



***ESCUELA SUPERIOR DE
HOSTELERÍA Y TURISMO.
MADRID.***

***PROGRAMACIÓN
DEL MÓDULO PROFESIONAL
PROTOCOLO Y RELACIONES
PÚBLICAS DISTANCIA***

CURSO: 2021/2022

PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PROFESIONAL CURSO 2021-2022

Ciclo Formativo

Marcar el ciclo al que pertenece el Módulo

	Clave	Etapa	Denominación	
<input type="checkbox"/>	HOTB01	FPB	Cocina y Restauración	
<input type="checkbox"/>	INAB02	FPB	Actividades de Panadería y Pastelería	
<input type="checkbox"/>	HOTM01	CFGM	Cocina y Gastronomía	
<input type="checkbox"/>	HOTM01	CFGM	Cocina y Gastronomía	(FP Dual)
<input type="checkbox"/>	HOTM02	CFGM	Servicios en Restauración	
<input type="checkbox"/>	HOTM02	CFGM	Servicios en Restauración	(FP Dual)
<input type="checkbox"/>	HOTS01	CFGS	Gestión de Alojamientos Turísticos	
<input type="checkbox"/>	HOTS02	CFGS	Agencias de Viajes y Gestión de Eventos	
<input checked="" type="checkbox"/>	HOTS02	CFGS	Agencias de Viajes y Gestión de Eventos	(A Distancia)
<input type="checkbox"/>	HOTS03	CFGS	Guía, Información y Asistencia Turísticas	
<input type="checkbox"/>	HOTS04	CFGS	Dirección de Cocina	
<input type="checkbox"/>	HOTS05	CFGS	Dirección de Servicios en Restauración	
<input type="checkbox"/>	HOTS13	CFGS	Gestión de Alojamientos Turísticos + Guía, Información y Asistencia Turísticas	(Doble Título)
<input type="checkbox"/>	HOTS23	CFGS	Agencias de Viajes y Gestión de Eventos + Guía, Información y Asistencia Turísticas	(Doble Título)
<input type="checkbox"/>	HOTS45	CFGS	Dirección de Cocina + Dirección de Servicios en Restauración	(Doble Título)

Departamento:

Marcar el Departamento correspondiente

- AAEECC
- PRÁCTICAS
- FOL
- FRANCÉS
- FORMACIÓN BÁSICA
- HOSTELERÍA Y TURISMO
- INGLÉS

Jefe de Departamento (nombre y dos apellidos):

MARTA DE FRÍAS ALCANTARILLA

Módulo Profesional

Denominación oficial del Módulo (la relación de Módulos Profesionales se encuentra en documento adjunto)

PROTOCOLO Y RELACIONES PÚBLICAS

Grupo/s:

Indicar los códigos de los grupos en los que se imparte

(la relación de los grupos y sus códigos se encuentra en documento adjunto)

- de Hostelería:
- de Turismo: 1HOTS02DIA

Profesorado del Módulo Profesional

Relacionar el profesorado que imparte el Módulo (nombre y dos apellidos)

1. ELVIRA CUESTA CARAZO

Objetivos del Módulo

Finalidad global de la Programación

1. Aplica el protocolo institucional, analizando los diferentes sistemas de organización y utilizando la normativa de protocolo y precedencias oficiales.
2. Aplica el protocolo empresarial, describiendo los diferentes elementos de diseño y organización, según la naturaleza, el tipo de acto, así como al público al que va dirigido.
3. Aplica los fundamentos y elementos de las relaciones públicas (RR.PP.) en el ámbito turístico, seleccionando y aplicando las técnicas asociadas.
4. Establece comunicación con el cliente relacionando las técnicas empleadas con el tipo de usuario.
5. Gestiona las quejas, reclamaciones y sugerencias, describiendo las fases establecidas de resolución asociadas, para conseguir una correcta satisfacción del cliente.
6. Demuestra actitudes de correcta atención al cliente analizando la importancia de superar las expectativas de los clientes con relación al trato recibido.

La formación del módulo se relaciona con los objetivos generales e) y h) del ciclo formativo y permite alcanzar las competencias d), e), f), h) y i) del título.

Contenidos

Desarrollados en unidades didácticas

DECRETO 8/2010 de 18 de marzo, modificado por el Decreto 158/2017 de 19 de diciembre

DESARROLLO DE UD EN LA PLATAFORMA DE EDUCAMADRID

1.- Las relaciones públicas en el ámbito turístico.

- 1.1.- Fundamentos de las relaciones públicas.
- 1.2.- Los recursos de las relaciones públicas.

- 1.3.- Aplicación y valoración de las relaciones públicas en el ámbito turístico.

2.- La identidad corporativa e institucional.

- 2.1.- Marcas y logotipos.
- 2.2.- Manual de imagen corporativa.

3.- La imagen corporativa.

- 3.1.- Tipos de imagen.
- 3.2.- Elementos básicos de la imagen.
- 3.3.- Factores de riesgo de imagen.
- 3.4.- La imagen del turismo español.
- 3.5.- La marca España.

4.- Cuidando la imagen personal.

- 4.1.- La expresión corporal.
- 4.2.- Las habilidades sociales.

2.- LA COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES. (10/12/2020)

- 1.- El proceso de comunicación.
 - 1.1.- Los elementos de comunicación.
 - 1.2.- La comunicación no verbal.
 - 1.3.- La comunicación verbal.
 - 1.4.- Las técnicas de la comunicación.
 - 1.5.- La distorsión de la comunicación.
- 2.- La atención al cliente.
 - 2.1.- La importancia del personal: información y motivación.
 - 2.2.- El contacto con el cliente.
 - 2.3.- La comunicación según tipos de clientes.
- 3.- La actitud profesional.
 - 3.1.- La actitud de servicio al cliente.
 - 3.2.- La actitud de empatía.
 - 3.3.- La actitud de respeto.
 - 3.4.- Las actitudes en el entorno de trabajo.
- 4.- Puntos clave de una buena atención al cliente.
 - 4.1.- Atenciones según la fase de contacto de la empresa.
 - 4.2.- Las técnicas de dinamización.

3.- EL SERVICIO POSTVENTA EN LA EMPRESAS TURÍSTICAS (14/01/2021)

- 1.- La última fase de la atención al cliente.
- 2.- El servicio posventa como instrumento de mejora
- 3.- El Servicio de Atención al Cliente
- 4.- Quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.
 - 4.1.- Sistemas de recogida.
 - 4.2.- Las quejas de los turistas.
 - 4.3.- Gestión de quejas y reclamaciones.
 - 4.4.- Reclamaciones y denuncias: procedimientos y normativa.
 - 4.5.- La normativa de protección al consumidor.
- 5.- Cerrando la atención del cliente: satisfacción y fidelidad.

4.- INTRODUCCIÓN AL PROTOCOLO (11/02/2021)

- 1.- Introducción al protocolo.
 - 1.1.- Orígenes y evolución del protocolo.
 - 1.2.- La proyección de actos protocolarios.
 - 1.3.- Reglas básicas del protocolo.
 - 1.4.- Conceptos básicos del protocolo.
- 2.- El protocolo real.
 - 2.1.- Los tratamientos reales.
 - 2.2.- Consejos prácticos y recomendaciones.
- 3.- El protocolo social.
 - 3.1.- Tipos de vestuario.
 - 3.2.- Normas básicas del protocolo social.
 - 3.3.- La organización de la mesa.
- 4.- El protocolo institucional.

- 4.1.- Normativa sobre precedencias oficiales.
- 4.2.- Tipos de presidencias.
- 4.3.- La cesión de la presidencia.
- 4.4.- La organización de invitados.
- 4.5.- La ordenación de banderas.
- Anexo I.- Criterios de ordenación de banderas.

5.- EL PROTOCOLO EMPRESARIAL (11/03/2021)

- 1.- El protocolo empresarial.
 - 1.1.- Objetivos y tipos de actos empresariales.
 - 1.2.- El público objetivo.
 - 1.3.- Los recursos necesarios.
 - 1.4.- El presupuesto del acto.
- 2.- El Manual protocolario y de comunicación.
 - 2.1.- Diseño de un manual.
- 3.- El diseño de actos protocolarios empresariales.
 - 3.1.- Fase de planificación.
 - 3.2.- Fase de proyecto.
 - 3.3.- Fase de organización.
 - 3.4.- Fase de ejecución.
 - 3.5.- Fase de evaluación.
- 4.- La documentación del acto.
 - 4.1.- El programa.
 - 4.2.- El cronograma.
 - 4.3.- Los grafismos.
- Anexo I.- Tabla para la propuesta presupuestaria de un acto.
- Anexo II.- Cronograma a modo de tabla.
- Anexo III.- Cronograma redactado.





Tratamiento de los temas transversales

Los temas transversales se presentan como un conjunto de contenidos que interactúan en todas las áreas del currículo escolar, y su desarrollo afecta a la globalidad del mismo; no lo tratamos pues como un conjunto de enseñanzas autónomas, sino más bien como una serie de elementos del aprendizaje sumamente globalizados.

Los valores, las actitudes y las normas no se dejan como resultado de un posible acontecer sino que van a ser considerados como objeto del proceso de enseñanza aprendizaje de este módulo.

Todas las actividades de enseñanza aprendizaje propuestas para este módulo en el desarrollo de las unidades didácticas trabajarán las actitudes profesionales, no obstante algunas están especialmente

indicadas para contenidos como el diálogo, la reflexión, la discusión en grupo, la solidaridad, la no discriminación, el respeto a otras ideas, la integración de discapacitados, etc.

Actividades Complementarias y Extraescolares

Extraescolares

No se realizarán debido a la particularidad de esta enseñanza.

Complementarias

No se realizarán debido a la particularidad de esta enseñanza.

Recursos

Metodológicos

La metodología de las enseñanzas de Formación Profesional en el régimen a distancia se basa en la utilización de las tecnologías de la información y de la comunicación, en un entorno flexible e interactivo, que promueva el autoaprendizaje, la explotación y búsqueda de información a través de Internet y la utilización de plataformas virtuales de aprendizaje.

Es un modelo abierto, en que el alumno marca su propio ritmo de aprendizaje.

La acción tutorial, en sus diversas formas, bien sea on line, presencial o telefónica, será el elemento fundamental para guiar, estimular y acompañar al alumno en su proceso de aprendizaje, siempre haciendo primar los medios telemáticos y la autonomía del alumno.

Materiales

- La plataforma tecnológica de educación a distancia de la Comunidad de Madrid (Moodle), con los materiales específicos y propuestas de actividades alojados en dicha plataforma. Medio prioritario.
- Material de apoyo suministrado por el propio profesor para completar, actualizar o aclarar aspectos de los contenidos curriculares, y siempre haciéndolo llegar al alumno a través de la citada plataforma.
- Tutorías on-line en las que se orientará al alumno de forma personalizada y se resolverán las dudas que pudiera tener.
- Tutorías colectivas presenciales (una vez al mes) en las que se utilizarán los medios didácticos y equipamientos disponibles en el centro educativo
- Tutorías telefónicas o presenciales individuales, en los casos en que los medios anteriores no fueran suficientes.
- Foros y otros medios interactivos de la propia plataforma como medio de comunicación e interconexión entre los distintos alumnos, y entre estos y el profesor.

El profesor elaborará y pondrá a disposición de los alumnos en el aula virtual, a principio de curso, una guía didáctica en la que se concretarán las unidades didácticas con su correspondiente temporalización y la secuencia de tareas y actividades a desarrollar en cada una de ellas, para alcanzar los correspondientes resultados de aprendizaje.

Recursos en caso de que la actividad lectiva se desarrolle de forma telemática.

Estrategias. (*¿Qué voy a hacer?*)

Todas las actividades son telemáticas desde el inicio del curso y se desarrollan según la plataforma moodle y el diseño del curso.

Recursos metodológicos. (*¿Cómo lo voy a hacer?*)

Todas las actividades son telemáticas desde el inicio del curso y se desarrollan según la plataforma moodle y el diseño del curso.

Tic e innovaciones a aplicar. (*¿Qué herramientas voy a utilizar?*)

Todas las actividades son telemáticas desde el inicio del curso y se desarrollan según la plataforma moodle y el diseño del curso.

Evaluación

Criterios de la Evaluación Ordinaria

1. Aplica el protocolo institucional, analizando los diferentes sistemas de organización y utilizando la normativa de protocolo y precedencias oficiales.

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.

2 Aplica el protocolo empresarial, describiendo los diferentes elementos de diseño y organización, según la naturaleza, el tipo de acto, así como al público al que va dirigido.

Se han caracterizado la naturaleza y el tipo de actos a organizar. Se han diseñado manuales protocolarios 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. 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.

3 Aplica los fundamentos y elementos de las relaciones públicas en el ámbito turístico, seleccionando y aplicando las técnicas asociadas.

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 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.

4 Establece comunicación con el cliente relacionando las técnicas empleadas con el tipo de usuario. Se han identificado los procesos y los canales de comunicación.

Se han aplicado diversas técnicas de expresión verbal y no verbal. Se han analizado los objetivos de una correcta atención al cliente. 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.

5 Gestiona las quejas, reclamaciones y sugerencias, describiendo las fases establecidas de resolución para conseguir una correcta satisfacción del cliente.

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 ha cumplido la normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en 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.

6 Demuestra actitudes de correcta atención al cliente analizando la importancia de superar las expectativas de los clientes con relación al trato recibido

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

7 Informa y atiende al cliente dentro de los niveles de calidad exigidos.

Informa sobre actividades, instalaciones y servicios en diferentes tipos de establecimientos.

Contempla y conoce diversos instrumentos como la orden de servicio, la pizarra, el memoradum y otros medios de transmisión de la información.

Criterios de Calificación Ordinaria (*Actividad lectiva presencial en el centro.*)

La calificación ordinaria será principalmente conceptual (100%)

Se tendrá en cuenta la parte procedimental siempre y cuando el alumno haya participado positivamente en las actividades propuestas a través de la plataforma

Para hallar la nota de calificación ordinaria se aplicará la siguiente fórmula siempre que el resultado final sea una nota mayor a la obtenida en el examen

A) Nota examen final x 80% (conceptual)

+

B) Nota media de los exámenes de autoevaluación y actividades x 20% (procedimental)

Criterios de Calificación Ordinaria en caso de que la actividad lectiva se desarrolle de forma telemática

.De acuerdo con la normativa aplicable, la evaluación se hará a través de un examen final presencial y obligatorio para todos los estudiantes matriculados en el módulo. Los exámenes de la convocatoria ordinaria y extraordinaria, versarán sobre todos los contenidos del módulo. Así, es por ello que se recomienda a los alumnos realizar los ejercicios propuestos en el plataforma virtual.

No se realizarán exámenes parciales durante el curso.

El examen final será puntuado de 0 a 10 puntos, siendo necesario un mínimo de un 5 para aprobar. La nota del examen final supondrá el 100% de la calificación final.

La calificación final de la convocatoria ordinaria y extraordinaria será un número natural entero que se redondeará hacia arriba solo a partir de 0,6 décimas.

Criterios de Calificación Extraordinaria

De acuerdo con la normativa aplicable, la evaluación se hará a través de un examen final presencial y obligatorio para todos los estudiantes matriculados en el módulo. Los exámenes de la convocatoria ordinaria y extraordinaria, versarán sobre todos los contenidos del módulo. Así, es por ello que se recomienda a los alumnos realizar los ejercicios propuestos en el plataforma virtual.

No se realizarán exámenes parciales durante el curso.

El examen final será puntuado de 0 a 10 puntos, siendo necesario un mínimo de un 5 para aprobar. La nota del examen final supondrá el 100% de la calificación final.

La calificación final de la convocatoria ordinaria y extraordinaria será un número natural entero que se redondeará hacia arriba solo a partir de 0,6 décimas.

Mínimos exigibles (evaluaciones ordinarias y extraordinarias)

CONTENIDOS MÍNIMOS RD 1254/2009 de 24 de julio.

Aplicación del protocolo institucional:

Protocolo institucional.

Sistemas de organización de invitados.

Interés por la normativa en materia de protocolo y precedencias oficiales del Estado y de las Comunidades Autónomas.

Proyección de actos protocolarios.

Aplicación del protocolo empresarial:

Tipos y objetivos de los actos protocolarios empresariales.

Identificación del público objetivo y adecuación del acto.

Manual protocolario y de comunicación de una empresa.

Actos protocolarios empresariales.

Elaboración del programa y cronograma del acto a organizar.

Aplicación de los fundamentos y los elementos de las RR.PP. en el ámbito turístico:

Aplicación y valoración de las RR.PP. en el ámbito turístico empresarial e institucional.

Recursos de las relaciones públicas.

La imagen corporativa.

La expresión corporal. La imagen personal. Habilidades sociales.

Tipos de imagen.

La imagen del turismo español.

La comunicación con los clientes.

Proceso de la comunicación.

Comunicación no verbal.

Comunicación verbal.

Variables de la atención al cliente.

Modalidades de atención al cliente.

Puntos clave de una buena atención al cliente según la fase de contacto de este con la empresa.

Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias:

Quejas, reclamaciones y sugerencias.

Principales motivos de quejas del cliente de las empresas de hostelería y turismo.

Elementos de recogida de quejas, reclamaciones o sugerencias.

Fases de la gestión de quejas y reclamaciones.

Normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas turísticas.

Actitudes de atención al cliente:

Actitud de servicio al cliente.

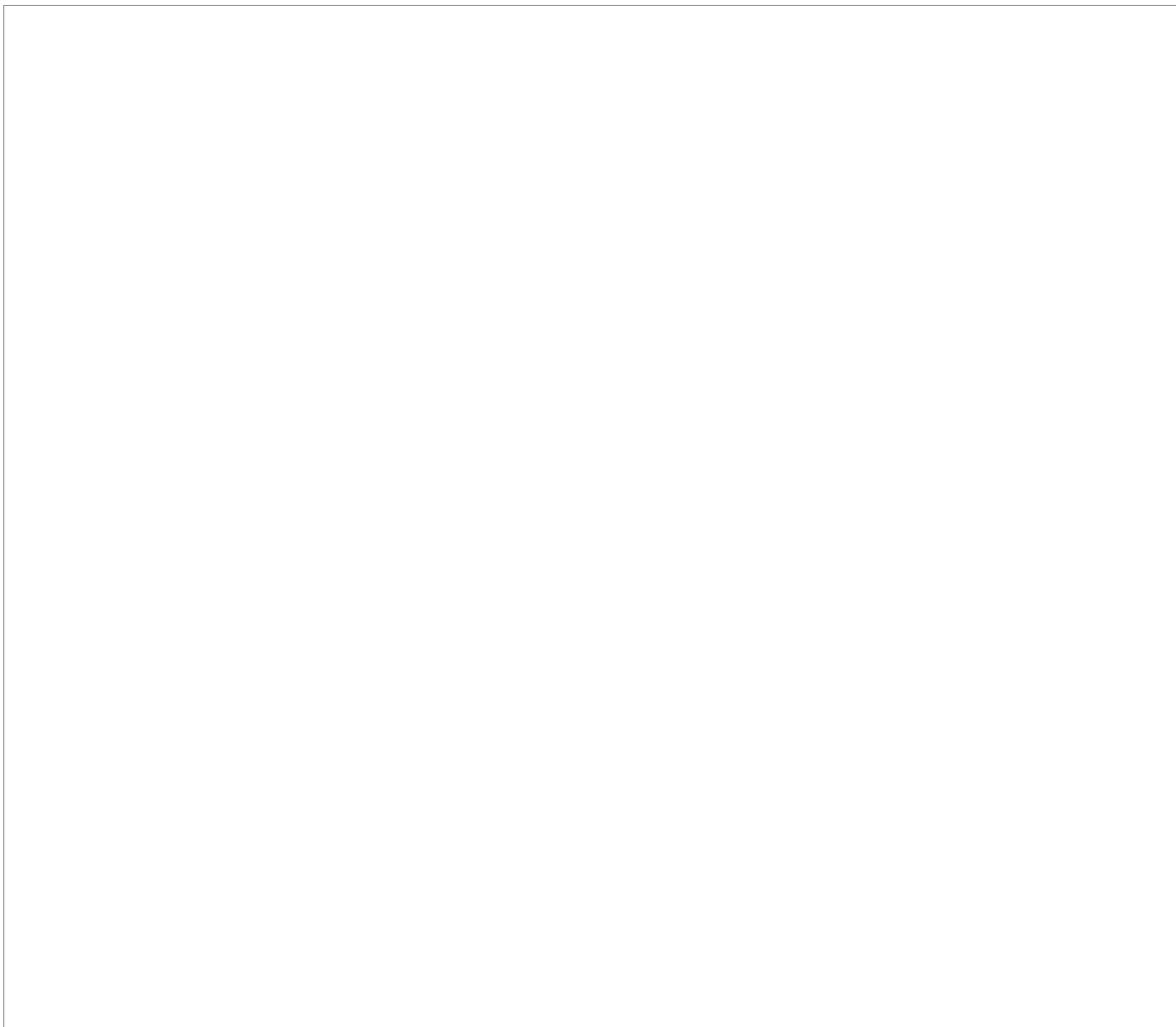
Actitud de respeto hacia clientes, superiores, personal dependiente y compañeros.

Actitud profesional.

El valor de la discreción dentro del ámbito laboral.

El valor de la imagen corporativa.





Fechas de las pruebas (evaluaciones ordinarias y extraordinarias)

- Evaluación ordinaria: JUNIO 2021
- Evaluación extraordinaria: JUNIO 2021

Valoración final del alumnado

1. CONCEPTOcarga parcial..... 100 % de la carga total
2. PROCEDIMIENTOS.....carga parcial 0 % de la carga total
3. ACTITUDEScarga parcial..... 0 % de la carga total
4. TRABAJOScarga parcial..... 0 % de la carga total

Actividades formativas del módulo en la empresa

(A CUMPLIMENTAR ÚNICAMENTE PARA MÓDULOS DE *FP DUAL*)

Resultados de aprendizaje

(A CUMPLIMENTAR ÚNICAMENTE PARA MÓDULOS DE *FP DUAL*)

Bibliografía

- 1.- Libro consulta: Protocolo y RRPP. Soledad Muñoz Boda. Ediciones Paraninfo 2010.
- 2.- Libro consulta: Protocolo y RRPP. Castillo Antonio y Fernández Maria Jesús. Síntesis 2015
3. Material del aula virtual.