das distintas precedencias aplicables nos actos protocolarios da administración Xeral do Estado e das Autonomías. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Protocolo y relaciones públicas. Editorial Paraninfo • ¿ Presentación da • ¿ Páxinas web • ¿ Aplicacións ofimáticas • ¿ Normativa vixente de 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.4 - Normativa de protocolo e precedencias estatais e autonómicas 	1,0
Organización de invitados. - Coñecemento dos sistemas de ordenación de invitados.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación por parte da profesora dos distintos 	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de traballo ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Coñecemento exhaustivo da organización 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Protocolo y relaciones públicas. Editorial Paraninfo 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.3 - Sistemas de colocación de invitados en eventos institucionais 	3,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
	sistemas de colocación de invitados, diseño e tratamento das invitacións.		de invitados en eventos protocolarios.	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Presentación da • ¿ Páxinas web • ¿ Aplicacións ofimáticas • ¿ Normativa vixente de 		
As visitas de Estado. - Descrición da ordenación de bandeiras e himnos segundo o tipo de acto protocolario.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación da profesora das diferenzas no tratamento das distintas visitas de Estado 	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de traballo ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Descrición correcta da ordenación e colocación de bandeiras e himnos segundo o tipo de acto protocolario celebrado. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Protocolo y relaciones públicas. Editorial Paraninfo • ¿ Presentación da • ¿ Páxinas web • ¿ Aplicacións ofimáticas • ¿ Normativa vixente de 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.7 - Deseño de invitacións para eventos institucionais • PE.8 - Ordenación de bandeiras en eventos institucionais 	1,0
TOTAL						25,0

4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	Aplicación do protocolo empresarial e social	25

4.6.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

4.6.c) Obxectivos específicos da unidade didáctica

Obxectivos específicos	Act	Título das actividades	Duración (sesións)
1.1 Analizar a introdución ao protocolo empresarial.	1	Protocolo empresarial. Introducción	4,0
2.1 Definir o protocolo empresarial.	2	Definición do protocolo empresarial	4,0
3.1 Coñecer a aplicación práctica do protocolo empresarial.	3	Aplicación práctica do protocolo empresarial.	3,0
4.1 Identificar os obxectivos do protocolo empresarial.	4	Obxectivos de actos protocolarios empresariais.	3,0
5.1 Describir as ideas básicas para a persuasión e a negociación.	5	Deseño e elementos dos actos protocolarios empresariais.	2,0
6.1 Identificar as regras básicas do protocolo empresarial internacional.	6	Regras de protocolo empresarial internacional.	3,0
7.1 Clasificar, deseñar e planificar os distintos tipos de actos protocolarios empresariais.	7	Tipos de actos empresariais.	3,0
8.1 Coñecer a distintas fórmulas de saúdos e despedidas.	8	O saúdo e a despedida.	3,0
TOTAL			25

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

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exixibles	Peso cualificación (%)
CA2.1 Caracterízase a natureza e a tipoloxía dos actos que se organizan.	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Tipoloxía de eventos empresariais 	S	10
CA2.2 Deseñouse un manual protocolario e de comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> TO.1 - Deseño de eventos empresariais 	N	10
CA2.3 Identifícase o público a que se dirixen os actos.	<ul style="list-style-type: none"> PE.2 - Público obxectivos de actos empresariais 	N	10
CA2.4 Identifícanse os elementos de organización e deseño de actos protocolarios empresariais (presidencia, persoas invitadas, día, hora, lugar, etc.).	<ul style="list-style-type: none"> PE.3 - Elementos dos actos empresariais 	N	10
CA2.5 Verifícase a correcta aplicación do protocolo durante o desenvolvemento do acto.	<ul style="list-style-type: none"> PE.4 - Control e análise do desenvolvemento de actos empresariais 	N	10

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Criterios de avaliación	Instrumentos de avaliación	Mínimos exigibles	Peso cualificación (%)
CA2.6 Enumerouse a documentación necesaria segundo o acto, para o seu correcto desenvolvemento.	<ul style="list-style-type: none"> PE.5 - Documentación necesaria en eventos empresariais 	N	10
CA2.7 Elaborouse o programa e o cronograma do acto.	<ul style="list-style-type: none"> PE.6 - Programas e cronogramas de actos empresariais 	S	20
CA2.8 Calculouse o orzamento do acto.	<ul style="list-style-type: none"> PE.7 - Orzamentos de eventos empresariais 	N	20
TOTAL			100

4.6.e) Contidos

Contidos
<p>Tipos e obxectivos dos actos protocolarios empresariais.</p> <p>Manuais protocolarios e de comunicación das empresas.</p> <p>Deseño dos manuais de comunicacións.</p> <p>Identificación do público obxectivo e adecuación do acto.</p> <p>Manual protocolario e de comunicación dunha empresa.</p> <p>Actos protocolarios empresariais: Deseño. Aplicación adecuada do protocolo durante o acto. Documentación necesaria. Elaboración do programa e do cronograma dos actos.</p>

4.6.f) Actividades de ensino e aprendizaxe, e de avaliación, con xustificación de para que e de como se realizarán, así como os materiais e os recursos necesarios para a súa realización e, de ser o caso, os instrumentos de avaliación

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
Protocolo empresarial. Introducción - Análise da introdución ao protocolo empresarial.	<ul style="list-style-type: none"> Introdución por parte da profesora do protocolo empresarial e a súa importancia nos actos protocolarios que se xeneran como consecuencia da celebración de distintos 	<ul style="list-style-type: none"> Realización dun cuestionario sobre o tema exposto apoiándose no libro de texto e nos apuntes tomados. 	<ul style="list-style-type: none"> Identificación e análise do protocolo empresarial e a súa importancia nos distintos actos protocolarios 	<ul style="list-style-type: none"> Protocolo y relaciones públicas. Editorial Paraninfo Presentación da Páxinas web 	<ul style="list-style-type: none"> PE.1 - Tipoloxía de eventos empresariais 	4,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
	eventos.			<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Aplicacións ofimáticas 		
Definición do protocolo empresarial - Identificación e análise do protocolo empresarial.	<ul style="list-style-type: none"> • Exposición por parte da profesora do concepto de protocolo empresarial e a súa aplicación nos eventos de relevancia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realización dun cuestionario ao efecto, apoiándose no libro de texto, na normativa existente e nos apuntes tomados. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Resumo en forma de cuestionario coas ideas principais do tema 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Protocolo y relaciones públicas. Editorial Paraninfo • ¿ Presentación da • ¿ Páxinas web • ¿ Aplicacións ofimáticas 	<ul style="list-style-type: none"> • TO.1 - Deseño de eventos empresariais 	4,0
Aplicación práctica do protocolo empresarial. - Apreciación da importancia da aplicación práctica do protocolo empresarial.	<ul style="list-style-type: none"> • Exposición por parte da profesora da importancia da aplicación práctica do protocolo no mundo empresarial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realización dun cuestionario ao efecto, apoiándose no libro de texto, na normativa existente e nos apuntes tomados. • Realización dun traballo de investigación ao efecto. • Elaboración dun manual protocolario e de comunicación dunha empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Resumo en forma de cuestionario coas ideas principais do tema. • ¿ Coñecementos profundos do protocolo empresarial. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Protocolo y relaciones públicas. Editorial Paraninfo • ¿ Presentación da • ¿ Páxinas web • ¿ Aplicacións ofimáticas 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.5 - Documentación necesaria en eventos empresariais • TO.1 - Deseño de eventos empresariais 	3,0
Obxectivos de actos protocolarios empresariais. - Identificación dos obxectivos dos actos protocolarios empresariais.	<ul style="list-style-type: none"> • Exposición por parte da profesora dos distintos obxectivos que se poden plantexar nos actos protocolarios de eventos empresariais. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realización dun traballo de proposta de obxectivos. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Identificación dos distintos tipos de obxectivos que se perseguen nos actos protocolarios empresariais. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Protocolo y relaciones públicas. Editorial Paraninfo • ¿ Presentación da • ¿ Páxinas web • ¿ Aplicacións ofimáticas 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.4 - Control e análise do desenvolvemento de actos empresariais • PE.5 - Documentación necesaria en eventos empresariais • PE.6 - Programas e cronogramas de actos empresariais 	3,0
Deseño e elementos dos actos protocolarios empresariais. - Descrición, deseño e elementos dos actos protocolarios empresariais.	<ul style="list-style-type: none"> • Explicación e exposición de pautas para a realización dun programa de deseño dun acto protocolario empresarial de libre elección. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realización do deseño dun programa de actos protocolarios nun evento empresarial de libre elección. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Coñecemento profundo do xeito de deseñar de actos protocolarios con todos seus elementos 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Protocolo y relaciones públicas. Editorial Paraninfo • ¿ Presentación da • ¿ Páxinas web 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.2 - Público obxectivos de actos empresariais • PE.3 - Elementos dos actos empresariais • PE.6 - Programas e cronogramas de actos empresariais 	2,0

**ANEXO XIII
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONAIS**

Que e para que	Como			Con que	Como e con que se valora	Duración (sesións)
Actividade (título e descrición)	Profesorado (en termos de tarefas)	Alumnado (tarefas)	Resultados ou produtos	Recursos	Instrumentos e procedementos de avaliación	
				<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Aplicacións ofimáticas 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.7 - Orzamentos de eventos empresariais • TO.1 - Deseño de eventos empresariais 	
Regras de protocolo empresarial internacional. - Identificación das regras de protocolo empresarial internacional.	<ul style="list-style-type: none"> • Exposición por parte da profesora das regras de protocolo empresarial internacional máis salientables.. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realización dun cuestionario ao efecto, apoiándose no libro de texto, na normativa existente e nos apuntes tomados. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Discernimento das regras de protocolo empresarial internacional. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Protocolo y relaciones públicas. Editorial Paraninfo • ¿ Presentación da • ¿ Páxinas web • ¿ Aplicacións ofimáticas 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.4 - Control e análise do desenvolvemento de actos empresariais • TO.1 - Deseño de eventos empresariais 	3,0
Tipos de actos empresariais. - Clasificación, deseño e planificación de actos protocolarios empresariais.	<ul style="list-style-type: none"> • Exposición por parte da profesora dos distintos tipos de actos protocolarios empresariais. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realización dun cuestionario ao efecto, apoiándose no libro de texto, na normativa existente e nos apuntes tomados. • Realización dun traballo de elaboración dun tipo de evento empresarial de libre elección. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Resumo en forma de cuestionario coas ideas principais do tema. • ¿ Coñecementos dos tipos de actos empresariais. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Protocolo y relaciones públicas. Editorial Paraninfo • ¿ Presentación da • ¿ Páxinas web • ¿ Aplicacións ofimáticas 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.1 - Tipoloxía de eventos empresariais 	3,0
O saúdo e a despedida. - Coñecemento das distintas fórmulas de saúdos e despedidas nos actos protocolarios empresariais.	<ul style="list-style-type: none"> • Exposición e explicación por parte da profesora dos distintos e correctos saúdos e despedidas protocolarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de cuestionario ao efecto. • Debate. 	<ul style="list-style-type: none"> • Debate. • Elaboración de cuestionario ao efecto. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿ Presentación da • ¿ Páxinas web • ¿ Protocolo y relaciones públicas. Editorial Paraninfo • ¿ Aplicacións ofimáticas 	<ul style="list-style-type: none"> • PE.4 - Control e análise do desenvolvemento de actos empresariais 	3,0
TOTAL						25,0

5. Mínimos exigibles para alcanzar a avaliación positiva e os criterios de cualificación

MINIMOS ESIXIBLES

Os mínimos exigibles para alcanzar a avaliación positiva serán os seguintes:

CA1.1 - Defíníronse 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.

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

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

CA2.7 - Elaborouse o programa e o cronograma do acto.

CA3.1 - Defíníronse os fundamentos e os principios das relacións públicas.

CA3.2 - Identificáronse e caracterizáronse os elementos de identidade corporativa en empresas e institucións turísticas.

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

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.

CA4.7 - Demostráronse as actitudes e as aptitudes nos procesos de atención á clientela.

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

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

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 - Cumpríuse 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.

CA6.6 - Seguiuse unha actitude de discreción.

Ademais contémpanse como mínimos para aprobar o módulo:

Non ter unha cualificación inferior a un cinco sobre dez en ningún dos instrumentos de avaliación.

Ter feitas as tarefas plantexadas pola profesora a lo menos nun 75%. Se ben estas tarefas non seran cualificadas con puntuación para a obtención da nota da unidade didáctica correspondente, serán calificadas con apto ou non apto (valorarase o esforzo e o interese)

Observar os principais rasgos propios do perfil do profesional do sector, tales como hixiene persoal, respecto polos compañeiros e polos profesores ou superiores xerárquicos, actitudes dialógante e disposición á resolución de conflitos, flexibilidade segundo as situacións e disposición positiva cara ao traballo. No caso no que algún alumno/a non respondese positivamente a estes requirimentos, a profesora tomará nota e realizará un informe coas oportunas anotacións onde se reflexen o tipo de infraccións cometidas polo alumno/a.

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN DO MÓDULO

Cualificación final do módulo

Para aprobar o módulo é imprescindible:

Ter unha cualificación final superior a 5 calculada:

$$0,15*UD1+0,10*UD2+0,15*UD3+0,10*UD4+0,25*UD5+0,25*UD6$$

Disto desprendese que o valor non peso da nota final do módulo calculada por trimestres sería:

25% PRIMER TRIMESTRE

25% SEGUNDO TRIMESTRE

50% TERCEIRO TRIMESTRE

Cualificacións trimestrais

A cualificación trimestral calcularase como:

Primeiro trimestre: $0,5*UD1+0,5*UD2$

Segundo trimestre: $0,6*UD3+0,4*UD4$

Terceiro trimestre: $0,4*UD5+0,6*UD6$

No caso de que a nota trimestral así obtida sexa igual ou superior a 5, pero algún instrumento de avaliación non acade a puntuación mínima, a nota trimestral será de 4.

Cualificacións de cada unidade didáctica

Cada instrumento de avaliación cualificarase en base a 10 puntos. Esa nota ponderarase segundo o peso outorgado a cada instrumento na programación didáctica.

A puntuación de cada unidade didáctica calcularase como suma das puntuacións obtidas nos instrumentos de avaliación de cada unidade didáctica definidos como probas escritas ou táboas de observación.

Ponderación dos instrumentos de avaliación en cada unidade didáctica

UD 1: as probas escritas representan o 100% da nota da unidade didáctica.

UD 2: as probas escritas representan o 90% da nota da unidade didáctica e as táboas de observación o 10% restante.

UD 3: as probas escritas representan o 100% da nota da unidade didáctica.

UD 4: as probas escritas representan o 100% da nota da unidade didáctica.

UD 5: as probas escritas representan o 90% da nota da unidade didáctica e as táboas de observación o 10% restante.

UD 6: as probas escritas representan o 10% da nota da unidade didáctica e táboas de observación o 90% restante.

REFORZO AO LONGO DO CURSO

No caso de alumnos/as que teñan unha puntuación inferior a un catro sobre dez en algún instrumento de avaliación considerado como probas escritas ou táboas de observación na programación, poderanse ou non establecer medidas de reforzo educativo.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Terase en conta a Orde do 12 de xullo de 2011 pola que se regulan o desenvolvemento, a avaliación e a acreditación académica do alumnado das ensinanzas de formación profesional inicial.

Artigo 29.2 "Entre a terceira avaliación parcial e a avaliación final de módulos do primeiro curso deixarase un período non superior a tres semanas que, entre outras actividades, se destinará á realización de actividades de recuperación dos módulos pendentes"

Artigo 29.3 ¿Para o alumnado que teña módulos pendentes logo de realizada a terceira avaliación parcial, o equipo docente realizará un informe de avaliación individualizado que debe servir de base para o deseño das correspondentes actividades de recuperación. A cualificación definitiva destes módulos farase efectiva na avaliación final de módulos de primeiro curso¿.

Artigo 31.4 ¿O alumnado de segundo curso que non poida acceder á FCT no período ordinario por ter módulos pendentes de primeiro e/ou segundo curso, poderá recuperalos neste mesmo período. Para este fin, o equipo docente asignaralle unha serie de actividades de recuperación para os módulos non superados, con indicación expresa da data final en que serán avaliados¿.

O titor/a realizará un informe de avaliación individualizado en colaboración co resto do equipo docente. O informe de avaliación individualizado a que se refire o artigo 39 desta orde conterá a información suficiente sobre os resultados de aprendizaxe non alcanzados polos alumnos e as alumnas, para que se teña en conta na súa posterior aprendizaxe.

PROCEDEMENTO E INSTRUMENTOS DE AVALIACIÓN

As actividades de recuperación realizaránse na aula, e será o profesor/a quen determine o horario e a frecuencia das devanditas actividades, así como a data de finalización. Se alumno/a non asistira a estas actividades de recuperación, non terá opción a recuperar o módulo neste período, atendendo aos mesmos criterios de perda de dereito a avaliación continua.

Os instrumentos de avaliación utilizados poderán ser probas escritas, listas de cotexo e as táboas de observación. Se en algún de estos instrumentos o alumno/a obtuvera una cualificación inferior a catro sobre dez, por dúas veces, non terá opción a recuperar o módulo neste período.

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

Terase en conta a Orde do 12 de xullo de 2011 pola que se regulan o desenvolvemento, a avaliación e a acreditación académica do alumnado das ensinanzas de formación profesional inicial, no seus artigos 25.4 y 5.

O profesorado poderá non permitir a realización de determinadas actividades aos alumnos e ás alumnas que perdesen o dereito á avaliación continua, sempre que poidan implicar algún tipo de risco para si mesmos, o resto do grupo ou as instalacións.

O alumnado que perdese o dereito á avaliación continua co cal, por razóns de inasistencia reiterada, non sexa posible utilizar os instrumentos de avaliación previstos inicialmente para cada módulo profesional, terá dereito a realizar unha proba extraordinaria de avaliación previa á avaliación final de módulos correspondente.

Terase en conta ademáis o establecido no punto terceiro da RESOLUCIÓN do 26 de xullo de 2019, da Dirección Xeral de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa, pola que se ditan instrucións para o desenvolvemento dos ciclos formativos de formación profesional do sistema educativo no curso 2019/20.

1. Conforme se determina no artigo 25 da Orde do 12 de xullo de 2011, o número de faltas que implica a perda do dereito á avaliación continua nun determinado módulo será do 10 % respecto da súa duración total. Para os efectos de determinación da perda do dereito á avaliación continua, o profesorado valorará as circunstancias persoais e laborais do alumno ou a alumna na xustificación desas faltas, cuxa aceptación será acorde co establecido no correspondente regulamento de réxime interior do centro.

Para tales efectos e con carácter previo, o centro enviará un apercibimento ao alumno ou á alumna cando as faltas de asistencia inxustificadas, consonte o anterior, nun determinado módulo superen o 6 % respecto da súa duración total. Nel indicárase que perderá o dereito á avaliación continua no módulo de acumular un 10 % de inasistencias inxustificadas con respecto á súa duración total. Cando as faltas de asistencia alcancen a citada porcentaxe comunicárase a perda do dereito á avaliación continua. No caso de que se produza a perda do dereito á avaliación continua, na secretaría do centro deberá quedar constancia do apercibimento e da comunicación da perda do dereito á avaliación continua.

2. Para o alumnado matriculado logo de iniciadas as actividades lectivas, non se terán en consideración as sesións previas á formalización da matrícula.

3. O alumnado que perdesse o dereito á avaliación continua nun determinado módulo terá dereito a unha proba final extraordinaria previa á avaliación final de módulos correspondente, de acordo co establecido no artigo 25.5 da Orde do 12 de xullo de 2011. A cualificación obtida na devandita proba consignarase na avaliación final de módulos do curso correspondente. O devandito alumnado non terá dereito a realizar para eses módulos as correspondentes actividades de recuperación a que se refiren os artigos 29.3, 31.4 e 34.3 da Orde do 12 de xullo de 2011.

A proba de avaliación extraordinaria terá lugar ao finalizar o período lectivo asignado a este módulo profesional, o alumnado será avaliado na convocatoria final ordinaria, comunicándose o día e a hora para a súa presentación.

PROCEDEMENTO:

A valoración da adquisición dos resultados de aprendizaxe do módulo profesional levarase a cabo a través da realización dunha proba dividida en dúas partes:

PRIMEIRA PARTE. Terá carácter eliminatorio, e dicir, de non superar esta parte da proba o alumnado non terá dereito a presentarse á segunda parte da proba, e consistirá nunha proba escrita que versará sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte. O profesor ou a profesora do módulo profesional, cualificará esta 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.

Ademais, se a primeira parte da proba se subdividise en bloques, cada bloque terá o mesmo peso na cualificación, pero será de carácter obrigatorio obter unha puntuación mínima en cada un destes para poder obter a nota da primeira parte como suma das cualificación dos distintos bloques. No caso de que en algún bloque non estea calificado coa puntuación mínima, esta primeira parte da proba será calificada cun máximo de catro puntos. A cualificación mínima de cada bloque, de ser o caso, será a metade da cualificación do devandito bloque.

SEGUNDA PARTE. Deberá deseñarse cos criterios de avaliación do módulo relacionados cos coñecementos prácticos que deberá demostrar a persoa aspirante. Consistirá no desenvolvemento de un ou de varios supostos prácticos que versarán sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte. O profesor ou a profesora do módulo profesional, cualificará esta 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.

Ademais se a segunda parte da proba se subdividise en bloques, cada bloque terá o mesmo peso na cualificación pero será de carácter obrigatorio obter unha puntuación mínima en cada un destes para poder obter a nota da segunda parte como suma das cualificación dos distintos bloques. No caso de que algún bloque non estea calificado coa puntuación mínima, esta segunda parte da proba será calificada cun máximo de catro puntos. A cualificación mínima de cada bloque, de ser o caso, será a metade da cualificación do devandito bloque.

A cualificación final correspondente da proba de cada módulo profesional será a media aritmética das cualificacións obtidas en cada unha das partes, expresada con números enteiros, redondeada á unidade máis próxima, agás a cualificación de 4 con decimais que redondearase sempre a 4. No caso das persoas aspirantes que suspendan a segunda parte da proba, a puntuación máxima que poderá asignarse será de catro

puntos.

PRIMERA PARTE DA PROBA

CARACTERÍSTICAS E INSTRUMENTOS DE AVALIACIÓN: terá carácter eliminatorio e consistirá nunha proba escrita que versará sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte.

Esta parte poderá estar formada por un ou varios bloques. Estes bloques poderían ser: preguntas tipo test, preguntas curtas, recheo de ocios ou preguntas a desenvolver. O tempo máximo da primeira parte da proba será de 4 horas.

MATERIAL NECESARIO: bolígrafo azul (non se permitirá a utilización de outro material distinto ao aquí exposto).

SEGUNDA PARTE DA PROBA

CARACTERÍSTICAS E INSTRUMENTOS DE AVALIACIÓN: consistirá no desenvolvemento de un ou de varios supostos prácticos que versarán sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte.

Esta parte poderá estar formada por un ou varios bloques. Estes bloques poderían consistir na realización de: exercicios de cálculo, probas de execución, probas orais, comentarios e análise de texto e/ou imaxes, O tempo máximo da segunda parte da proba será de 4 horas. Esta parte da proba poderá ser realizada fora das instalacións do centro.

MATERIAL NECESARIO: bolígrafo azul, calculadora científica, lápiz ou ceras de cores, regra. No caso de precisar programas informáticos ou equipos informáticos, estes serán facilitados polo centro.

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

Avaliarase o proceso de ensino, mediante a avaliación da práctica docente, e a avaliación da programación, tendo en conta o establecido na LOMCE art 106 e no Decreto 114/2010 polo que se establece a ordenación xeral da formación profesional do sistema educativo de Galicia, que no seu artigo 34.4 establece que «O equipo docente realizará o seguimento das programacións de cada módulo, con indicación do grao de cumprimento con respecto á programación e, en caso de desviacións, cunha xustificación razoada».

Así mesmo o artigo 48.2 establece que na avaliación da propia práctica docente terase en conta o seguimento a que se refire o artigo 34.4 do presente decreto, e valorarase, entre outras, a programación, a organización e a concreción do currículo en relación á súa adecuación ás características do ámbito produtivo e ás necesidades do alumnado.

A avaliación das programacións é responsabilidade dos profesores do departamento. Ao longo do curso, unha vez ao trimestre, procederase á revisión para acordar as modificacións. Estas modificacións incorporaranse as programacións ao remate do curso, e avaliarase mediante indicadores de nivel:

1. Adaptación do currículo á contorna
2. Os espazos e o horario
3. A orientación educativa e profesional
4. Metodoloxía
5. Obxectivos específicos (acadados realmente, fronte aos programados)
6. RA (nivel de adquisición)
7. CA (nivel de adecuación e adquisición)
8. Actividades de aprendizaxe e de avaliación (nivel de adecuación)
9. Tarefas do profesor (explicacións): adecuación, claridade,...
10. Materiais e recursos utilizados

Así mesmo, a avaliación da práctica docente farase mediante enquisas que lles serán entregadas ao alumnado sobre algún dos devanditos aspectos.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Seguindo o artigo 28 da Orden 12 de xullo de 2011 pola que se regulan o desenvolvemento, a avaliación e a acreditación académica do alumnado das ensinanzas de formación profesional inicial, ao comezo das actividades do curso académico, realizarase unha sesión de avaliación inicial.

A avaliación inicial permitirá coñecer todo o relacionado co alumnado, a actitude coa que se enfrenta ao proceso de ensinanza-aprendizaxe, e os coñecementos que ten sobre a materia que se vai impartir.

Para a súa aplicación empregaranse:

Cuestionario inicial. Os indicadores deste cuestionario son: datos personales e familiares, nivel de estudos realizados, interese na realización do módulo, información sobre o contido do mesmo, grao de experiencia, expectativas sobre o módulo. Inclúense cuestións como actividades profesionais realizadas no sector e outras que se consideren relevantes. Este cuestionario será entregado ao alumnado pola persoa que exerce a tutoría

Cuestionario de coñecementos previos do módulo. Baseado nos contidos do módulo e nos contidos do ciclo, tamén poderase plantexar cuestións sobre coñecementos previos que o alumnado precisa para un correcto desenvolvemento das actividades de ensino aprendizaxe. No apartado 10 desta programación inclúese o cuestionario de avaliación inicial de coñecementos deste módulo.

Ademais, reunido todo o profesorado do ciclo, levántase acta de avaliación, co fin de proporcionar a información pertinente sobre a situación do grupo de alumnos/as que están a iniciar esta etapa do seu proceso

formativo, e de axustar, desde un principio, a actuación educativa ás necesidades do grupo.

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

Segundo o artigo 15 e 16 da Orde 12 de xullo de 2011 pola que se regulan o desenvolvemento, a avaliación e a acreditación académica do alumnado das ensinanzas de formación profesional inicial o alumnado que precise actividades de reforzo por non responder globalmente aos obxectivos programados, estas actividades realizaranse segundo o estipule a profesora, incidindo nas necesidades propias de cada un dos alumnos/as individualmente.

Poderanse realizar:

Elaboración de pequenos cuestionarios, exercicios prácticos, pequenos traballos de procura de información, de xeito individualizado.

Axustes na metodoloxía, adaptando as axudas e recursos pedagóxicos ás necesidades dos alumnos.

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.

En ningún caso estableceráanse uns mínimos distintos aos que figuran nesta programación, por entender que o alumno/a deberá acadar os mínimos independentemente da forma de acadalos.

Ademais terase en conta a LOMCE que modifica a redacción de certos artigos da LOE, en concreto no artigo 1, nos seguintes termos: ¿A equidade, que garanta a igualdade de oportunidades para o pleno desenvolvemento da personalidade a través da educación, a inclusión educativa, a igualdade de dereitos e oportunidades que axuden a superar calquera discriminación e a accesibilidade universal á educación, e que actúe como elemento compensador das desigualdades persoais, culturais, económicas e sociais, con especial atención ás que deriven de calquera tipo de discapacidade¿.

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 respecto aos compañeiros, profesores, aulas e material de traballo traballaranse 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 podemos 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, colaborar con tódalas 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 coñecemento do turismo técnico como unha ferramenta de traballo ao servizo da sociedade, e apreciar o noso patrimonio artístico e respectar as instalacións 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 democrático. 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 culturas dos clientes que recibirán cada vez máis 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 realizaranse unha serie de actividades complementarias e extraescolares ao longo do curso nas aulas e fóra das aulas.

Estas actividades serán de obrigatorio cumprimento no caso de que se realicen en horario escolar. Ademais destas actividades aquí expostas poderanse realizar outras que xurdan ao longo do curso. Así mesmo as datas son orientativas

ACTIVIDADE 1: VISITA AO CONCELLO DE A CORUÑA

Alumnado ao que vai dirixida: Alumnado de módulo de Protocolo e relación públicas e do módulo de Comercialización de eventos

Data de realización: 1er. trimestre

Breve descrición da actividade: O persoal de protocolo do concello fará un percorrido polo Pazo Municipal e explicará ao alumnado as características máis saliantables do desempeño da súa función

ACTIVIDADE 2: VISITA A DIVERSOS HOTEIS

Alumnado ao que vai dirixida: Alumnado de módulo de Protocolo e relación públicas e do módulo de Comercialización de eventos

Data de realización: 1º e 2º trimestre

Breve descrición da actividade: Visita aos distintos hoteis da cidade, facendo especial fincapé nas instalacións adicadas a eventos.

ACTIVIDADE 3: VISITA AO PAZO DE CONGRESOS DE SANTIAGO E ALGÚN HOTEL.

Alumnado ao que vai dirixida: Alumnado de módulo de Protocolo e relación públicas e do módulo de Comercialización de eventos

Data de realización: 2do. trimestre

Breve descrición da actividade: Visita as instalacións do Pazo de Congresos de Santiago, así como a un hotel de Santiago para o coñecemento do funcionamento do turismo de congresos de Santiago.

ACTIVIDADE 4: ACTIVIDADE CON ALUMNOS DO CENTRO

Alumnado ao que vai dirixida: Alumnado de módulo de Protocolo e relación públicas e do módulo de Comercialización de eventos

Data de realización: 1er. trimestre

Breve descrición da actividade: Asistencia a una charla práctica sobre protocolo na mesa impartida por algún compañeiro/a do Centro. Comida no centro para por en práctica os aspectos mas sobresaíntes dos conceptos tratados.

ACTIVIDADE 5: VISITA A FINCA MONTESQUEIRO

Alumnado ao que vai dirixida: Alumnado de módulo de Protocolo e relación públicas e do módulo de Comercialización de eventos

Data de realización: 3er. Trimestre.

Breve descrición da actividade: Visitaráanse as instalacións para eventos da Finca Montesqueiro e asistiráse a unha charla por parte do persoal da Finca.

10. Outros apartados**10.1) Avaliación inicial**

DEPARTAMENTO DE HOSTALARÍA E TURISMO

CURSO ACADÉMICO: 2019/20.

CIFP PASEO DAS PONTES

CICLO SUPERIOR: XESTIÓN DE ALOXAMENTOS TURÍSTICOS

MÓDULO PROFESIONAL: ¿PROTOCOLO E RELACIÓNS PÚBLICAS¿.

PROFESORA: REYES DURÁN POLLÁN

CUESTIONARIO DE AVALIACIÓN INICIAL DE CONOCEMENTOS PREVIOS:

ALUMNA/O:

GRUPO:

DATA:



1. Que entende por Protocolo?
2. Indique tipos de Protocolo que coñeza.
3. Cales son as normas para a colocación dos comensais?
4. Que entende por menú degustación?
5. Cal é o tratamento que recibe o xefe do goberno de España?
6. Describa o traxe de etiqueta vestirá unha muller si na invitación indícase ¿traxe de cóctel¿?
7. Indique algunhas funcións dun/a Relacións Públicas (RR.PP.).
8. Que membros forman a Familia Real? E a familia do Rei?
9. Indique as normas básicas de atención telefónica.
10. Indique algúns principios básicos para a realización dun discurso.
11. Segundo o protocolo empresarial, que se debería colocar nas mesas de traballo?
12. Nun acto, cando hai dous himnos, cando soa o himno español?
13. Debuxe como se situarían (indicando o punto de vista técnico ou do espectador) nun balcón as seguintes bandeiras: España e Galicia.