

Grupo	Departamento	MÓDULO	CURSO
S1G	Hostelería y Turismo	PROTOCOLO Y RELACIONES PÚBLICAS	2019/2020

OJETIVOS Y COMPETENCIAS ESENCIALES

Aplicar el protocolo institucional, analizando los diferentes sistemas de organización y utilizando la normativa de protocolo y precedencias oficiales. Aplicar 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. Aplicar los fundamentos y elementos de las relaciones públicas (RR.PP) en el ámbito turístico, seleccionando y aplicando las técnicas asociadas. Establecer comunicación con el cliente relacionando las técnicas empleadas con el tipo de usuario. Gestionar las quejas, reclamaciones y sugerencias, describiendo las fases establecidas de resolución asociadas, para conseguir una correcta satisfacción del cliente. Demostrar actitudes de correcta atención al cliente analizando la importancia de superar las expectativas de los clientes con relación al trato recibido.

Objetivos específicos

1. Comprender el proceso de comunicación, sus elementos y sus barreras.
2. Informar al cliente.
3. Aplicar la atención al cliente en restauración.
4. Identificar las técnicas de protocolo propias de la restauración.
5. Definir y diseñar diferentes actos protocolarios.

CONTENIDOS ESENCIALES

1ª EVALUACIÓN

- UT 1. Protocolo. conceptos básicos
- UT 2. Aplicación del protocolo institucional.
- UT 3. Aplicación protocolo empresarial
- UT 4. Elaboración del programa y cronograma de un acto
- UT 5. Protocolo eclesiástico, militar, deportivo
- UT 6. Protocolo real y protocolo social

2ª EVALUACIÓN

UT 7. Las relaciones públicas.

UT 8. Aplicación de los fundamentos y elementos de las relaciones públicas en el ámbito turístico

3ª EVALUACIÓN

UT 9. Las relaciones públicas y la comunicación

UT 10. Aplicación de los recursos de las relaciones públicas i : instrumentos informativos

UT 11. Aplicación de los recursos de las relaciones públicas :instrumentos demostrativos y valorativos

UT 12. Aplicación práctica de las relaciones públicas: la gestión de la crisis empresarial

ADAPTACIONES METODOLÓGICAS

Como consecuencia de la declaración del Estado de Alarma la situación de emergencia de salud pública ocasionada por el COVID-19 a pandemia internacional, se suspende la actividad lectiva presencial en los centros de formación de Castilla y León. Desde esa fecha se han seguido en todo momento las instrucciones de las autoridades educativas con competencia en la materia tanto a nivel nacional como regional en la impartición y seguimiento de este Módulo Formativo de “Protocolo y Relaciones Públicas” del título de Grado Superior en “Guía, información y asistencia turísticas” S1G

A pesar de la suspensión de la actividad lectiva presencial, se ha continuado con la formación por medios telemáticos, realizando una formación en la modalidad on-line la cual se mantendrá hasta final del curso escolar 2019/2020 o hasta que se retome la formación presencial.

Para la impartición de los contenidos formativos teóricos se emplearan diferentes recursos educativos on-line como pueden ser Teams y Zoom para las clases virtuales y Google Classroom como herramienta para la presentación de trabajos, realización de cuestionarios y punto de encuentro y comunicación.

ADAPTACIÓN DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

Como consecuencia de la adaptación metodológica que se ha tenido que aplicar, resulta necesario la **adaptación de los criterios de evaluación y calificación** establecidos inicialmente para este Módulo Formativo y recogidos en la programación didáctica realizada por el profesor a principio de curso, la cual fue entregada a Jefatura de Estudios e informada de su contenido a los alumnos del citado Módulo Formativo.

Así mismo, el resumen la programación didáctica, está disponible en el aula virtual del Módulo Formativo, creada en Moodle y utilizada a lo largo de este curso escolar 2019/2020, al igual que se hará con este **RESUMEN DE LA ADAPTACION DE LA PROGRAMACIÓN DIDACTICA** .

Los nuevos criterios de evaluación que se aplicarán siempre y cuando la actividad lectiva presencial esté interrumpida serán los siguientes teniendo en cuenta las siguientes casuísticas:

1.- Alumnos con evaluaciones pendientes de superar (primera y segunda evaluación):

- No hay ningún alumno que no haya superado la primera evaluación, por lo que no se hace necesario fijar una fecha de recuperación.
- Para superar la segunda evaluación pendiente, los alumnos:
- Deberán de entregar todos los **trabajos y ejercicios obligatorios correspondientes a la evaluación** indicada a lo largo del curso escolar siendo la fecha de entrega tope el 08/06/2020 a las 00:00 horas. Si los ejercicios están incompletos se consideran como no entregados y por lo tanto no se podrá realizar la prueba de evaluación indicada a continuación.
- Deberá de realizar y superar una **prueba de evaluación de los contenidos teóricos** impartidos en esta segunda evaluación que tendrán lugar el día 9 de junio 2020 a las 11 horas.

2.- Alumnos que a la fecha tienen superadas las evaluaciones anteriores. Aquellos alumnos que tengan superadas las evaluaciones anteriores (primera y segunda) para superar esta tercera evaluación:

- La tercera evaluación tendrá un valor del 20% de la nota del cómputo final y no de un tercio haciendo media aritmética, debido a las especiales circunstancias derivadas del estado de alarma declarado el 11 de marzo de 2020.
- Deberán de entregar todos los **trabajos obligatorios correspondientes a esta evaluación** en el plazo establecido 08 /06/2020. Si los trabajos no son inéditos o están incompletos se consideran como no entregados y por lo tanto no serán evaluados.
- Aquellos alumnos que no hayan entregado los trabajos obligatorios de esta tercera evaluación deberán de realizar y superar una **prueba de evaluación de los contenidos teóricos** impartidos en esta evaluación que tendrán lugar el 12 de junio.

3.- Alumnos que no se les puede aplicar el derecho de evaluación continúa por la existencia de un número elevado de faltas de asistencia acumuladas a lo largo del curso. Para este caso los criterios de evaluación son:

- Deberán de entregar todos los **trabajos ejercicios obligatorios correspondientes a todas las evaluaciones** indicados a lo largo del curso escolar Si los trabajos no son inéditos o están incompletos se consideran como no entregados y por lo tanto no se podrá realizar la prueba de evaluación siendo la fecha de entrega tope el 08/06/2020 a las 00:00 horas. Si los trabajos no son inéditos o están incompletos se consideran como no entregados y por lo tanto no se podrá realizar la prueba de evaluación que tendrá lugar el 12/06/2020
- Deberá de realizar y superar una **prueba de evaluación de los contenidos teóricos y prácticos** impartidos en todo el curso que tendrán lugar el día 12 de Junio de 2020 a las 11 horas.

Este es un RESUMEN de las adaptaciones a programaciones didácticas debido al estado de alarma declarado el 11 de marzo de 2020 la situación de emergencia de salud pública ocasionada por el COVID-19 a pandemia internacional, dirigido a los/as alumnos/as. Las programaciones completas están a disposición de los interesados para su consulta en la Jefatura de Estudios del Centro.