

## 1. Identificación da programación

### Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15016000	Compostela	Santiago de Compostela	2018/2019

### 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	2018/2019	3	105	105

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

### Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	ROSALÍA CARRIL GONZÁLEZ-BARROS
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector



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

sta programación realízase para o módulo de PROTOCOLO E RELACIÓNS PÚBLICAS do Z.S. XESTIÓN DE ALOXAMENTOS, na modalidade DUAL, tomando como referencia o Decreto 83/2011, do 20 de abril, polo que se establece o currículo do ciclo formativo de grao superior correspondente ao título de técnico superior en Xestión de Aloxamentos Turísticos e o RD 1529/2012, de 8 de novembro, polo que se desarrolla o contrato para a formación e o aprendizaxe e se establecen as bases da formación profesional dual. Así mesmo, se introducen as adaptacións necesarias para adecuar a docencia ás características do alumnado e as características do proxecto de FP dual coa empresa ARLEA HOTELES S. L.U., no que se combinarán os procesos de ensino e aprendizaxe na empresa e no centro formativo.

Este é un proxecto experimental que combina a asistencia do alumnado no centro educativo coa súa formación e a súa actividade na empresa, integrando os tres alicerces que sustentan o proceso de formación dun profesional:

- Formación curricular específica do ciclo formativo.
- Traballo na empresa.
- Formación complementaria específica para os procesos produtivos da empresa.

A formación curricular académica deste ciclo formativo desenvólvese enteiraamente no CIFP Compostela.

Concretamente, o módulo profesional de PROTOCOLO E RELACIÓNS PÚBLICAS contén a formación necesaria para desempeñar as funcións de atención á clientela e coñecementos do protocolo institucional e empresarial. No desenvolvemento dos seus contidos se pretende incrementar os coñecementos sobre a atención á clientela e a aplicación do protocolo, algo que é importante para fidelizar os clientes e para posicionar un aloxamento nun modelo de calidade de referencia.

A formación do módulo contribúe a acadar os seguintes obxectivos xerais e competencias profesionais, persoais e sociais:

### COMPETENCIA XERAL

A competencia xeral deste título consiste en organizar e controlar establecementos de aloxamento turístico, aplicando as políticas empresariais establecidas, controlando obxectivos dos departamentos, accións comerciais e os resultados económicos do establecemento, prestando o servizo na área de aloxamento e asegurando a satisfacción da clientela.

Competencias PROFESIONAIS, PERSOAIS e SOCIAIS deste título son as que se relacionan:

- Coordinar os servizos propios dos establecementos de aloxamento turístico, e dispor as estruturas organizativas óptimas para a xestión e o control dos seus departamentos.
- Detectar oportunidades de negocio e novos mercados, e aplicar métodos innovadores, analizando as alternativas de investimento e financiamento ligadas a eles.
- Analizar o mercado e comercializar o produto base propio do aloxamento, así como os servizos e os produtos complementarios, xestionando as reservas con criterios de eficiencia empresarial.
- Controlar e supervisar o departamento de pisos, establecendo os recursos humanos e ma-teriais, así como prestar o servizo, de ser o caso.
- Controlar e supervisar o departamento de recepción, e, de ser o caso, prestar o servizo, asegurando a atención á clientela cos niveis de calidade establecidos.
- Organizar e facer promoción de eventos no propio establecemento, en coordinación cos departamentos implicados, xestionando os recursos humanos e os materiais necesarios.
- Supervisar a correcta atención á clientela, o servizo posvenda e a xestión de queixas e re-clamacións, para lograr a súa satisfacción.
- Propor a implantación de sistemas de xestión innovadores, adecuando e empregando as tecnoloxías da información e da comunicación.
- Supervisar o cumprimento das normas relativas a seguridade laboral, ambiental e de hixiene nos establecementos de aloxamento turístico.
- Motivar o persoal a cargo, delegar funcións e tarefas, e promover a participación e o respecto, as actitudes de tolerancia e os principios de



igualdade de oportunidades.

k) Manter o espírito empresarial para a xeración do propio emprego.

l) Cumprir os obxectivos da produción, colaborando co equipo de traballo conforme os principios de responsabilidade e tolerancia.

m) Adaptarse a novas situacións laborais e a diferentes postos de traballo orixinados por cambios tecnolóxicos e organizativos nos procesos produtivos.

n) Resolver problemas e tomar decisións individuais seguindo as normas e os procedementos establecidos, definidos dentro do ámbito da súa competencia.

o) Exercer os dereitos e cumprir as obrigas derivadas das relacións laborais, consonte o establecido na lexislación.

p) Xestionar a propia carreira profesional analizando as oportunidades de emprego, de auto-emprego e de aprendizaxe.

q) Participar na vida económica, social e cultural, cunha actitude crítica e responsable.

Relación de cualificacións e unidades de competencia do Catálogo Nacional de Cualificacións Profesionais incluídas no título.

Cualificacións profesionais completas incluídas no título:

a) Recepción, HOT094\_3 (Real decreto 295/2004, do 20 de febreiro, e Real decreto 1700/2007, do 14 de decembro), que abrangue as seguintes unidades de competencia:

UC0263\_3: Executar e controlar o desenvolvemento de accións comerciais e reservas.

UC0264\_3: Realizar las actividades propias da recepción.

UC0265\_3: Xestionar departamentos da área de aloxamento.

UC1057\_2: Comunicarse en inglés, cun nivel de usuario independente, nas actividades turísticas.

b) Xestión de pisos e limpeza en aloxamentos, HOT333\_3 (Real decreto 1700/2007, do 14 de decembro), que abrangue as seguintes unidades de competencia:

UC1067\_3: Definir e organizar os procesos do departamento de pisos e prestar atención á clientela.

UC1068\_3: Supervisar os procesos do departamento de pisos.

UC0265\_3: Xestionar departamentos da área de aloxamento.

Cualificacións profesionais incompletas incluídas no título:

a) Aloxamento rural, HOT326\_2: (Real decreto 1700/2007, do 14 de decembro):

UC1042\_2: Xestionar e comercializar servizos propios do aloxamento rural.

#### CONTORNO PROFESIONAL

1. 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.

2. Trátase de persoal fundamentalmente por conta allea, dado o grande investimento en in-mobilizado 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.

3. 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.

#### PROSPECTIVA DO TÍTULO NO SECTOR OU SECTORES

1. 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.

2. As empresas evolucionan con rapidez, mesmo anticipándose aos cambios no sector, polo que cómpre 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 turísticas e afíns.

3. 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.

4. 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 cómpre para estabilizar a forza de traballo no sector e, ao mesmo tempo, incrementar a produción e a calidade dos servizos.

5. 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.

Se a atención ó cliente é a clave do éxito na hostalería e turismo, esta se mostra de xeito moi significativo no traballo de relacións públicas, así como na organización de eventos en calquera tipo de establecemento. Neste senso é imprescindible potenciar a capacidade actitudinal do alumnado como parte primordial da súa profesionalidade, indo asociada a unha serie de coñecementos necesarios que son contidos conceptuais e actitudinais soporte.

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

U.D.	Título	Descrición	Duración (sesións)	Peso (%)
1	Formación en empresa.	Formación curricular que se adquirirá na empresa.	35	10
2	Introducción ao protocolo. Protocolo Social e Institucional	Definición do protocolo, evolución e tipoloxía. Análise do protocolo institucional	25	20
3	O protocolo empresarial	Estratexias de comunicación empresariais. Descrición do manual corporativo	15	20
4	Relacións públicas no ámbito turístico	Valoración do papel das relacións públicas no turismo. Caracterización das relacións interpersoais na empresa. Identidade corporativa	15	20
5	A atención o cliente e a comunicación	Estudo das características principais dunha boa atención ao público. Análise do papel fundamental da comunicación na empresa	10	20
6	Xestión de queixas, suxestións e reclamacións	Tratamento das queixas e suxerencias dos clientes	5	10



#### 4. Por cada unidade didáctica

##### 4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	Formación en empresa.	35

##### 4.1.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.	NO
RA3 - Aplica os fundamentos e os elementos das relacións públicas no ámbito turístico, así como as técnicas asociadas seleccionadas.	NO
RA4 - Establece comunicación coa clientela utilizando técnicas e adaptándoas.	NO
RA5 - Xestiona as queixas, as reclamacións e as suxestións, e describe as fases establecidas de resolución asociadas a unha correcta satisfacción da clientela.	NO
RA6 - Mantén actitudes de atención á clientela e analiza a importancia de superar as expectativas desta con relación ao trato recibido.	NO

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

Criterios de avaliación
CA2.1 Caracterízouse a natureza e a tipoloxía dos actos que se organizan.
CA2.3 Identifícouse o público a que se dirixen os actos.
CA2.4 Identifícanse os elementos de organización e deseño de actos protocolarios empresariais (presidencia, persoas invitadas, día, hora, lugar, etc.).
CA2.5 Verifícouse a correcta aplicación do protocolo durante o desenvolvemento do acto.
CA2.6 Enumerouse a documentación necesaria segundo o acto, para o seu correcto desenvolvemento.
CA2.7 Elaborouse o programa e o cronograma do acto.
CA2.8 Calculouse o orzamento do acto.
CA3.7 Aplicáronse técnicas de expresión verbal e non verbal.
CA3.8 Recoñecéronse e valoráronse os recursos das relacións públicas.
CA4.1.1 Detectáronse os obxectivos dunha correcta atención á clientela
CA4.2.1 Aplicáronse as técnicas de atención á clientela
CA4.3.1 Utilizáronse as modalidades de atención á clientela
CA4.4 Aplicáronse as accións do contacto directo e non directo.
CA4.5 Utilizáronse as técnicas de comunicación coa clientela.
CA4.6.1 Identifícanse os tipos de clientela
CA4.7 Demostráronse as actitudes e as aptitudes nos procesos de atención á clientela.



Criterios de avaliación
CA5.1.1 Identifícanse os conceptos formais e non formais de queixas, reclamacións e suxestións
CA5.2.1 Identifícanse os principais motivos de queixas da clientela nas empresas de hostalaría e turismo
CA5.3.1 Recoñécense as canles de comunicación das queixas, das reclamacións e das suxestións, e a súa xerarquización dentro da organización
CA5.4.1 Comprobase a importancia das queixas, das reclamacións e das suxestións como elemento de mellora continua
CA5.5.1 Seguíronse as fases para seguir na xestión de queixas e reclamacións, para conseguir a satisfacción da clientela dentro do seu ámbito de competencia
CA5.6 Cumpriuse a normativa en materia de reclamacións da clientela en establecementos de empresas turísticas.
CA5.7.1 Seguíronse os puntos clave que debe conter un manual corporativo de atención á clientela e de xestión de queixas e reclamacións
CA6.1 Analizáronse as expectativas de cada tipo de clientela.
CA6.2 Conseguiuse unha actitude de empatía.
CA6.3.1 Comprobase a importancia dunha actitude de simpatía
CA6.4.1 Aplicouse unha actitude de respecto cara á clientela e cara aos membros da empresa ou institución
CA6.5 Conseguiuse alcanzar unha actitude profesional.
CA6.6 Seguiuse unha actitude de discreción.
CA6.7 Valorouse a importancia da imaxe corporativa.

#### 4.1.e) Contidos

Contidos
Tipos e obxectivos dos actos protocolarios empresariais.
Identificación do público obxectivo e adecuación do acto.
Manual protocolario e de comunicación dunha empresa.
Actos protocolarios empresariais: Deseño. Aplicación adecuada do protocolo durante o acto. Documentación necesaria. Elaboración do programa e do cronograma dos actos.
Aplicación e valoración das relacións públicas no ámbito turístico empresarial e institucional.
Expresión corporal. Imaxe persoal. Habilidades sociais.
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.



**Contidos**

Queixas, reclamacións e suxestións: conceptos formais e non formais.

Valoración da súa importancia.

Principais motivos de queixas da clientela das empresas de hostalaría e turismo.

Elementos de recollida de queixas, reclamacións e suxestións.

Fases da xestión de queixas e reclamacións.

Normativa legal en materia de reclamacións da clientela en establecementos de empresas turísticas.

Deseño de puntos clave que debe conter un manual corporativo de atención á clientela e de xestión de queixas e reclamacións.

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

Actitude de respecto cara á clientela e cara aos membros da empresa ou institución.

Actitude profesional.

Valor da discreción dentro do ámbito laboral.

Valor da imaxe corporativa.





#### 4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Introducción ao protocolo. Protocolo Social e Institucional	25

#### 4.2.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

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

Criterios de avaliación
CA1.1 Definíronse os elementos que conforman o protocolo institucional.
CA1.2 Determináronse os criterios para establecer a presidencia nos actos oficiais.
CA1.3 Caracterizáronse os sistemas de ordenación das persoas invitadas en función do tipo de acto que se organice.
CA1.4 Recoñeceuse a normativa de protocolo e de precedencias oficiais da Xunta de Galicia e do Estado.
CA1.5 Realizáronse os programas protocolarios en función do acontecemento que se desenvolva.
CA1.6 Caracterizouse o deseño e a planificación de actos protocolarios.
CA1.7 Deseñáronse invitacións en relación coa tipoloxía dos actos.
CA1.8 Determinouse a ordenación de bandeiras dentro dos actos protocolarios.
<a href="#">CA1.9 Recoñeceuse o concepto de protocolo, orixe e evolución</a>

#### 4.2.e) Contidos

Contidos
Protocolo institucional: definición e elementos.  <a href="#">Concepto de protocolo, orixe e evolución</a>
Sistemas de organización de persoas invitadas.
Tipos de presidencias.
Interese pola normativa en materia de protocolo e de precedencias oficiais de Galicia e do Estado.
Proxección de actos protocolarios.
Deseño de invitacións.
Colocación e ordenación de bandeiras dentro dos actos protocolarios.



#### 4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	O protocolo empresarial	15

#### 4.3.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

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

Criterios de avaliación
CA2.1 Caracterizouse a natureza e a tipoloxía dos actos que se organizan.
CA2.2 Deseñouse un manual protocolario e de comunicación.
CA2.3 Identificouse o público a que se dirixen os actos.
CA2.4 Identificáronse os elementos de organización e deseño de actos protocolarios empresariais (presidencia, persoas invitadas, día, hora, lugar, etc.).
CA2.5 Verificouse a correcta aplicación do protocolo durante o desenvolvemento do acto.
CA2.6 Enumerouse a documentación necesaria segundo o acto, para o seu correcto desenvolvemento.
CA2.7 Elaborouse o programa e o cronograma do acto.
CA2.8 Calculouse o orzamento do acto.

#### 4.3.e) Contidos

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



#### 4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	Relacións públicas no ámbito turístico	15

#### 4.4.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

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

Criterios de avaliación
CA3.1 Definíronse os fundamentos e os principios das relacións públicas.
CA3.2 Identificáronse e caracterizáronse os elementos de identidade corporativa en empresas e institucións turísticas.
CA3.3 Identificáronse as principais marcas de entidades públicas e privadas do sector turístico.
CA3.4 Identificouse o concepto de imaxe corporativa e os seus compoñentes.
CA3.5 Recoñecéronse os tipos de imaxe proxectada por empresas e institucións turísticas.
CA3.6 Identificáronse os procesos e as canles de comunicación.
CA3.7 Aplicáronse técnicas de expresión verbal e non verbal.
CA3.8 Recoñecéronse e valoráronse os recursos das relacións públicas.
CA3.9 Seleccionáronse medios de comunicación en función do produto.
CA3.10 Valorouse a importancia da imaxe, da identidade corporativa, da comunicación e das relacións públicas nas empresas e nas institucións turísticas.
CA3.11 Recoñeceuse e caracterizouse a imaxe do turismo galego e español.

#### 4.4.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.
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.



Contidos

Tipos de imaxe.



#### 4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	A atención o cliente e a comunicación	10

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

Resultado de aprendizaxe do currículo	Completo
RA4 - Establece comunicación coa clientela utilizando técnicas e adaptándoas.	NO
RA6 - Mantén actitudes de atención á clientela e analiza a importancia de superar as expectativas desta con relación ao trato recibido.	NO

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

Criterios de avaliación
CA4.1 Analizáronse os obxectivos dunha correcta atención á clientela.
CA4.2 Caracterizáronse as técnicas de atención á clientela.
CA4.3 Diferenciáronse as modalidades de atención á clientela.
CA4.4.1 Determináronse as accións do contacto directo e non directo
CA4.5.1 Definíronse as técnicas de comunicación coa clientela
CA4.6 Caracterizáronse os tipos de clientela.
CA4.7.1 Definíronse as actitudes e as aptitudes nos procesos de atención á clientela
CA4.8 Definíronse as técnicas de dinamización e interacción de grupos.
CA6.1 Analizáronse as expectativas de cada tipo de clientela.
CA6.2.1 Definiuse 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.
CA6.5.1 Identificouse unha actitude profesional
CA6.6.1 Caracterizouse unha actitude de discreción
CA6.7.1 Identificouse a importancia da imaxe corporativa

#### 4.5.e) Contidos

Contidos
Proceso da comunicación.
Comunicación non verbal.
Comunicación verbal.



**Contidos**

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.

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

Actitude de respecto cara á clientela e cara aos membros da empresa ou institución.

Actitude profesional.

Valor da discreción dentro do ámbito laboral.

Valor da imaxe corporativa.



#### 4.6.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
6	Xestión de queixas, suxestións e reclamacións	5

#### 4.6.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.	NO

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

Criterios de avaliación
CA5.1 Definíronse e analizáronse os conceptos formais e non formais de queixas, reclamacións e suxestións.
CA5.2 Recoñecéronse os principais motivos de queixas da clientela nas empresas de hostalaría e turismo.
CA5.3 Identificáronse as canles de comunicación das queixas, das reclamacións e das suxestións, e a súa xerarquización dentro da organización.
CA5.4 Valorouse a importancia das queixas, das reclamacións e das suxestións como elemento de mellora continua.
CA5.5 Establecéronse as fases para seguir na xestión de queixas e reclamacións, para conseguir a satisfacción da clientela dentro do seu ámbito de competencia.
CA5.6.1 <b>Determinouse a normativa en materia de reclamacións da clientela en establecementos de empresas turísticas</b>
CA5.7 Deseñáronse os puntos clave que debe conter un manual corporativo de atención á clientela e de xestión de queixas e reclamacións.

#### 4.6.e) Contidos

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



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

### MÍNIMOS ESIXIBLES

Para a superación final do módulo, pediráselle ao alumnado a consecución dos mínimos esixibles en cada unha das unidades didácticas do módulo formativo, tendo que obter unha avaliación positiva na avaliación final.

Os mínimos son os desenvolvidos no punto 4c desta programación:

- ¿ CA1.1. Definíronse os elementos que conforman o protocolo institucional.
- ¿ CA1.2. Determináronse os criterios para establecer a presidencia nos actos oficiais.
- ¿ CA1.3. Caracterizáronse os sistemas de ordenación das persoas invitadas en función do tipo de acto que se organice.
- ¿ CA1.4. Recoñeceuse a normativa de protocolo e de precedencias oficiais da Xunta de Galicia e do Estado.
- ¿ CA1.6. Caracterizouse o deseño e a planificación de actos protocolarios.
- ¿ CA1.7. Deseñáronse invitacións en relación coa tipoloxía dos actos.
  
- ¿ CA2.1. Caracterizouse a natureza e a tipoloxía dos actos que se organizan.
- ¿ CA2.2. Deseñouse un manual protocolario e de comunicación.
- ¿ CA2.4. Identificáronse os elementos de organización e deseño de actos protocolarios empresariais (presidencia, persoas invitadas, día, hora, lugar, etc.).
- ¿ CA2.5. Verificouse a correcta aplicación do protocolo durante o desenvolvemento do acto.
- ¿ CA2.7. Elaborouse o programa e o cronograma do acto.
  
- ¿ CA3.1. Definíronse os fundamentos e os principios das relacións públicas.
- ¿ CA3.4. Identificouse o concepto de imaxe corporativa e os seus compoñentes.
- ¿ CA3.6. Identificáronse os procesos e as canles de comunicación.
- ¿ CA3.7. Aplicáronse técnicas de expresión verbal e non verbal.
- ¿ 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.
  
- ¿ CA4.1. Analizáronse os obxectivos dunha correcta atención á clientela.
- ¿ CA4.2. Caracterizáronse as técnicas de atención á clientela.
- ¿ CA4.3. Diferenciáronse as modalidades de atención á clientela.
- ¿ CA4.4. Aplicáronse as accións do contacto directo e non directo.
- ¿ CA4.5. Utilizáronse as técnicas de comunicación coa clientela.
- ¿ CA4.6. Caracterizáronse os tipos de clientela.
- ¿ CA4.7. Demostráronse as actitudes e as aptitudes nos procesos de atención á clientela.
  
- ¿ 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.
- ¿ CA5.5. Establecéronse as fases para seguir na xestión de queixas e reclamacións, para conseguir a satisfacción da clientela dentro do seu ámbito de competencia.
- ¿ CA5.6. Cumpriuse a normativa en materia de reclamacións da clientela en establecementos de empresas turísticas.
  
- ¿ CA6.1. Analizáronse as expectativas de cada tipo de clientela.
- ¿ CA6.3. Valorouse a importancia dunha actitude de simpatía.
- ¿ CA6.4. Valorouse unha actitude de respecto cara á clientela e cara aos membros da empresa ou institución.
- ¿ CA6.5. Conseguiuse alcanzar unha actitude profesional.
- ¿ CA6.6. Seguiuse unha actitude de discreción.
- ¿ CA6.7. Valorouse a importancia da imaxe corporativa.

Estes mínimos serán a referencia para configurar as probas de recuperación das partes non superadas, así como as probas de avaliación extraordinaria do alumnado con perda de avaliación continua e guiarán o procedemento de avaliación ordinaria do módulo.

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN do periodo de FORMACIÓN NO CENTRO EDUCATIVO (15 setembro - 15 marzo)

Ao longo de todo o módulo levarase a cabo un proceso de AVALIACIÓN CONTINUA E INTEGRAL do alumno, que proporcionará información sobre a marcha da aprendizaxe. Este seguimento farase diariamente, tanto de xeito individualizado, como nas relacións interpersoais e de traballo en grupo, segundo os criterios de avaliación contidos nas distintas unidades didácticas, tendo en conta os seguintes criterios:

As avaliacións terán unha cualificación de 1 a 10 e se comporán do seguinte xeito:

A SUMA DOS 3 APARTADOS seguintes SUPORÁ un 90% da CUALIFICACIÓN FINAL DO MÓDULO.

A) PROBA ESCRITA E/OU ORAL (poderán ser cuestionarios tipo test, preguntas de desenvolver ou cuestión curtas, de relacionar, casos prácticos, exercicios..., e todos aqueles aspectos recollidos nos criterios de avaliación do módulo): representa o 60% da nota da avaliación, en base ao peso outorgado aos CA. Valorarase de 1 a 10 puntos. A nota mínima para o aprobado é de 5 puntos.

En xeral, farase unha proba escrita por avaliación, en caso de realizar mais de unha, a nota deste ítem será a media aritmética das probas, sempre e cando se obteña unha nota mínima de 5 en cada unha delas.

B) TRABALLOS (de investigación, desenvolvemento de contidos orais ou escritos, simulacións, debates, etc.): representa o 30% da nota da avaliación. Valoraranse de 1 a 10 puntos cada un deles. A nota mínima para o aprobado é de 5 puntos en cada un deles. Os traballos avaliaranse segundo a táboa de observación deseñada polo profesor.

En xeral, se avaliará: presentación, estrutura, adecuación do contido ao nivel esixido, conclusións (capacidade crítica), creatividade, iniciativa, esforzo e autosuficiencia na busca de información e no manexo de bibliografía especializada, capacidade comunicativa, organización na exposición, etc.

A nota polos traballos realizados durante a avaliación parcial será a media aritmética. Non se fará media en caso de non acadar, en cada un deles, unha nota mínima de 5 puntos. Só se cualificarán os traballos entregados en tempo e forma. Os traballos serán orixinais, é dicir, aqueles nos que se detecte que son copias literais de textos ou plaxio de outros autores e/ou compañeiros, serán avaliados con 0 puntos.



C) Observación de ACTITUDES (actitude de reespecto tanto de cara ao profesorado como os compañeiros/as, receptividade, así como a iniciativa, o interese, a presentación axeitada dos distintos materiais solicitados, a participación e o traballo en equipo dos alumnos/as, e todos aqueles aspectos actitudinais recollidos nos criterios de avaliación do módulo): suporá un 10% da nota da avaliación. Dado a importancia dos aspectos actitudinais no módulo, dicir que en ningún caso superarán a avaliación aqueles alumnos/as que a súa cualificación neste apartado sexa negativa ou inferior a 5.

Para determinar a NOTA das AVALIACIÓNS PARCIAIS, farase a media ponderada dos distintos traballos e probas. Para poder realizar esta media é preciso ter unha cualificación de 5 puntos, sobre 10, en cada un dos apartados descritos anteriormente.

CRITERIOS DE CUALIFICACIÓN do periodo de FORMACIÓN na EMPRESA (15 marzo - 15 setembro)

Ao longo de todo o periodo de prácticas levarase a cabo un proceso de AVALIACIÓN CONTINUA E INTEGRAL do alumno que proporcionará información sobre a marcha da aprendizaxe e consecución das competencias correspondentes ao módulo, este seguimento farase diariamente tanto de xeito individualizado como nas relacións interpersoais e traballo en grupo segundo as pautas establecidas pola empresa en cada establecemento de aloxamento, e os criterios de avaliación contidos nas distintas unidades didácticas, tendo en conta os seguintes criterios:

A avaliación terá unha cualificación de 1 a 10 e se realizará a través dos INFORMES INDIVIDUALIZADOS QUE A EMPRESA REMITE MENSUALMENTE AO/A TITOR/A DO CENTRO EDUCATIVO.

Esta AVALIACIÓN da empresa, en relación a este módulo, SUPORÁ un 10% da CUALIFICACIÓN FINAL DO MÓDULO. E preciso ter unha cualificación de 5 puntos, sobre 10, para que poida facer media coa avaliación do Centro Educativo.

A NOTA FINAL do MÓDULO será a media aritmética das cualificacións numéricas obtidas nas 3 avaliacións aplicando a ponderación asignada á avaliación polo Centro Educativo e sumando a avaliación ponderada que corresponda ao Centro de Traballo. No caso do alumnado que teña non superada algunha das avaliacións trimestrais, a puntuación máxima que poderá asignarse na segunda avaliación parcial será de 4 puntos.

Todos os traballos obxecto de cualificación quedarán arquivados polo profesorado, xa que forman parte da cualificación do alumnado.

## 6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

### 6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

.- de non ter aprobadas todas as avaliacións, o alumnado deberá recuperar aquelas avaliacións que teña suspensas no periodo estipulado pola dirección do centro (mes de outubro, á volta do período de prácticas)

.- as probas, por regra xeral, serán cuestionarios tipo test, de preguntas a desenvolver ou cuestións curtas, ou ben traballos ou proxectos a presentar de xeito oral ou escrito.

.- traballos e exercicios prácticos propostos: valorarase a iniciativa, o esforzo e a autosuficiencia na busca de información e no manexo de bibliografía especializada. Terase en conta a presentación, a capacidade crítica, a capacidade comunicativa e a organización na exposición. É preciso observar que é requisito imprescindible presentar os anteditos traballos na data sinalada a tal fin para ter dereito a superar a avaliación.



De non presentalos, en ningún caso será posible aprobar, nin sequera cos exames de recuperación ordinarios, ou os extraordinarios, excepto no caso de que se presenten antes destes últimos.

.- No caso da formación DUAL, o alumnado que non supere a proba de recuperación de calquera das avaliacións en período ordinario (outubro), non pasará de curso (en caso de ser un módulo impartido no 1º ano de Dual) ou non titulará (en caso de ser un módulo impartido no 2º ano de Dual), e polo tanto, quedará fora da formación Dual non podendo volverse a matricular nesta.

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

O sistema extraordinario de avaliación para o alumnado de DUAL que teña PERDA DO DEREITO Á AVALIACIÓN CONTINUA consistirá:

Unha proba, inspirada no 100 % dos criterios de avaliación do módulo e servirán asemade como referencia as actividades realizadas durante o desenvolvemento da formación do módulo. Esta proba terá dúas partes : contidos teóricos e supostos prácticos. O alumnado deberá obter como mínimo un 5, en cada unha das partes. Non existe a posibilidade de gardar unha parte aprobada se fose o caso. A nota que se obteña será a que consigne como nota final do módulo, tendo en conta a ponderación aplicada a esta fase (90%), xunto á valoración realizada pola empresa do seu período de prácticas (aplicando a ponderación do 10%.

Para a perda de avaliación continua teranse en conta tanto as faltas xustificadas como as non xustificadas. Ao alumnado de Ciclos Formativos de grado medio e superior, aplicaráselles o disposto no apartado 3 do artigo 25 da Orde do 12 de xullo de 2011 pola que se regulan o desenvolvemento, a avaliación e a acreditación académica do alumnado das ensinanza de formación profesional inicial: "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"

Atendendo as circunstancias anteriormente mencionadas, e para acadar un criterio claro e homoxéneo á hora de proceder, establececese para todos os módulos un máximo dun 10 % para faltas sen xustificación, ampliando dita porcentaxe un máximo dun 5% con xustificación. En todo caso un alumno ou alumna para cada módulo que curse non poderá ter máis do 10% de faltas sen xustificar e un 5% xustificadas, podendo chegar cos dous conceptos ata o 15% no curso académico.

A comunicación por escrito da situación de perda de avaliación continua levarase a cabo polo titor/a, unha vez superados os límites indicados no punto anterior.

Será obrigatorio apercibilo previamente (unha vez acadado o 6% das faltas de asistencia) tal e como se contempla na normativa vixente.

Estes alumnos ou alumnas NON PERDEN en ningún momento o seu DEREITO DE ASISTENCIA A CLASE e de REALIZACIÓN DAS PRÁCTICAS NA EMPRESA, aínda que o profesorado poderá non permitir a realización de determinadas actividades na aula, sempre que poidan implicar algún tipo de risco para si mesmos, ao resto do grupo ou as instalacións.

O alumnado que perdesse o dereito á avaliación continua terá dereito a realizar unha proba extraordinaria de avaliación, previa á avaliación final de módulos correspondente, tal e como se recolle na RESOLUCIÓN do 3 de agosto de 2017, 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 2017/2018

No caso da formación DUAL, A PROBA SE REALIZARÁ logo da volta das prácticas na empresa.

"Cuarto. Perda do dereito á avaliación continua

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 o 12 de xullo de 2011. A cualificación obtida na dita proba consignarase na avaliación final de módulos do curso correspondente"

Na secretaría do centro deberá quedar constancia do apercibimento e da comunicación da perda do dereito á avaliación continua.

Apercibimento superada a perda do 6% da duración do módulo ..... 5 faltas de asistencia (tomando como base as horas de Formación no Centro Educativo, que no curso 17/18 son 70).

Perda do dereito a avaliación continua, superado o 10% da duración do módulo..... 7 faltas de asistencia (tomando como base as horas de Formación no Centro Educativo, que no curso 17/18 son 70).

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

A orde de avaliación no seu artigo 23.5 sinala que cada departamento de familia profesional realizará cunha frecuencia mínima mensual o seguimento das programacións de cada módulo, indicando grado de cumprimento e xustificación razoada no caso de desviacións, ademais a programación será revisada ao inicio de curso e se entregará unha memoria final de curso.

Para o seguimento mensual empregárase a aplicación informática de elaboración e seguimento de programacións

Para a memoria final utilizaremos o modelo proporcionado pola xefatura de estudos ao final de curso.

## **8. Medidas de atención á diversidade**

### **8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial**

Tal e como se establece na lexislación vixente, Orde do 12 de xullo de 2011, no seu artigo 28: "Ao comezo das actividades do curso académico, o equipo docente realizará unha sesión de avaliación inicial do alumnado, que terá por obxecto coñecer as características e a formación previa de cada alumno e de cada alumna, así como as súas capacidades. Así mesmo, deberá servir para orientar e situar o alumnado en relación co perfil profesional correspondente".

Para este módulo farase durante a segunda quincena do curso, unha comunicación oral e un cuestionario de avaliación inicial que incluírán preguntas relacionadas cos coñecementos previos de conceptos relacionados co módulo, intereses e motivacións do noso alumnado. Esta información se complementará cos datos proporcionados polo titor/a e datos de información de matrícula.

Se incluírá relación de cuestións plantexadas a criterio do profesor/a titular do módulo, ANEXO I de esta programación

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

O carácter continuo da avaliación debe permitir, a detección precoz das posibles dificultades na adquisición dos contidos por parte do alumnado e , en consecuencia, promover a identificación dos aspectos do proceso que provocan estas dificultades e a adopción das medidas oportunas. Cando o analise da marcha dun estudante determine dificultades para o seguimento, darase un apoio educativo personalizado determinando aqueles

contidos nos que ten máis dificultades propoñendo traballos e actividades de reforzo que lle permitan acadar as capacidades terminais asociados aos contidos mínimos propostos nesta programación didáctica.

No caso en que non sexa posible que garantir a consecución efectiva os resultados da aprendizaxe, o equipo docente poderá propoñer a través do departamento de Orientación, a solicitude de flexibilidade horaria, tal e como establece a Orde do 12 de xullo de 2011 no seu artigo 15." De acordo co artigo 61 do Decreto 114/2010, do 1 de Xullo, o alumnado con necesidades educativas especiais, consonte o establecido no artigo 73 da Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, poderá ser autorizado, cando as necesidades de apoio específico así o xustifiquen, para cursar os ciclos formativos en rexime ordinario de xeito fragmentado por módulos, cunha temporalización distinta á establecida con carácter xeral".

## 9. Aspectos transversais

### 9.a) Programación da educación en valores

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 para a igualdade: Estará sempre presente, xa que logo, 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.
- 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.
- Educación para a convivencia: 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.
- Educación do consumidor: Fomentando entre os alumnos un consumo responsable, tanto dos seus propios materiais como os do centro e o ciclo (aula, material informático, talleres, ...)
- 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 e 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

Dentro das actividades complementarias encádranse aquelas que se producen como resultado de eventos especiais que se podan organizar no centro, alén doutras dentro ou fora do centro.

- \* Visita a diferentes establecementos hoteleiros.
- \* Visitas guiadas en áreas de interese turístico.



- \* Charla sobre a situación do sector
- \* Charlas de profesionais do sector
- \* Talleres impartidos na aula por diversos profesionais especializados en temáticas de interese para o módulo.
- \* Asistencia a feiras / foros de interese turístico en Galicia, España e Internacionais.
- \* Organización de eventos, charlas ou outros eventos dentro ou fora do Centro Educativo
- \* Outras que poidan ser de interese e que vaian surxindo ao longo do curso

## 10. Outros apartados

### 10.1) ANEXO I - CUESTIONARIO INICIAL

CICLO FORMATIVO: XESTIÓN DE ALOXAMENTOS TURÍSTICOS DUAL - 2º CURSO 2017/2018  
MÓDULO: PROTOCOLO E RELACIÓNS PÚBLICAS

#### CUESTIONARIO DE COÑECEMENTOS PREVIOS

##### 1. Datos de identificación

Apelidos: Nome:

#### A ) INFORMÁTICA

Para a confección e presentación das actividades/traballos, que programas informáticos (procesador de textos, folla de cálculo, presentacións, ...) empregas?

Estás familiarizado coas redes sociais? Cales empregas?

Que contas (empresas, profesionais, publicacións, ...) relacionadas coa hostalaría e o turismo segues?

#### B) PROTOCOLO E RELACIÓNS PÚBLICAS

1.- Que é o PROTOCOLO? Que aplicacións coñeces do mesmo?

2.- Cal é a diferenza entre a presidencia francesa e a presidencia inglesa?

3.- Saberías indicar as características da figura do ANFITRIÓN?

4.- Que labor realiza a persoa que ocupa o posto de RELACIÓNS PÚBLICAS?

5.- Indica situacións nas que a COMUNICACIÓN resulta clave nun establecemento de aloxamento



6.- Trata de describir o proceso de xestión de unha RECLAMACIÓN de un cliente.

### 10.2) ANEXO II - BIBLIOGRAFÍA / WEBGRAFÍA DE INTERESE

- .- Protocolo y relaciones públicas. Antonio Castillo y M<sup>a</sup> Jesús Fernández Torres. Ed. Síntesis
- .- El gran libro del protocolo. Jose Antonio de Urbina.
  
- .- <https://www.hosteltur.com/tag/tendencias-turismo>
- .- <https://www.tecnohotelnews.com/>
- .- <https://www.protocolo.org/>
- .- <http://www.aeprotocolo.org/>

### 10.3) ANEXO III - PROGRAMAS A UTILIZAR

Na medida do posible, tratarase de traballar na aula cos seguintes Programas de ofimática que se considera básicos para o desenvolvemento do traballo nun establecemento de aloxamento turístico:

- .- Word ou similares
- .- Excel ou similares