



# HOSTELERÍA Y TURISMO

	Denominación	Curso	Grupo
CICLO FORMATIVO:	<b>GUÍA, INFORMACIÓN Y ASISTENCIA TURÍSTICAS</b>	<b>1º</b>	
GRADO:	SUPERIOR		
MODALIDAD	MODALIDAD PRESENCIAL		
DEPARTAMENTO	HOSTELERÍA Y TURISMO		

<b>MÓDULO:</b>	<b>PROTOCOLO Y RELACIONES PÚBLICAS</b>
----------------	--

PROFESORA:	LOREA MENÉNDEZ LÓPEZ
<b>CURSO 2022-2023</b>	



## ÍNDICE

1. MARCO LEGAL.....	3
2. PERFIL PROFESIONAL DEL TÍTULO.....	3
3. COMPETENCIA GENERAL .....	4
4. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES .....	4
5. JUSTIFICACIÓN EN EL AMBITO SOCIOECONÓMICO.....	5
6. CARGA HORARIA DEL MÓDULO.....	6
7. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO .....	6
8. OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO.....	7
9. CONTENIDOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN .....	8
10. TEMPORALIZACIÓN .....	13
11. PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN.....	13
12. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN.....	15
13. MÍNIMOS EXIGIBLES .....	17
14. CRITERIOS DE PROMOCIÓN .....	18
15. METODOLOGÍA DIDÁCTICA .....	19
16. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.....	20
17. ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN.....	21
18. BIBLIOGRAFÍA, MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS .....	21
19. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES.....	22
20. EVALUACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN Y PRÁCTICA DOCENTE .....	23



## **1. MARCO LEGAL**

El marco normativo de esta programación lo componen tanto la normativa legal, estatal y autonómica, como la normativa del propio centro, que constituyen los referentes obligados en los que se basa la programación para diseñar y desarrollar sus pautas de actuación.

La normativa legal de carácter estatal incluye:

- Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, Reguladora del Derecho a la Educación.
- Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.
- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.
- Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la Formación Profesional del sistema educativo.
- Real Decreto 1255/2009, de 24 de julio, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencia Turísticas y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- Orden EDU/379/2010, de 20 de enero, por la que se establece el currículo del ciclo formativo de Grado Superior correspondiente al Título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencia Turísticas.

La normativa autonómica incluye:

- Decreto 136/2010, de 27 de octubre, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de Grado Superior de Formación Profesional en Guía, Información y Asistencia Turísticas.
- Resolución de 18 de junio de 2009, de la Consejería de Educación y Ciencia, por la que se regula la organización y evaluación de la Formación Profesional del sistema educativo en el Principado de Asturias, modificada por la Resolución de 28 de enero de 2011, de la Consejería de Educación y Ciencia.
- Circular de inicio de curso 2022-2023 para los centros docentes públicos que imparten enseñanzas profesionales del sistema educativo.

## **2. PERFIL PROFESIONAL DEL TÍTULO**

El perfil profesional del título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencia turísticas queda determinado por su competencia general, sus competencias profesionales, personales y sociales, y por la relación de cualificaciones y, en su caso, unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título.



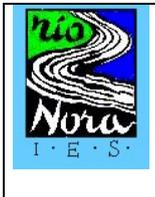
### **3. COMPETENCIA GENERAL**

La competencia general de este título consiste en planificar, promocionar e informar sobre destinos turísticos de base territorial, guiando y asistiendo a viajeros y clientes en los mismos, así como en terminales, medios de transporte, eventos y otros destinos turísticos.

### **4. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES**

Las competencias profesionales, personales y sociales de este título son las que se relacionan a continuación:

- a) Estudiar el potencial de las diferentes áreas territoriales y del mercado turístico de la zona y detectar las ayudas institucionales existentes, analizando la información necesaria a fin de promocionarlos como destino.
- b) Diseñar y modificar los productos turísticos de base territorial para satisfacer las expectativas de la demanda turística y rentabilizar los recursos y la oferta de servicios del entorno.
- c) Proponer acciones de promoción y comercialización de los destinos turísticos con vista a su lanzamiento o consolidación, fijando los precios adecuados.
- d) Asesorar e informar al turista tanto en puntos de información como en viaje o destino, teniendo en cuenta las normas de protocolo básicas, empleando los medios técnicos más adecuados en función del cliente, y así lograr una prestación de servicio satisfactoria y la fidelización del visitante.
- e) Guiar y asistir a viajeros en viajes, traslados o visitas, empleando las estrategias de comunicación, consiguiendo la satisfacción de éstos.
- f) Informar y conducir a turistas y viajeros, fomentando el respeto por la riqueza del patrimonio cultural y natural.
- g) Coordinar las operaciones de los diferentes tipos de eventos, prestando asistencia a los clientes en los casos que así lo requieran.
- h) Atender las contingencias, imprevistos y quejas que puedan surgir y afectar a viajeros y situaciones, solucionando los problemas que ocasionen permitiendo un desarrollo adecuado del servicio.
- i) Prestar servicios específicos al cliente en medios de transporte, así como en terminales de viajeros (aeropuertos y estaciones) cumpliendo las formalidades propias de estos procesos de manera adecuada.
- j) Aplicar los protocolos de calidad en los servicios, así como en las actuaciones de post-venta, buscando la satisfacción del cliente.
- k) Incrementar la eficacia de los servicios prestados mediante el empleo de aplicaciones informáticas y de gestión, así como las TIC.
- l) Motivar al personal a su cargo, delegar funciones y tareas, promoviendo la participación y el respeto, las actitudes de tolerancia y los principios de igualdad de oportunidades.



- m) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.
- n) Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de servicio y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.
- ñ) Ejercer los derechos y cumplir las obligaciones derivadas de las relaciones laborales, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.
- o) Detectar y analizar oportunidades de empleo y autoempleo desarrollando una cultura emprendedora y adaptándose a diferentes puestos de trabajo y nuevas titulaciones.
- p) Establecer y administrar una pequeña empresa, realizando un análisis básico de viabilidad de productos y servicios, de planificación y de comercialización.

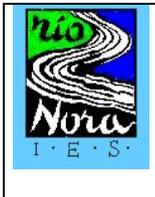
## **5. JUSTIFICACIÓN EN EL AMBITO SOCIOECONÓMICO**

El sector turístico es un sector fundamental y pujante en la economía española con un crecimiento constante. En total proporciona empleo a más de dos millones y medio de personas en nuestro país. Son precisamente las actividades relacionadas con el transporte y los viajes, así como «otras actividades turísticas», que incluyen las actividades deportivas, culturales y de información, algunas de las que registran mayores crecimientos en cuanto a trabajadores contratados y desarrollo de ocupaciones relacionadas.

España ha pasado de ser un destino vacacional tradicional, área en la que surgen numerosos competidores (como el resto de los países mediterráneos, entre otros), a ser un destacado destino de ferias, congresos y convenciones a nivel mundial. En este subsector, llamado genéricamente “de eventos”, el valor añadido de las actividades es mayor que en el turismo en general, como también lo es la exigencia de profesionales cualificados y con gran capacidad de innovación, coordinación de tareas y orientación a la calidad. Una de las exigencias en estas tareas es la demanda de guías con capacidad de comunicación en múltiples contextos, así como conocimiento profundo de las localizaciones dónde trabajan.

Por lo que se refiere al transporte, han surgido multitud de servicios complementarios derivados de la gran inversión y mejora de infraestructuras de terminales, como son estaciones de ferrocarril, puertos y aeropuertos. En éstos se potencian de manera notable ocupaciones relacionadas con la atención a pasajeros y servicios a los mismos, para las cuales se precisan profesionales polivalentes y con formación adecuada en áreas de asistencia, idiomas etc. Cabe hacer notar que, hasta ahora, estos trabajos no contaban con formación oficial específica.

Por último, cabe señalar que otra nueva área de expansión del sector es el desarrollo local con base en el turismo. Esta actividad está sirviendo de motor económico para muchas zonas de España e implica multitud de



tareas relacionadas con la planificación y la dinamización de entornos a partir de recursos naturales y socioculturales de esas zonas. Para ello, se precisan profesionales con conocimientos específicos para localizar, coordinar y movilizar medios de muy diversa índole.

## **6. CARGA HORARIA DEL MÓDULO**

El módulo de *Protocolo y Relaciones Públicas* conlleva una carga horaria total de 160 horas distribuidas a lo largo de 5 horas semanales durante el primer curso del ciclo formativo de Guía, Información y Asistencia Turísticas.

## **7. OBJETIVOS GENERALES DEL CICLO**

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:

- a) Analizar e interpretar diferentes fuentes, seleccionando la información sobre la oferta turística del entorno y las ayudas institucionales para estudiar el potencial de las diferentes áreas territoriales y del mercado turístico de la zona.
- b) Realizar procesos de investigación de mercados turísticos, interpretando cada una de las fases secuenciadas para diseñar y modificar productos turísticos de base territorial rentables y de calidad.
- c) Identificar los destinos turísticos nacionales e internacionales más relevantes, analizando su oferta, características y ciclos de vida para proponer acciones de promoción y comercialización.
- d) Identificar y seleccionar información turística, analizando las fuentes, los medios, el nivel y los procedimientos más adecuados para asesorar e informar al turista en puntos de información, viajes o en el destino, empleando al menos el inglés y otro idioma extranjero.
- e) Identificar y seleccionar estrategias de comunicación analizando su adecuación en cada tipo de servicio para guiar y asistir a viajeros en viajes, traslados o visitas, empleando al menos el inglés y otro idioma extranjero.
- f) Reconocer y valorar el patrimonio natural y cultural, analizando sus peculiaridades para informar y conducir a turistas y viajeros.
- g) Analizar los procesos de servicios y los medios técnicos y humanos, identificando los procedimientos en cada caso para coordinar las operaciones en diferentes tipos de eventos.
- h) Reconocer los problemas más comunes asociados al servicio y sus posibles soluciones, analizando y aplicando las técnicas de atención al cliente apropiadas para atender las posibles contingencias, imprevistos y quejas.
- i) Analizar los procesos de prestación del servicio, identificando los recursos técnicos y humanos, así como los procedimientos habituales en terminales de transporte de viajeros para prestar servicios específicos al cliente.



- j) Caracterizar los procedimientos de los servicios y las actuaciones postventa, seleccionando las técnicas apropiadas para la aplicación de los protocolos de calidad.
- k) Caracterizar aplicaciones informáticas y de gestión, así como las TIC, reconociendo su utilidad para incrementar la eficacia de los servicios prestados.
- l) Analizar las actitudes positivas valorando la participación, respeto, tolerancia e igualdad de oportunidades entre las personas para motivar al personal a su cargo y delegar funciones del puesto de trabajo.
- m) Identificar las normas de seguridad ambiental y de prevención de riesgos laborales, reconociendo los factores de riesgo y parámetros de calidad asociados a la prestación de los servicios de guía, información y asistencia turística para aplicar los protocolos de seguridad laboral y ambiental durante todo el proceso de prestación de servicio.
- n) Valorar las actividades de trabajo en los procesos de prestación de los servicios de guía, información y asistencia turística, identificando su aportación al proceso global de prestación del servicio para conseguir los objetivos previamente identificados.
- ñ) Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas y creencias para resolver problemas y tomar decisiones.
- o) Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.
- p) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo de la sociedad, analizando el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.
- q) Reconocer e identificar posibilidades de negocio, analizando el mercado y estudiando la viabilidad de los proyectos para la generación de su propio empleo.

## **8. OBJETIVOS GENERALES DEL MÓDULO**

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales e) y h) del ciclo formativo y permite alcanzar las competencias d), e), f), h) e i) del título. Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

1. Aplicación de las nuevas tecnologías.
2. Trabajar las actitudes del alumnado en referencia a todos los aspectos relacionados con la atención al cliente.
3. Dotarlos de herramientas básicas de protocolo institucional.
4. Análisis y proyección del protocolo en los actos empresariales.
5. Herramientas de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias.



## **9. CONTENIDOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

### **U.T. 1 PROTOCOLO INSTITUCIONAL**

#### **CONTENIDOS CONCEPTUALES:**

- Fundamentos y ámbitos del protocolo.
- Tipos de actos oficiales.
- Presidencia de los actos.
- Normas de regulación de las precedencias.
- La disposición espacial en las mesas.
- Protocolo y adaptación social.
- Protocolo de los órganos colegiados.
- Protocolo oficial en las comunidades autónomas.
- Los tratamientos.
- Vexilología o la ordenación de las banderas.
- Protocolo internacional.

#### **CONTENIDOS PROCEDIMENTALES:**

- Manejo de las normas de precedencia.
- Identificación de tratamientos honoríficos.
- Diseño de mesas presidenciales.
- Reconocimiento del orden de colocación de banderas.
- Interpretación de la legislación que regula el protocolo.

#### **CRITERIOS DE EVALUACIÓN:**

- Se han definido los elementos que conforman el protocolo institucional.
- Se han determinado los criterios para establecer la presidencia en los actos oficiales.
- Se han caracterizado los diferentes sistemas de ordenación de los invitados en función del tipo de acto a organizar.
- Se ha reconocido la normativa de protocolo y precedencias oficiales del Estado y otras instituciones.
- Se han realizado los programas protocolarios en función del evento a desarrollar.
- Se ha caracterizado el diseño y planificación de actos protocolarios.
- Se han diseñado diferentes tipos de invitaciones en relación con diferentes tipos de acto.
- Se ha determinado la ordenación de banderas dentro de los actos protocolarios.

### **U.T. 2 PROTOCOLO EMPRESARIAL**



### **CONTENIDOS CONCEPTUALES:**

- La aplicación del protocolo empresarial al ámbito del turismo.
- Parámetros para la ordenación de un acto.
- El acto protocolario y la etiqueta.
- El sector de reuniones como evento turístico.
- Tipos de espacios para actos.
- Planificación de un acto.

### **CONTENIDOS PROCEDIMENTALES:**

- Identificación de distintos actos protocolarios empresariales.
- Análisis de los elementos de los actos protocolarios empresariales.
- Contextualización del sector de reuniones como evento turístico.
- Elaboración de programas y cronogramas de actos.

### **CRITERIOS DE EVALUACIÓN:**

- Se han caracterizado la naturaleza y el tipo de actos a organizar.
- Se ha diseñado un manual protocolario y de comunicación
- Se ha identificado el público al que va dirigido.
- Se han identificado los elementos de organización y diseño de actos protocolarios empresariales (presidencia, invitados, día, hora, lugar, etc.).
- Se ha verificado la correcta aplicación del protocolo durante el desarrollo del acto.
- Se ha enumerado la documentación necesaria según el acto para su correcto desarrollo.
- Se ha elaborado el programa y cronograma del acto a organizar.
- Se ha calculado el presupuesto económico del acto a organizar.

## **U.T. 3 LAS RELACIONES PÚBLICAS**

### **CONTENIDOS CONCEPTUALES:**

- El concepto de las relaciones públicas.
- Las relaciones públicas externas.
- Las relaciones con los medios de comunicación.
- La comunicación interna.

### **CONTENIDOS PROCEDIMENTALES:**



- Análisis de los objetivos de las relaciones públicas.
- Identificación de la imagen corporativa de diferentes corporaciones en el ámbito turístico.
- Análisis de marcas de entidades públicas y privadas del sector turístico.
- Análisis de la imagen del turismo español.

#### **CRITERIOS DE EVALUACIÓN:**

- Se han definido los fundamentos y principios de las relaciones públicas.
- Se han identificado y caracterizado los elementos de identidad corporativa en empresas e instituciones turísticas.
- Se han identificado las principales marcas de entidades públicas y privadas del sector turístico.
- Se ha identificado y clasificado el concepto de imagen corporativa y sus componentes.
- Se han reconocido distintos tipos de imagen proyectadas por empresas e instituciones turísticas.
- Se han identificado los procesos y los canales de comunicación.
- Se han aplicado diversas técnicas de expresión verbal y no verbal.
- Se han reconocido y valorado los diferentes recursos de las relaciones públicas.
- Se han seleccionado diferentes medios de comunicación dependiendo del producto a comunicar.
- Se ha valorado la importancia de la imagen, la identidad corporativa, la comunicación y las relaciones públicas en las empresas e instituciones turísticas.

#### **U.T. 4 LA COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES**

##### **CONTENIDOS CONCEPTUALES:**

- Proceso de la comunicación.
- Comunicación dentro y fuera de la empresa o institución.
- Recursos de las relaciones públicas aplicados en la comunicación con los clientes.
- Comunicación verbal.
- Comunicación no verbal.
- Utilización de técnicas de comunicación con los clientes.

##### **CONTENIDOS PROCEDIMENTALES:**

- Identificación de las características de los distintos elementos de comunicación.
- Identificación de las características de los distintos canales de comunicación.
- Análisis de las ventajas e inconvenientes de los diferentes tipos de comunicación verbal y no verbal.
- Análisis de las habilidades sociales.



### **CRITERIOS DE EVALUACIÓN:**

- Se han analizado los objetivos de una correcta atención a la clientela.
- Se han caracterizado las técnicas de atención al cliente.
- Se han diferenciado las modalidades de atención al cliente.
- Se han aplicado las acciones del contacto directo y no directo.
- Se han utilizado las técnicas de comunicación con el cliente.
- Se han caracterizado los diferentes tipos de clientes.
- Se han demostrado las actitudes y aptitudes en los procesos de atención al cliente.
- Se han definido las técnicas de dinamización e interacción grupal.

### **U.T. 5 GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS**

#### **CONTENIDOS CONCEPTUALES:**

- Definición de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.
- Diferencias entre la queja y la reclamación formal.
- Principales motivos de quejas del cliente de las empresas de hostelería y turismo.
- Elementos de recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Fases de gestión de quejas y reclamaciones.
- Normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas turísticas.
- Diseño de manual corporativo de atención al cliente y gestión de quejas y reclamaciones.

#### **CONTENIDOS PROCEDIMENTALES:**

- Análisis de los principales motivos de queja de los clientes de empresas de hostelería y turismo.
- Identificación de las fases de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Reconocimiento de los elementos de recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Manejo de la normativa vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas turísticas.

#### **CRITERIOS DE EVALUACIÓN:**

- Se han definido y analizado los conceptos formales y no formales de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Se han reconocido los principales motivos de quejas de los clientes en las empresas de hostelería y turismo.



- Se han identificado los diferentes canales de comunicación de las quejas, reclamaciones o sugerencias y su jerarquización dentro de la organización.
- Se ha valorado la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.
- Se han establecido las fases a seguir en la gestión de quejas y reclamaciones para conseguir la satisfacción del cliente dentro de su ámbito de competencia.
- Se cumplido la normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes n establecimientos de empresas turísticas.
- Se han diseñado los puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención al cliente y gestión de quejas y reclamaciones.

## **U.T. 6 ACTITUDES DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

### **CONTENIDOS CONCEPTUALES:**

- La atención al cliente.
- Modalidades de atención al cliente.
- Actitud de servicio al cliente.
- Actitud de empatía.
- Actitud de respeto hacia clientes, superiores, personal dependiente y compañeros.
- Actitud profesional y valoración de la discreción dentro del ámbito laboral.

### **CONTENIDOS PROCEDIMENTALES:**

- Diferenciación de las modalidades de atención al cliente.
- Análisis de la actitud de servicio al cliente.
- Análisis de la actitud de empatía.
- Análisis de la actitud de respeto hacia clientes, superiores, personal dependiente y compañeros.
- Contextualización del valor de la profesionalidad en el ámbito laboral del sector turístico.

### **CRITERIOS DE EVALUACIÓN:**

- Se han analizado las expectativas de los diferentes tipos de cliente.
- Se ha conseguido una actitud de empatía.
- Se ha valorado la importancia de una actitud de simpatía.
- Se ha valorado en todo momento una actitud de respeto hacia los clientes, superiores y compañeros.
- Se ha conseguido alcanzar una actitud profesional.



- Se ha seguido una actitud de discreción.
- Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa.

## **10. TEMPORALIZACIÓN**

El módulo de *Protocolo y Relaciones Públicas* se desarrolla a lo largo de los tres trimestres del primer curso del ciclo formativo de Grado Superior de Formación Profesional de Guía, Información y Asistencia Turísticas con una carga horaria total de 160 horas (a razón de 5 horas por semana). A continuación, se detalla la temporalización prevista para cada unidad didáctica. En la práctica, la distribución temporal de los contenidos a lo largo del curso se realizará en función de la capacidad de aprendizaje del alumnado, pudiendo variar si las circunstancias así lo aconsejan.

Evaluación	UD	Horas	TÍTULO DE LA UNIDAD DE TRABAJO
1º	1	35	APLICACIÓN DEL PROTOCOLO INSTITUCIONAL
1º	2	40	APLICACIÓN DEL PROTOCOLO EMPRESARIAL
2º	3	30	APLICACIÓN DE LAS RELACIONES PÚBLICAS AL ÁMBITO TURÍSTICO
2º	4	30	LA COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES
3º	5	15	GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS
3º	6	10	ACTITUDES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

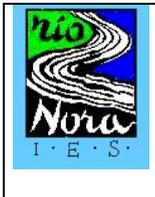
## **11. PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN**

La evaluación es un proceso que proporciona información que debe servir como punto de referencia para la actuación pedagógica. Este proceso debe responder a tres parámetros diferenciados: carácter individualizado, carácter personalizado y carácter continuo.

**Carácter individualizado:** de forma que contribuya a ofrecer información sobre la evaluación de cada alumno, su madurez, su situación frente al proceso de aprendizaje, etc.

**Carácter personalizado:** para que la evaluación tome en consideración a la totalidad de la persona, contemplándola en su conjunto.

**Carácter continuo:** de esta manera el proceso de evaluación irá informando al profesor sobre la evolución de los alumnos/as, con sus progresos o dificultades, de forma que el proceso de enseñanza–aprendizaje pueda ir ajustándose a las necesidades de cada uno de ellos.



A su vez, para que la evaluación cumpla su función formativa y la calificación que recibe el alumno/a se corresponda con sus progresos y el nivel alcanzado en el aprendizaje, se ha de tener la máxima información a través de diversas fuentes. Es por ello que, los procedimientos utilizados por el profesor para la evaluación continua del aprendizaje se desarrollarán de la siguiente manera:

**EVALUACIÓN INICIAL.** Para la determinación de los conocimientos previos y motivaciones del alumno/a será necesario:

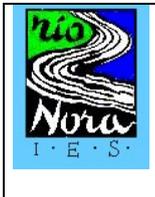
**Charla–coloquio inicial.** Al comienzo del curso el profesor propiciará una “charla” que le permita conocer la disposición de los alumnos/as hacia el ciclo formativo en general y hacia el módulo, en particular. De esta forma, el profesor podrá conocer las características y la formación previa de cada alumno/a. El profesor aprovechará además esta charla, para informar a los alumno/as sobre todos los aspectos relativos a la presente programación. Por otro lado, el profesor podrá realizar un “test de conocimientos previos”, de manera que le permita determinar las capacidades iniciales del alumno/a y el nivel de conocimiento que posee sobre aspectos vinculados al módulo. En ningún caso, este “test de conocimientos inicial” comportará la emisión de calificación alguna.

**EVALUACIÓN FORMATIVA.** Tendrá lugar en paralelo al proceso de enseñanza, para ir comprobando sobre la marcha, mediante la observación, preguntas y prueba, los conocimientos, habilidades y actitudes que el alumnado va adquiriendo, detectándose así los progresos y las dificultades que surjan.

**EVALUACIÓN FINAL O SUMATIVA.** Se realizará a la finalización de una unidad de trabajo o de varias, para valorar los resultados del aprendizaje hasta ese momento.

Para que el modelo de evaluación y recuperación esté en consonancia con la metodología activa propuesta, deberá tratarse de un modelo de evaluación continua que no se limite a una mera valoración de unos resultados académicos puntuales, sino que tenga como fin esencial determinar en que medida se van alcanzando los objetivos previstos, contrastando la validez de los métodos y procedimientos empleados para que, de esta manera, se introduzcan las modificaciones necesarias respecto a las estrategias utilizadas. Para ello, la evaluación continua deberá basarse en los siguientes instrumentos de evaluación:

**Observación sistemática:** La evaluación del aprendizaje a través de las actividades del aula debe de ser sistematizada y formalizada de forma adecuada, haciendo las oportunas anotaciones en el “Cuaderno del Profesor”. Este seguimiento del alumno/a permitirá valorar su trabajo y participación en las actividades programadas. El profesor no sólo valorará la dedicación y el esfuerzo mostrado por el alumno/a, sino también su actitud y su comportamiento en las tareas individuales y en las de equipo. Por tanto, a través de este instrumento de evaluación lo que se pretende es evaluar el comportamiento, la participación e implicación del alumnado en las actividades planteadas.



**Análisis de producciones de los alumnos:** Se considera que el análisis del trabajo de los alumnos/as es un instrumento de evaluación muy valioso. Para ello se pondrá énfasis en apreciar las destrezas y habilidades mostradas, la capacidad para solucionar problemas, así como la capacidad para realizar el trabajo en equipo. Estas producciones podrán realizarse de forma individual o en grupos de trabajo, y presentarse en formato “papel”, soporte informático o exposición oral, según los casos.

Asimismo, se pondrá especial atención en el empleo del léxico, la ortografía, la exposición ordenada de ideas y conocimientos, así como el formato y presentación en casos de trabajos realizados por escrito. En ocasiones se requerirá de la auto-evaluación por parte de alumno/a mediante la corrección de sus propias actividades y la exposición pública de trabajos, lo que le permitirá valorar el desarrollo de su proceso de aprendizaje dentro del contexto del aula.

**Pruebas específicas:** Dentro de estas pruebas se valorará, sobre todo, los conocimientos acerca de la materia; sin olvidar el empleo de vocabulario apropiado - ya sea vocabulario específico o general-, la ortografía, la presentación y la exposición ordenada de ideas.

Los indicadores de logro de las rúbricas que se elaborarán para calificar las distintas pruebas recogerán, cuando resulte de aplicación, aspectos como: la relevancia y suficiencia de la información suministrada, la claridad expositiva, la utilización del lenguaje técnico, la ortografía, la creatividad y elaboración propia por encima de la repetición, y el respeto a los formatos y fechas de entrega establecidos.

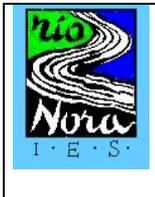
En conjunto, todos estos instrumentos evaluadores citados anteriormente ponen de manifiesto que, a lo largo de todo el proceso de enseñanza, se estará recabando información relevante para llevar a cabo la **evaluación parcial del alumno/a**, observando las posibles dificultades de aprendizaje que puedan ir surgiendo y, en consecuencia, facilitando la ayuda pedagógica necesaria en cada caso. Las evaluaciones parciales permiten evaluar el progreso del alumnado en la consecución de los objetivos generales del ciclo formativo y de los objetivos específicos del módulo de *Protocolo y Relaciones Públicas*. En estas evaluaciones se emitirán calificaciones parciales del módulo que serán tenidas en cuenta en la calificación final del mismo, conforme a los criterios que se establecen en la presente programación.

## **12. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN**

Según se expresa en el apartado anterior, Procedimientos de evaluación, los criterios de calificación serán:

- **El empleo de pruebas específicas orales o escritas:** 30% de la nota.
- **Análisis de las producciones del alumno/a:** 40% de la nota.\*
- **La observación sistemática del alumno/a en el aula:** 30% de la nota.

La suma de los distintos porcentajes conformará una calificación numérica que va del 1 al 10.



**\* Las exposiciones de trabajos serán obligatorias, por lo que si un alumno/a entrega el trabajo, pero no lo expone, éste no se valorará. Asimismo, han de ser presentados en tiempo y forma.**

## **EVALUACIONES TRIMESTRALES**

La superación de cada unidad didáctica, cuando se considere independiente de un bloque de unidades didácticas, estará condicionada a la obtención de una calificación de 5 o superior a 5 puntos. La superación de un bloque de unidades estará condicionada a la obtención de una calificación de 5 o más puntos. Para superar una evaluación trimestral el alumno/a deberá obtener una calificación de, al menos, 5 puntos, siendo la puntuación total máxima de 10 puntos.

Aquellos alumnos/as que no obtengan una calificación de al menos 5 puntos en una evaluación trimestral, tendrán opción a realizar una recuperación de dicha evaluación, que consistirá en un examen y/o en la entrega de actividades y trabajos, en función de cuáles sean, en cada caso, los aprendizajes no superados.

### **Calificación Final (evaluación ordinaria final de junio)**

En la evaluación final ordinaria a realizar al término del tercer trimestre, al alumnado le corresponderá una calificación final que se obtendrá de la media aritmética de las calificaciones trimestrales, debiendo ser ésta siempre igual o superior a 5 puntos para la superación del módulo.

### **Prueba final:**

Para superar este módulo, han de realizarla los alumnos que, habiendo realizado las correspondientes pruebas trimestrales, y sus respectivas recuperaciones, no hayan obtenido una calificación de 5 ó más puntos. La prueba consistirá en una prueba específica, oral o escrita, **sobre contenidos conceptuales y/o procedimentales** de los trimestres no superados.

### **Sistema extraordinario de evaluación para el alumnado con imposibilidad de ser evaluado con evaluación continua.**

Cuando los alumnos/as alcancen un número de faltas superior al 25%, serán notificados por escrito. También se les notificará por escrito cuando hayan alcanzado el 30% de las faltas permitidas perdiendo el derecho a ser evaluados de manera continua.

	<b>IES RÍO NORA – DEPARTAMENTO DE HOSTELERÍA Y TURISMO</b> PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA PROTOCOLO Y RELACIONES PÚBLICAS - 1º CFGS GIAT	Curso 2022/2023
---	---	-----------------

En estos casos, en los que la inasistencia a clase impida la evaluación continua, el alumnado deberá entregar las actividades evaluables diseñadas específicamente para él/ella, incluyendo las presentaciones orales que correspondan, y deberá realizar además un examen durante la convocatoria ordinaria de junio. En estos casos, los criterios de calificación serán:

- **Análisis de las producciones del alumno/a**: 30%\* de la nota.
- **El empleo de pruebas específicas orales o escritas**: 70% de la nota.

**\* Las exposiciones de trabajos serán obligatorias, por lo que si un alumno/a entrega el trabajo, pero no lo expone, éste no se valorará. Asimismo, han de ser presentados en tiempo y forma.**

### **Prueba extraordinaria. Evaluación final extraordinaria de junio**

Los alumnos que no superen el módulo en la evaluación ordinaria al término del tercer trimestre deberán realizar una prueba extraordinaria en junio.

La calificación será la siguiente:

- Actividades del Plan de recuperación: 30%
- Prueba escrita su forma está relacionada con los objetivos que el alumno no pudo superar (test, desarrollo o práctico): 70%\*

\*Para superar esta prueba el alumno/a deberá obtener una calificación de, al menos, 5 puntos.

### **Programa de recuperación para alumnos/as que no superen la evaluación ordinaria de junio**

Las actividades de recuperación serán las indicadas en el apartado 17 de esta programación: "Actividades de recuperación."

## **13. MÍNIMOS EXIGIBLES**

### **UT 1: Protocolo institucional**

- Entender el concepto de protocolo institucional.
- Conocer el funcionamiento del sistema de precedencias en España.



- Distinguir los sistemas de organización de invitados.
- Alcanzar una visión global del marco normativo al que está sujeto el protocolo institucional.

#### **UT 2: Protocolo empresarial**

- Distinguir tipos y objetivos de los actos protocolarios empresariales.
- Identificar el público objetivo y adecuación del acto.

#### **UT 3: Las relaciones públicas**

- Entender el papel de las relaciones públicas en las organizaciones turísticas.
- Describir el proceso de comunicación interna en las empresas turísticas.
- Identificar las acciones de comunicación externa en las empresas turísticas.

#### **UT 4: La comunicación con los clientes**

- Entender el concepto de comunicación.
- Distinguir los diferentes elementos que intervienen en el proceso comunicativo.
- Distinguir la comunicación verbal de la no verbal.
- Identificar los tipos de clientes que se pueden encontrar en las empresas turísticas.

#### **UT 5: Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias**

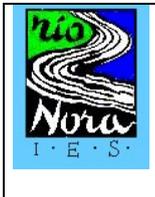
- Definir los conceptos de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Analizar los elementos de recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Identificar las fases de la gestión de quejas y reclamaciones.
- Reconocer la normativa aplicable en materia de reclamaciones en establecimientos turísticos.

#### **UT 6: Actitudes de atención al cliente**

- Analizar la importancia del cliente como eje fundamental sobre el cual gira la empresa.
- Diferenciar las modalidades de atención al cliente y sus fases.
- Definir el concepto de actitud.
- Contextualizar el valor de la actitud profesional en el sector turístico.

### **14. CRITERIOS DE PROMOCIÓN**

En las enseñanzas de formación profesional que se impartan en régimen presencial, para matricularse y cursar los módulos profesionales que se imparten en el segundo curso el alumnado deberá superar todos los módulos de primer curso. Asimismo, también podrá matricularse y cursar los módulos profesionales que se imparten en



el segundo curso el alumnado con módulos profesionales del primer curso pendientes de superación cuya carga horaria en su conjunto no supere el 25% del horario total asignado al primer curso.

Por todo ello y debido a que la carga horaria del módulo profesional de Protocolo y Relaciones Públicas no supera el 25% del horario total del curso un alumno/a puede matricularse en segundo curso con este módulo profesional pendiente.

## **15. METODOLOGÍA DIDÁCTICA**

Para la consecución de los objetivos marcados pensamos en el desarrollo de una metodología que sea:

**Activa.** - El propio alumno, a través de un proceso de reflexión y búsqueda, irá descubriendo diversos contenidos de la materia.

**Motivadora.** - Es conveniente crear en el aula un clima abierto, confiado y relajado que acerque al alumno a la materia. Promover la participación, favorecer el debate para conseguir que el alumno construya sus propios criterios y sea capaz de expresarlos. Se trata en definitiva de intentar que el alumno adquiera seguridad y confianza en si mismo, lo que le permitirá, entre otras cosas, tomar decisiones y asumir responsabilidades, así como adquirir hábitos y predisposición hacia el dialogo, respeto por las opiniones de otras personas, etc.

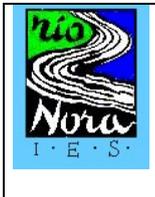
Para conseguir este objetivo, el profesor deberá desarrollar exposiciones (método dialéctico) y utilizando “la pregunta” como elemento dinamizador para conducir al grupo hacia el debate cuya, finalidad principal será de carácter formativo-informativo

**Socializadora.** - Otro aspecto importante está en la promoción del trabajo en grupo, que tiene en sí mismo valores educativos, además de estimular la participación y ayudar a la motivación.

El profesor actuará como “guía” del aprendizaje, teniendo la responsabilidad de desarrollar las estrategias expositivas necesarias, al principio de cada tema, que sirvan para definir los conceptos fundamentales, dar las pautas de actuación durante el proceso y estimular y encauzar el trabajo posterior del alumno. Propondrá y supervisará las actividades que los alumnos deberán desarrollar.

En el diseño de las tareas evaluables y las actividades de enseñanza-aprendizaje y se buscará fomentar el hábito de lectura, la curiosidad y el interés por aprender, el uso correcto de las nuevas tecnologías, y las habilidades para hablar en público.

**TEMAS TRANSVERSALES:** Se procurará trabajar los temas transversales, aunque dada la edad de nuestro alumnado se “trabajarán” de una forma muy distinta a la de otras etapas educativas anteriores. Dentro de los temas transversales se tratarán: Educación para Igualdad, el Civismo, la Tolerancia, la Solidaridad, el



Compañerismo, el lenguaje no sexista, respecto y conservación del medio ambiente y el resto de aspectos señalados en el documento de concreción curricular. Pero dentro de ellos, se prestará especial importancia a los siguientes:

**- El cuidado y protección del medio ambiente:** El alumnado tiene que valorar la relación con el medio en el que estamos inmersos y conocer los problemas ambientales que están degradando nuestro planeta a un ritmo alarmante; así como las aportaciones que los establecimientos hoteleros y demás empresas turísticas pueden llevar a cabo para preservar el entorno: utilización de productos reciclables, reducción de costes energéticos, ahorro de agua, realización de auditorías ambientales, etc. Con ello se pretende introducir al alumnado en la aplicación de una nueva filosofía de desarrollo turístico, basado en la “sostenibilidad”, que favorece la conservación del medio ambiente de la zona, entendiendo por medio ambiente no sólo a los recursos naturales (ríos, playas, etc), sino también a los recursos de tipo cultural (tradiciones, folklore, artesanía, etc.).

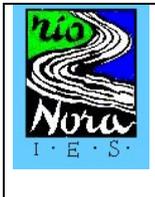
**- Tolerancia:** El centro educativo es el lugar idóneo para fomentar en el alumnado actitudes básicas de convivencia como son la solidaridad, tolerancia, el respeto a la diversidad, la capacidad de diálogo y la participación social; valores todos ellos imprescindibles en futuros profesionales del sector turístico, que deberán trabajar de cara al público y valorar la importancia del enriquecimiento cultural que se deriva de la variedad y diversidad que aportan los diferentes pueblos y razas.

Mediante las distintas actividades programadas en este módulo, los agrupamientos utilizados para su realización y los procedimientos de trabajo, se tratará de que el alumnado adquiera aptitudes propias de su perfil dentro de unos principios de responsabilidad (organización, respeto, disciplina, capacidad crítica, trabajo colectivo, honradez, etc.), y honestidad (sinceridad, confianza, receptividad, etc.).

## **16. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD**

En cumplimiento del artículo 33.1 g) de la Resolución de 18 de junio de 2009, se recogen en este apartado las medidas de atención a la diversidad. En su programación se han aplicado los principios de normalidad y flexibilidad y se han tenido en cuenta las directrices generales que el centro debe establecer en la concreción curricular del ciclo formativo, como señala el artículo 32 h) de la mencionada Resolución. Se trata de garantizar el diseño para todos y la accesibilidad universal exigidos por el RD 1255/2009, de 24 de julio y el Decreto 136/2010, de 27 de octubre.

Se trata de medidas que pretenden garantizar las mismas oportunidades formativas a todo el alumnado, independientemente de sus características y capacidades individuales. Para ello, se prevé un conjunto de intervenciones educativas que, desde una oferta curricular común, propone respuestas diferenciadas y ajustadas a dichas características individuales del alumnado. La necesidad de adoptar estas medidas puede surgir en cualquier momento del proceso de enseñanza-aprendizaje, ya que las circunstancias que lo dificultan



pueden conocerse desde el principio o en un momento posterior, bien por haberse desenmascarado o ser sobrevenidas. Además, dichas circunstancias pueden ser permanentes o pasajeras.

Teniendo en cuenta la diversidad del alumnado en cuanto a su formación y experiencia previas, se prevé que será necesario llevar a cabo **actuaciones metodológicas generales**, sobre el grupo en su conjunto, en los momentos en que se detecten dificultades en el aula. Estas medidas incluyen aspectos organizativos y metodológicos, que podrán consistir, entre otros, en una variación de los agrupamientos y organización del aula, estilos y ritmos de enseñanza, materiales didácticos y actividades de enseñanza-aprendizaje (modificando las programadas y/o incorporando actividades de refuerzo o ampliación), secuenciación y temporalización del proceso o instrumentos de evaluación, sin que en ningún caso se modifiquen los criterios de evaluación establecidos.

A pesar de que en este momento no se detecta la existencia de otro alumnado que requiera de una atención personalizada por presentar necesidades específicas de apoyo educativo (necesidades educativas especiales, dificultades específicas de aprendizaje, TDAH, altas capacidades intelectuales, por haberse incorporado tarde al sistema educativo o por condiciones personales o de historia escolar), si resultara necesario, se llevarán a cabo actuaciones metodológicas específicas, contando con el apoyo del Departamento de Orientación del centro. Se aplicarán en estos casos las medidas organizativas y metodológicas anteriores así como las adaptaciones de acceso que resulten necesarias.

En todo caso, los procesos de evaluación se adecuarán a las adaptaciones metodológicas de las que haya podido ser objeto el alumnado con discapacidad y se garantizará su accesibilidad a las pruebas de evaluación, tal y como exige el artículo 9 de la Resolución de 18 de junio de 2009.

En todos los supuestos anteriores se potenciarán tanto las reuniones con el resto del equipo docente como la participación de las familias.

## **17. ACTIVIDADES DE RECUPERACIÓN**

Tal y como se prevé en el apartado 11, Criterios de calificación, al alumnado que no supere la evaluación final ordinaria se le proporcionará un Plan de recuperación, donde se especificarán los aprendizajes mínimos, procedimientos, actividades a realizar y otras orientaciones para la preparación de la materia con el fin de lograr la superación positiva de la misma. Este programa de recuperación se desarrollará en el centro con docencia directa por parte del profesor.

**Para los alumnos que no superen la evaluación extraordinaria de junio:** Se les diseñará asimismo un programa de recuperación si el módulo profesional no ha sido superado en la evaluación final extraordinaria del primer curso, de modo que el alumnado lo pueda realizar simultáneamente a los módulos de segundo curso, teniendo en cuenta que no se garantizará su asistencia a las clases de este módulo.



## **18. BIBLIOGRAFÍA, MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS**

- PROTOCOLO Y RELACIONES PÚBLICAS. Editorial Paraninfo.
- PROTOCOLO PARA EVENTOS. TÉCNICAS DE ORGANIZACIÓN DE ACTOS I. Carlos Fuente Lafuente. Ediciones Protocolo.
- PROTOCOLO Y RELACIONES PÚBLICAS. Editorial Síntesis.
- LA COMUNICACIÓN EN EL PROTOCOLO. EL TRATAMIENTO DE LOS MEDIOS EN LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS. De Julio César Herrero y Juan Luis Fuente Lafuente. Ediciones Protocolo.
- LA EMPRESA Y SU PROTOCOLO. EL PROCEDIMIENTO DE CALIDAD EN LA ORGANIZACIÓN DE SUS ACTOS. De Gerardo Correas Sánchez. Editorial Protocolo.
- PROTOCOLO OFICIAL. LAS INSTITUCIONES ESPAÑOLAS DEL ESTADO Y SU CEREMONIAL. De Carlos Fuente Lafuente. Ediciones Protocolo
- LA COMUNICACIÓN EN LOS EVENTOS. De Diego Zala Martínez. Ediciones Protocolo
- MANUAL DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE. De José Antonio Dorado y Javier Cerra. Editorial Síntesis.

Al margen de la bibliografía anterior los recursos que está previsto utilizar son los siguientes:

a) Recursos de los alumnos:

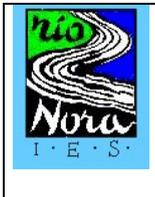
- Apuntes elaborados por el docente.
- Fotocopias con material de ampliación para completar el contenido de algunas unidades de trabajo o para la realización de supuestos prácticos.
- Apuntes del alumno.

b) Recursos del profesor:

- Manual de referencia: libros de consulta, etc.
- Apuntes elaborados por el docente.
- Normativa estatal y autonómica.
- Revistas y publicaciones especializadas en formato digital.
- Modelos de documentos.
- Material informático.
- Periódicos interactivos sobre la actualidad turística.
- Charlas de expertos invitados al aula, webinar, etc.

## **19. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES**

Se llevarán a cabo las actividades recogidas en la programación del departamento de actividades complementarias y extraescolares. En cuanto a las actividades extraescolares, teniendo en cuenta que su duración suele ir más allá del tiempo asignado por el horario a cada sesión lectiva y que, además, las



actividades que se desarrollan fuera del centro consumen un tiempo adicional en transporte y organización, se prefiere la programación de actividades multidisciplinares, fundamentadas en los vínculos existentes entre los módulos que componen el ciclo formativo. Es decir, se procurará la coordinación con otros grupos o departamentos, con el fin de reducir el impacto sobre las horas de docencia disponibles.

## **20. EVALUACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN Y PRÁCTICA DOCENTE**

Según el artículo 91 de la LOE, una de las funciones del profesorado será “la investigación, la experimentación y la mejora continua de los procesos de enseñanza”. Por ello se realizará una permanente reflexión sobre la práctica, analizándose la eficacia de la labor docente tanto para la consecución de los resultados de aprendizaje como para el mantenimiento de un clima adecuado en el aula. Para ello se tomarán las notas necesarias en el cuaderno del profesor/a.

En concreto, serán objeto de evaluación: los resultados académicos trimestrales y finales; las posibles desviaciones entre la temporalización programada y la real, así como sus causas; la relevancia de los ejemplos y actividades en el momento actual; la eficacia de los procedimientos de evaluación utilizados y su coherencia con la metodología planteada y los objetivos perseguidos en la evaluación; la contribución al desarrollo de los planes y proyectos del centro; el uso de los recursos disponibles; la comunicación y coordinación con las demás personas y órganos responsables en el centro de la planificación y desarrollo de la actividad educativa, así como con el alumnado y, en su caso, sus familias o tutores legales.

El objetivo de esta evaluación será la adopción, en su caso, de medidas correctoras, en un proceso continuo de: planificación - acción - evaluación.

Como instrumento de evaluación se utilizarán los modelos de informe trimestral proporcionados por el centro y contenidos en la PGA.