

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 proba libre

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0172	Protocolo e relacións públicas	2023/2024	0	105	0

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	MARÍA TERESA RODRÍGUEZ NAVAS SÁNCHEZ, MARÍA DOLORES VERA FERNÁNDEZ (Subst.)
Outro profesorado	MARÍA DOLORES VERA FERNÁNDEZ

Estado: Pendente de supervisión inspector

2. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación
2.1. Primeira parte da proba
2.1.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

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

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

Criterios de avaliación do currículo
CA1.1 Definíronse os elementos que conforman o protocolo institucional.
CA1.2 Determináronse os criterios para establecer a presidencia nos actos oficiais.
CA1.4 Recoñeceuse a normativa de protocolo e de precedencias oficiais da Xunta de Galicia e do Estado.
CA1.6 Caracterizouse o deseño e a planificación de actos protocolarios.
CA2.1 Caracterizouse a natureza e a tipoloxía dos actos que se organizan.
CA2.3 Identificouse o público a que se dirixen os actos.
CA2.4 Identificáronse os elementos de organización e deseño de actos protocolarios empresariais (presidencia, persoas invitadas, día, hora, lugar, etc.).

Crterios de avaliación do currículo

CA2.6 Enumerouse a documentación necesaria segundo o acto, para o seu correcto desenvolvemento.

CA3.1 Definíronse os fundamentos e os principios das relacións públicas.

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

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

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

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

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

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

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

CA4.2 Caracterizáronse as técnicas de atención á clientela.

CA4.3 Diferenciáronse as modalidades de atención á clientela.

CA4.6 Caracterizáronse os tipos de clientela.

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

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

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

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

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

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

Criterios de avaliación do currículo
CA5.6 Cumpriuse a normativa en materia de reclamacións da clientela en establecementos de empresas turísticas.
CA6.1 Analizáronse as expectativas de cada tipo de clientela.
CA6.7 Valorouse a importancia da imaxe corporativa.

2.2. Segunda parte da proba

2.2.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

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

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

Criterios de avaliación do currículo
CA1.3 Caracterizáronse os sistemas de ordenación das persoas invitadas en función do tipo de acto que se organice.
CA1.5 Realizáronse os programas protocolarios en función do acontecemento que se desenvolva.
CA1.7 Deseñáronse invitacións en relación coa tipoloxía dos actos.

Crterios de avaliación do currículo

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

CA2.2 Deseñouse un manual protocolario e de comunicación.

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

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

CA2.8 Calculouse o orzamento do acto.

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

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

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

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

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

CA4.5 Utilizáronse as técnicas de comunicación coa clientela.

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

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

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.

3. 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 observar os comportamentos e actitudes propias do sector, tales como hixiene persoal, respecto polos compañeiros e polos profesores ou superiores xerárquicos, actitudes dialógate 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

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 decir, 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.

4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento

4.a) Primeira parte da proba

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 decir, 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 calificación mínima de cada bloque, de ser o caso, será a metade da calificación do devandito bloque.

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.

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

4.b) Segunda parte da proba

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:

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 calificación mínima de cada bloque, de ser o caso, será a metade da calificación do devandito bloque.

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, ...



ANEXO III
MODELO DE PROGRAMACIÓN DE PROBA LIBRE DE MÓDULOS PROFESIONAIS

. O tempo máximo da segunda parte da proba será de 4 horas. Esta parte da proba poderá ser realizada fora das instalacións do centr

INSTRUMENTOS NECESARIOS: bolígrafo azul, calculadora científica, lápis ou ceras de cores, regra. No caso de precisar programas informáticos ou equipos informáticos, estes serán facilitados polo centro.

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.