



1. Identificación da programación

Centro educativo

Código	Centro	Concello	Ano académico
15015755	Rosalía de Castro	Santiago de Compostela	2016/2017

Ciclo formativo

Código da familia profesional	Familia profesional	Código do ciclo formativo	Ciclo formativo	Grao	Réxime
HOT	Hostalaría e turismo	CSHOT03	Guía información e asistencia turísticas	Ciclos formativos de grao superior	Réxime xeral-ordinario

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

Código MP/UF	Nome	Curso	Sesións semanais	Horas anuais	Sesións anuais
MP0172	Protocolo e relacións públicas	2016/2017	6	105	126

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

Profesorado responsable

Profesorado asignado ao módulo	MARTA NOVO IGLESIAS
Outro profesorado	

Estado: Pendente de supervisión inspector



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

Este profesional exerce a súa actividade no sector turístico, entendido este no seu sentido máis amplo, o que inclúe calquera tipo de eventos, terminais de viaxeiros e empresas de transporte, ademais das áreas turísticas tradicionais, como destinos e puntos de información, entre outros. Ademais, está capacitado para a creación e a implantación de plans e actividades de desenvolvemento locais, en relación co mesmo sector. Trátase de persoal traballador por conta allea ou por conta propia, incluíndo a posibilidade de ocupar postos na Administración ou en entes de características similares (consorcios, padroados, etc.).

As ocupacións e os postos de traballo máis salientables son os seguintes:

Guía local.

Guía acompañante.

Guía en lugares onde se localicen bens de interese cultural.

Informador/ora turístico/a.

Xefe/a de oficinas de información.

Promotor/ora turístico/a.

Técnico/a de empresa de consultoría turística.

Axente de desenvolvemento turístico local.

Asistente en medios de transporte terrestre ou marítimo.

Asistente en terminais (estacións, portos e aeroportos).

Encargado/a de facturación en terminais de transporte.

Asistente en feiras, congresos e convencións.

Encargado/a de servizos en eventos.

O turístico é un sector fundamental e puxante na economía española, cun crecemento constante, que proporciona emprego a máis de dous millóns e medio de persoas. Son precisamente as actividades relacionadas co transporte e as viaxes, así como outras actividades turísticas (que abranguen as actividades deportivas, culturais e de información), algunhas das que rexistran maiores crecementos no relativo ao persoal contratado e ao desenvolvemento de ocupacións relacionadas.

España pasou de ser un destino vacacional tradicional (área na que xorden numerosos competidores, como o resto de países mediterráneos), a ser un destacado destino de feiras, congresos e convencións a nivel mundial. Neste subsector, chamado xenericamente de eventos, o valor engadido das actividades é maior que no turismo en xeral, como tamén o é a exigencia de profesionais cualificados e con grande capacidade de innovación, coordinación de tarefas e orientación á calidade. Unha das exigencias nestas tarefas é a demanda de guías con capacidade de comunicación en múltiples contextos, e cun coñecemento profundo dos lugares onde traballan.

Polo que se refire ao transporte, xurdiu unha multitude de servizos complementarios derivados do grande investimento e da mellora das infraestruturas das terminais de estacións de ferrocarril, portos e aeroportos. Nestes servizos poténcianse de xeito notable ocupacións relacionadas coa atención a persoas pasaxeiros, para o que se precisan profesionais polivalentes e con formación adecuada en áreas de asistencia, idiomas, etc. Cómpre facer notar que, ata o de agora, estes traballos non contaban con formación oficial específica.

Tamén, cómpre sinalar que outra nova área de expansión do sector é o desenvolvemento local con base no turismo. Esta actividade está a servir de motor económico para moitas zonas de España e implica multitude de tarefas relacionadas coa planificación e a dinamización de contornos a partir de recursos naturais e socioculturais desas zonas. Para isto, precísanse profesionais con coñecementos específicos para localizar, coordinar e mobilizar medios de moi diversa índole.

Por outra parte, o Instituto Rosalía de Castro atópase no casco antigo da cidade de Santiago de Compostela. A cidade de Santiago é a capital da



Comunidade Autónoma de Galicia, a sua cidade vella está declarada patrimonio da humanidade dende 1.985, e destaca polo seu gran valor cultural, artístico e relixioso, recibindo un total de 576. 536 viaxeiros no ano 2013 segundo o INE. Destes case o 45 por cento proceden do extranxeiro. Estes datos ofrecénnos unha idea da importancia do turismo en Santiago que conta con aeroporto internacional, pazo de congresos, máis de 5.500 prazas hoteleiras e numerosas empresas relacionadas co sector.

Destacan as seguintes empresas onde o noso alumnado podería realizar o módulo de Formación en centros de traballo (FCT): Oficina de turismo de Santiago, Oficina de turismo de Porto y norte de Portugal, Oficina del peregrino, Asociación profesional de guías turísticos de Galicia, Artnatura Galicia, Museo do Pobo Galego, Universidad de Santiago de Compostela (Colegio Fonseca e CETUR), Axencia turismo Galicia (IET), Centro socio-cultural de Vite e Fontiñas, Intercruises, hotel AC Palacio del Carmen, hotel NH Obradoiro, hotel A Quinta da Auga, hotel GH Santiago, hotel Pazo de Altamira, hotel Tryp Santiago, entre outras.

Este módulo profesional contén a formación necesaria para desempeñar as funcións de atención a clientela e coñecementos do protocolo institucional e empresarial.

Estas funcións inclúen aspectos como:

- Protocolo institucional básico.
- Protocolo empresarial.
- Elementos dunha correcta atención a clientela.
- Xestión de queixas, reclamacións e xuxerencias.
- Actitudes básicas referentes a unha correcta atención a clientela.

A formación do módulo se relaciona cos obxectivos xerais e) e h) do ciclo formativo, e permite alcanzar as competencias d), e), f), h) e i).

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo versarán sobre:

- Actitudes do alumnado en referencia a os aspectos relacionados coa atención a clientela.
- Ferramentas básicas do protocolo institucional.
- Análise e proyección do protocolo nos actos empresariais.
- Ferramentas de xestión de queixas, reclamacións e xuxerencias.

A profesora promoverá a participación na aula, o debate constructivo e a creatividade aplicada aos coñecementos adquiridos na aula.

**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	A comunicación no ámbito do protocolo e as relacións públicas	A comunicación verbal: A asertividade. Proceso de atención telefónica e de mostrador. Los discursos. A comunicación non verbal: A voz. A expresión facial. A expresión corporal. A comunicación escrita: A correspondenza. As invitacións.	26	20
2	Introducción ao protocolo	Orixen e evolución do protocolo. Principios e fundamentos do Protocolo. Tipos de Protocolo. Regras básicas do protocolo.	6	2
3	O protocolo institucional	Os elementos do estado: As bandeiras. Os escudos. Os himnos. Os títulos nobiliarios. As condecoracións. Tratamentos protocolarios e normativa sobre precedencias en actos oficiais públicos. Sistemas de presidencia: sistema francés e sistema inglés. Organización dos comensais na mesa: en reloj o en aspas.	35	20
4	O protocolo social	Organización da mesa: tipos de servizo. Menú, carta e minuta. O vestuario: etiqueta civil e militar. O protocolo sobre comidas e roupa a nivel mundial.	20	20
5	O protocolo empresarial	Tipos de actos empresariais protocolarios: actos propios internos, actos propios externos e actos propios alleos. A negociación. Diseño e elementos dos actos protocolarios empresariais. A seguridade nos vehículos de executivos. Reunións profesionais: asambleas, xuntas, congresos, convencións, ferias, exposicións, etc.	12	20
6	Elaboración do programa e cronograma dun acto	Fases na organización dun acto: preparación, elaboración do proxecto, execución e avaliación. Confección do presuposto. Cronograma do acto.	17	15
7	As relacións públicas	O profesional das RR.PP.: perfil, coñecementos, funcións, responsabilidades, imaxen. A ética profesional.	10	3



4. Por cada unidade didáctica

4.1.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
1	A comunicación no ámbito do protocolo e as relacións públicas	26

4.1.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.	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.	SI
RA5 - Xestiona as queixas, as reclamacións e as suxestións, e describe as fases establecidas de resolución asociadas a unha correcta satisfacción da clientela.	SI
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
CA1.7 Deseñáronse invitacións en relación coa tipoloxía dos actos.
CA3.6 Identifícanse os procesos e as canles de comunicación.
CA3.7 Aplicáronse técnicas de expresión verbal e non verbal.
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.
CA4.8 Definíronse as técnicas de dinamización e interacción de grupos.
CA5.1 Definíronse e analizáronse os conceptos formais e non formais de queixas, reclamacións e suxestións.
CA5.2 Recoñecéronse os principais motivos de queixas da clientela nas empresas de hostalaría e turismo.
CA5.3 Identifícanse as canles de comunicación das queixas, das reclamacións e das suxestións, e a súa xerarquización dentro da organización.
CA5.4 Valorouse a importancia das queixas, das reclamacións e das suxestións como elemento de mellora continua.
CA5.5 Establecéronse as fases para seguir na xestión de queixas e reclamacións, para conseguir a satisfacción da clientela dentro do seu ámbito de competencia.



Criterios de avaliación
CA5.6 Cumpriuse a normativa en materia de reclamacións da clientela en establecementos de empresas turísticas.
CA5.7 Deseñáronse 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 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.

4.1.e) Contidos

Contidos
Deseño de invitacións.
Expresión corporal. Imaxe persoal. Habilidades sociais.
Procesos e canles de comunicación. Selección de medios de comunicación axeitados.
Tipos de imaxe.
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.
Técnicas de dinamización e interacción grupal.
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.



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



4.2.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
2	Introducción ao protocolo	6

4.2.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

4.2.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.

4.2.e) Contidos

Contidos
Natureza e tipoloxía dos actos que se organizan



4.3.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
3	O protocolo institucional	35

4.3.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.	NO
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

4.3.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.
CA1.8 Determinouse a ordenación de bandeiras dentro dos actos protocolarios.
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.

4.3.e) Contidos

Contidos
Protocolo institucional: definición e elementos.
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.
Colocación e ordenación de bandeiras dentro dos actos protocolarios.
Actitude profesional.
Valor da discreción dentro do ámbito laboral.



4.4.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
4	O protocolo social	20

4.4.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.	NO
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

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

Criterios de avaliación
CA1.3 Caracterizáronse os sistemas de ordenación das persoas invitadas en función do tipo de acto que se organice.
CA1.9 Definíronse e caracterizáronse os elementos do protocolo social
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.

4.4.e) Contidos

Contidos
<p>Protocolo social: definición e elementos</p> <p>Sistemas de organización de persoas invitadas.</p> <p>Actitude profesional.</p> <p>Valor da discreción dentro do ámbito laboral.</p>



4.5.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
5	O protocolo empresarial	12

4.5.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.	NO
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
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
CA1.3 Caracterizáronse os sistemas de ordenación das persoas invitadas en función do tipo de acto que se organice.
CA2.1 Caracterizouse a natureza e a tipoloxía dos actos que se organizan.
CA2.3 Identificouse o público a que se dirixen os actos.
CA2.4 Identificáronse os elementos de organización e deseño de actos protocolarios empresariais (presidencia, persoas invitadas, día, hora, lugar, etc.).
CA2.5 Verificouse a correcta aplicación do protocolo durante o desenvolvemento do acto.
CA6.6 Seguiuuse unha actitude de discreción.
CA6.7 Valorouse a importancia da imaxe corporativa.

4.5.e) Contidos

Contidos
Tipos de presidencias.
Proxección de actos protocolarios.
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.
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	Elaboración do programa e cronograma dun acto	17

4.6.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.	NO
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

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

Criterios de avaliación
CA1.3 Caracterizáronse os sistemas de ordenación das persoas invitadas en función do tipo de acto que se organice.
CA1.5 Realizáronse os programas protocolarios en función do acontecemento que se desenvolva.
CA1.6 Caracterizouse o deseño e a planificación de actos protocolarios.
CA1.7 Deseñáronse invitacións en relación coa tipoloxía dos actos.
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.
CA2.6 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.

4.6.e) Contidos

Contidos
Sistemas de organización de persoas invitadas.
Proxección de actos protocolarios.
Deseño de invitacións.
Actos protocolarios empresariais: Deseño. Aplicación adecuada do protocolo durante o acto. Documentación necesaria. Elaboración do programa e do cronograma dos actos.



4.7.a) Identificación da unidade didáctica

N.º	Título da UD	Duración
7	As relacións públicas	10

4.7.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.	NO
RA6 - Mantén actitudes de atención á clientela e analiza a importancia de superar as expectativas desta con relación ao trato recibido.	NO

4.7.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.
CA3.8 Recoñecéronse e valoráronse os recursos das relacións públicas.
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.

4.7.e) Contidos

Contidos
Fundamentos e principios das relacións públicas.
Aplicación e valoración das relacións públicas no ámbito turístico empresarial e institucional.
Recursos das relacións públicas.
Actitude profesional.
Valor da discreción dentro do ámbito laboral.



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

U.D.1: A comunicación no ámbito do protocolo.

CA1.7 - Deseñáronse invitacións en relación coa tipoloxía dos actos.

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

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 - Identifícanse 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.

U.D.2: Introducción ao protocolo.

CA2.1 - Caracterizouse a natureza e a tipoloxía dos actos que se organizan.

U.D.3: O protocolo institucional.

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.

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

CA2.4 - Identifícanse 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.

U.D.4: O protocolo social.

CA1.3 - Caracterizáronse os sistemas de ordenación das persoas invitadas en función do tipo de acto que se organice.

CA1.9 - Definíronse e caracterizáronse os elementos do protocolo social

CA2.4 - Identifícanse 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.

U.D.5: O protocolo empresarial.

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.

CA2.1 - Caracterizouse a natureza e a tipoloxía dos actos que se organizan.

CA2.3 - Identificouse o público a que se dirixen os actos.

CA2.4 - Identifícanse 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. aplicación do protocolo durante o desenvolvemento do acto.



U.D. 6: Elaboración do programa e cronograma dun acto.

CA1.3 - Caracterizáronse os sistemas de ordenación das persoas invitadas en función do tipo de acto que se organice.

CA1.5 - Realizaronse os programas protocolarios 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.

CA2.4 - Identifícanse os elementos de organización e deseño de actos protocolarios empresariais (presidencia, persoas invitadas, día, hora, lugar, etc.).

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

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

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

U.D.7: As relacións públicas.

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

CA3.8 - Recoñécéronse e valoráronse os recursos das relacións públicas.

Levarei a cabo un proceso de avaliación continua e integral do alumnado que me proporcionara información sobre a marcha do aprendizaxe. No caso de que éste non se consiga, poderei realizar as modificacións que considere necesarias e oportunas. A información que me aportará esta avaliación será o máis rica posible e non a reduciré á consideración dunha sola área (o rendemento), a unha sola técnica (as probas), a unha sola situación (a controlada) e a unha sola modalidade de avaliación (a sumativa).

O proceso de avaliación se realizará mediante:

a observación na aula durante seu traballo diario mediante a táboa de observación.

os diversos traballos e exposicións que realizarán, tanto de maneira individual como en grupo.

os diálogos con o alumnado, o que me permitirá recoller información sobre a marcha do aprendizaxe.

as probas específicas tanto de tipo escrito como de tipo oral. As probas escritas poden ser de tres tipos: probas de ensaio ou de temas a desenrolar, cuestións curtas ou micro temas e/ou supostos prácticos. As probas orais serán exposicións sobre algún tema tratado nas unidades didácticas.

Tendo en conta o anterior, os criterios de cualificación serán os seguintes:

* Mínimo unha proba escrita e/ou outra oral por avaliación parcial. No caso de realizarse máis dunha proba, cada unha de elas terá unha nota mínima de 5 para poder facer a media aritmética. A media aritmética de todas as notas obtidas terá que ser igual o superior a 5.

* Actividades de aula e de avaliación: traballos, exercicios, exposicións que se realizaran na aula e fora de ela, tanto de xeito individual como en grupo.

As actividades de avaliación deberán ser entregadas na data acordada (salvo causa debidamente xustificada). Debendo demostrar o alumnado que interiorizou o que nesta programación se reflexa para cada U.D., de non ser así, o alumnado terá unha nota negativa. No caso de realizarse máis dunha actividade de avaliación, cada unha de elas terá unha nota mínima de 5 para poder facer a media aritmética. A media aritmética de todas as notas obtidas terá que ser igual ou superior a 5.

* Terei en conta a asistencia regular a clase. Valorarei tamén a puntualidade, o trato e respecto hacia mín e entre eles. Así como a iniciativa, a creatividade o interés e a participación do alumnado na aula.

A cualificación final da avaliación parcial se obtendrá mediante a media aritmética da nota final das probas e da nota final das actividades de avaliación recollidas na avaliación, tendo que obter o alumnado a lo menos unha cualificación de 5.



En ningún caso superará a avaliación aquel alumnado cuxo comportamento non se axuste as normas do Centro e/ou da aula.

A valoración para ás:

-Probas escritas e/ou orais: 60%

-Actividades:30%

-Actitude: 10%

A avaliación final do módulo profesional será a media aritmética das notas correspondentes as dúas avaliacións parciais, no suposto de que todas elas estén superadas.

6. Procedemento para a recuperación das partes non superadas

6.a) Procedemento para definir as actividades de recuperación

Terase en conta a Orde do 12 de xullo de 2011 pola que se regulan o desenvolvemento, a avaliación e a acreditación académica do alumnado das ensinanzas de formación profesional inicial.

Artigo 31.4 "O alumnado de segundo curso que non poida acceder á FCT no período ordinario por ter módulos pendentes de primeiro e/ou segundo curso, poderá recuperalos neste mesmo período. Para este fin, o equipo docente asignarlle unha serie de actividades de recuperación para os módulos non superados, con indicación expresa da data final en que serán avaliados".

A titora realizará un informe de avaliación individualizado en colaboración co resto do equipo docente. O informe de avaliación individualizado a que se refire o artigo 39 desta orde conterá a información suficiente sobre os resultados de aprendizaxe non alcanzados polos alumnos e as alumnas, para que se teña en conta na súa posterior aprendizaxe.

PROCEDEMENTO E INSTRUMENTOS DE AVALIACIÓN

As actividades de recuperación realizaránse na aula, e determinarei o horario e a frecuencia das mesmas, así como a data de finalización. Se o alumnado non asistirá a estas actividades de recuperación, non terá opción a recuperar o módulo neste período, atendendo aos mesmos criterios de perda de dereito a avaliación contínua.

Para optar as probas escritas e/ou orais de recuperación, como requisito imprescindible e obligatorio, o alumnado deberá ter entregado tódalas actividades: traballos, exercicios individuais e/ou en grupo, exposicións que se realizaran na aula e fora de ela, e que deberán ser entregadas na data acordada (salvo causa debidamente xustificada) que o docente establecerá para cada unidade didáctica antes de facer as probas escritas e/ou orais.

A docente poderá realizar máis dunha proba escrita e/ou orais, simulacións ou cuestionarios para avaliar os coñecementos teórico e prácticos de xeito individual ao alumnado.

Se considerará superado o módulo cando o alumnado obteña unha nota de 5 o superior a 5, en cada un dos apartado, tanto das probas escritas e/ou orais de recuperación como das actividades.

Si o alumnado non superase algunha das probas estará suspenso, aplicándose o disposto na lexislación vixente sobre criterios de promoción do alumnado.



Terase en conta a mellora do rendemento académico, esforzo e interese durante o período de recuperación.

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

Terase en conta a Orde do 12 de xullo de 2011 pola que se regulan o desenvolvemento, a avaliación e a acreditación académica do alumnado das ensinanzas de formación profesional inicial, no seus artigos 25.4 y 5.

O profesorado poderá non permitir a realización de determinadas actividades aos alumnos e ás alumnas que perdesen o dereito á avaliación continua, sempre que poidan implicar algún tipo de risco para si mesmos, o resto do grupo ou as instalacións.

O alumnado que perdesen o dereito á avaliación continua co cal, por razóns de inasistencia reiterada, non sexa posible utilizar os instrumentos de avaliación previstos inicialmente para cada módulo profesional, terá dereito a realizar unha proba extraordinaria de avaliación previa á avaliación final de módulos correspondente.

Terase en conta ademais o establecido no punto terceiro da RESOLUCIÓN do 4 de agosto de 2016, 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 2016/17.

1. Conforme se determina no artigo 25 da Orde do 12 de xullo de 2011, 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, cuxa aceptación será acorde co establecido no correspondente regulamento de réxime interior do centro.

Para tales efectos e con carácter previo, o centro enviará un apercibimento ao alumno ou á alumna cando as faltas de asistencia inxustificadas, consonte o anterior, nun determinado módulo superen o 6 % respecto da súa duración total. Nel indicárase que perderá o dereito á avaliación continua no módulo de acumular un 10 % de inasistencias inxustificadas con respecto á súa duración total. Cando as faltas de asistencia alcancen a citada porcentaxe comunicárase a perda do dereito á avaliación continua. No caso de que se produza a perda do dereito á avaliación continua, na secretaría do centro deberá quedar constancia do apercibimento e da comunicación da perda do dereito á avaliación continua.

2. Para o alumnado matriculado logo de iniciadas as actividades lectivas, non se terán en consideración as sesións previas á formalización da matrícula.

3. O alumnado que perdesen 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 do 12 de xullo de 2011. A cualificación obtida na devandita proba consignárase na avaliación final de módulos do curso correspondente. O devandito alumnado non terá dereito a realizar para eses módulos as correspondentes actividades de recuperación a que se refiren os artigos 29.3, 31.4 e 34.3 da Orde do 12 de xullo de 2011, e no caso do segundo curso do réxime ordinario non terá acceso ao módulo de Formación en centros de traballo no período ordinario.

A proba de avaliación extraordinaria terá lugar ao finalizar o período lectivo asignado a este módulo profesional, o alumnado será avaliado na convocatoria final ordinaria, comunicándosele o día e a hora para a súa presentación.

PROCEDEMENTO:

A valoración da adquisición dos resultados de aprendizaxe do módulo profesional levarase a cabo a través da realización dunha proba dividida en dúas partes:

PRIMEIRA PARTE. Terá carácter eliminatorio, e dicir, de non superar esta parte da proba o alumnado non terá dereito a presentarse á segunda parte da proba, e consistirá nunha proba escrita que versará sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte. O profesor ou a profesora do módulo profesional, cualificará esta primeira parte da proba de cero a dez puntos. Para a súa superación as persoas candidatas deberán obter unha puntuación igual ou superior a cinco puntos.

Ademais, se a primeira parte da proba se subdividise en bloques, cada bloque terá o mesmo peso na cualificación, pero será de carácter



obligatorio obter unha puntuación mínima en cada un destes para poder obter a nota da primeira parte como suma das cualificación dos distintos bloques. No caso de que en algún bloque non estea calificado coa puntuación mínima, esta primeira parte da proba será calificada cun máximo de catro puntos. A cualificación mínima de cada bloque, de ser o caso, será a metade da cualificación do devandito bloque.

SEGUNDA PARTE. Deberá deseñarse cos criterios de avaliación do módulo relacionados cos coñecementos prácticos que deberá demostrar a persoa aspirante. Consistirá no desenvolvemento de un ou de varios supostos prácticos que versarán sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte. O profesor ou a profesora do módulo profesional, cualificará esta segunda parte da proba de cero a dez puntos. Para a súa superación as persoas candidatas deberán obter unha puntuación igual ou superior a cinco puntos. As persoas que non superen a primeira parte da proba serán cualificadas cun cero nesta segunda parte.

Ademais se a segunda parte da proba se subdividise en bloques, cada bloque terá o mesmo peso na cualificación pero será de carácter obrigatorio obter unha puntuación mínima en cada un destes para poder obter a nota da segunda parte como suma das cualificación dos distintos bloques. No caso de que algún bloque non estea calificado coa puntuación mínima, esta segunda parte da proba será calificada cun máximo de catro puntos. A cualificación mínima de cada bloque, de ser o caso, será a metade da cualificación do devandito bloque.

A cualificación final correspondente da proba de cada módulo profesional será a media aritmética das cualificacións obtidas en cada unha das partes, expresada con números enteiros, redondeada á unidade máis próxima. No caso das persoas aspirantes que suspendan a segunda parte da proba, a puntuación máxima que poderá asignarse será de catro puntos.

PRIMERA PARTE DA PROBA

CARACTERÍSTICAS E INSTRUMENTOS DE AVALIACIÓN: terá carácter eliminatorio e consistirá nunha proba escrita que versará sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte.

Esta parte poderá estar formada por un ou varios bloques. Estes bloques poderían ser: preguntas tipo test, preguntas curtas, recheo de ocios ou preguntas a desenvolver. O tempo máximo da primeira parte da proba será de 4 horas.

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

SEGUNDA PARTE DA PROBA

CARACTERÍSTICAS E INSTRUMENTOS DE AVALIACIÓN: consistirá no desenvolvemento de un ou de varios supostos prácticos que versarán sobre unha mostra suficientemente significativa dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte.

Esta parte poderá estar formada por un ou varios bloques. Estes bloques poderían consistir na realización de: exercicios de cálculo, probas de execución, probas orais, comentarios e análise de texto e/ou imaxes, O tempo máximo da segunda parte da proba será de 4 horas. Esta parte da proba poderá ser realizada fora das instalacións do centro.

MATERIAL NECESARIO: bolígrafo azul, calculadora científica, lápiz ou ceras de cores, regra. No caso de precisar programas informáticos ou equipos informáticos, estes serán facilitados polo centro.

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

Avaliarase o proceso de ensino, mediante a avaliación da práctica docente, e a programación, tendo en conta o establecido na LOMCE art 106 e no decreto 114/2010 polo que se establece a ordenación xeral da formación profesional do sistema educativo de Galicia, que no seu artigo 34.4 establece que ¿O equipo docente realizará o seguimento das programacións de cada módulo, con indicación do grao de cumprimento con respecto á programación e, en caso de desviacións, cunha xustificación razoada¿.



Así mesmo o artigo 48.2 establece que na avaliación da propia práctica docente terase en conta o seguimento a que se refire o artigo 34º.4 do presente decreto, e valorarase, entre outras, a programación, a organización e a concreción do currículo en relación á súa adecuación ás características do ámbito produtivo e ás necesidades do alumnado.

A avaliación das programacións é responsabilidade dos profesores do departamento. Ao longo do curso, nas sucesivas reunións de departamento, procederase á revisión para acordar as modificacións. Estas modificacións incorporaranse as programacións ao remate do curso, onde se avaliará:

Adaptación do currículo á contorna

Os espazos e o horario

A orientación educativa e profesional

A avaliación da práctica docente realizarase tamén coas enquisas que lles serán entregadas ao alumnado. Os aspectos a avaliar da programación serán:

Selección, distribución e secuenciación dos contidos.

Adecuación dos criterios de avaliación.

Idoneidade dos métodos pedagóxicos e materiais didácticos.

Idoniedade das actividades de ensino aprendizaxe.

8. Medidas de atención á diversidade

8.a) Procedemento para a realización da avaliación inicial

Segundo o artigo 28 da Orden 12 de xullo de 2011 pola que se regulan o desenvolvemento, a avaliación e a acreditación académica do alumnado das ensinanzas de formación profesional inicial, ao comenzo das actividades do curso académico, realizarase unha sesión de avaliación inicial.

A avaliación inicial permitirá coñecer todo o relacionado co alumnado, a actitude coa que se enfrenta ao proceso de ensinanza-aprendizaxe, e os coñecementos que ten sobre a materia que se vai impartir.

Para a súa aplicación empregaranse:

* Cuestionario de coñecementos previos do módulo. Baseado nos contidos do módulo e nos contidos do ciclo.

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

Segundo o artigo 15 e 16 da Orden 12 de xullo de 2011 pola que se regulan o desenvolvemento, a avaliación e a acreditación académica do alumnado das ensinanzas de formación profesional inicial o alumnado que precise actividades de reforzo por non responder globalmente aos obxectivos programados, estas actividades realizaranse segundo o estipule a profesora, incidindo nas necesidades propias de cada un dos alumnos/as individualmente.

Poderánse realizar: elaboración de pequenos cuestionarios, exercicios prácticos, pequenos traballos de búsqueda de información, de forma individualizada.

Axustes na metodoloxía, adaptando as axudas e recursos pedagóxicos ás necesidades dos alumnos.

Actividades diferenciadas, propoñendo, aos alumnos/as que presentan algunha dificultade para traballar certos contidos, actividades que lles permitan aproximarse a estes, ou ben actividades de ampliación na materia, para aqueles alumnos con maiores capacidades.

Materiais didácticos variados, que ofrezan un conxunto de actividades que aborden os contidos de distintas maneiras.

En todo caso, haberá unha coordinación co departamento de orientación, que tamén terá dado a súa visión de cal é o xeito de proceder e de facilitar ao alumnado a súa aprendizaxe.

En ningún caso estableceránse uns mínimos distintos aos que figuran nesta programación, por entender que o alumno/a deberá acadar os mínimos independentemente da forma de acadalos.



9. Aspectos transversais

9.a) Programación da educación en valores

No desenvolvemento do proceso de ensinanza-aprendizaxe están implícitos o traballo en grupo, a educación cívica, a igualdade de mulleres e homes e a educación para a convivencia. Estes conceptos, así como respecto aos compañeiros, profesores, aulas e material de traballo traballaranse a través de diferentes actividades.

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 do consumidor.

Aprender a conservar e valorar na súa xusta medida os bens personais, como é o caso dos instrumentos empregados no sector turístico.

Valorar os produtos de consumo co obxetividade e saber adquirilos e consumilos de forma racional e equilibrada.

Apreciar o desenvolvemento sostible mediante a reciclaxe de materiais, o deseño e consumo racional de obxectos...

Educación para a igualdade.

Estará sempre presente, xa que 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. Interesarse por coñecer, respectar e valorar a opinión e produción dos compañeiros, independentemente do seu sexo e da súa aparencia, colaborar con tódalas persoas, independentemente do seu sexo ou condición e amosar unha actitude crítica ante situacións nas que se produza calquera tipo de discriminación por razón do sexo.

Educación moral e cívica.

Manifestar actitudes propias sobre o sector turístico, visión crítica e actitude aberta a novas ideas, na resolución de problemas, interpretar o coñecemento do turismo técnico como unha ferramenta de traballo ao servizo da sociedade, e apreciar o noso patrimonio artístico e respetar as instalacións dos aloxamentos turísticos.

Educación para a paz.

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..... Apreciar a linguaxe da actividade turística como medio de expresión e comunicación entre comunidades diversas. Amosar unha actitude flexible e aberta ante as opinións dos demais no desenvolvemento do traballo en equipo no momento de resolver un problema, así como amosar comprensión das diferentes culturas dos clientes que recibirán cada vez mais neste novo escenario da globalización.

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.

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-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

Debido á natureza dos ciclos realizaranse unha serie de actividades complementarias e extraescolares ao longo do curso nas aulas e fóra das aulas.

Estas actividades serán de obrigatorio cumprimento no caso de que se realicen en horario escolar. Ademais destas actividades aquí expostas, poderanse realizar outras que xurdan ao longo do curso.

ACTIVIDADE 1: VISITA A OURENSE

Alumnado ao que vai dirixida: 2º de Giat e de Axencias de viaxes e xestión de eventos

Data de realización: 1er. trimestre

Breve descrición da actividade:

Viaxe en tren ata a cidade de Ourense. Visita a cidade. Visita as termas da Chavasqueira ou similar. Regreso a Santiago en tren.

ACTIVIDADE 2: VISITA A DIVERSOS RECURSOS DA CIDADE: CATEDRAL, MUSEO DAS PEREGRINACIÓNS, PATRIMONIO DA UNIVERSIDADE

Alumnado ao que vai dirixida: 1º de Giat e de Axencias de viaxes e xestión de eventos

Data de realización: 1º, 2º e tercer trimestre

Breve descrición da actividade:

Visita aos distintos recursos turísticos da cidade de Santiago de Compostela. Estas actividades realizaranse preferiblemente pola tarde en horario de clase.

ACTIVIDADE 3: VISITA AO PAZO DE CONGRESOS E ALGÚN HOTEL.

Alumnado ao que vai dirixida: 2º de Giat e de Axencias de viaxes e xestión de eventos

Data de realización: 1er. trimestre

Breve descrición da actividade:

Visita as instalacións do Pazo de Congressos de Santiago, así como a un hotel da cidade para o coñecemento do funcionamento do turismo de congresos de Santiago.

ACTIVIDADE 4: VISITA AO CIFP COMPOSTELA

Alumnado ao que vai dirixida: 2º de Giat e de Axencias de viaxes e xestión de eventos.

Data de realización: 1er. trimestre

Breve descrición da actividade:

Visita as instalacións do CEIFP Compostela e asistencia a una charla práctica sobre protocolo na mesa. Comida no centro para por en práctica os aspectos mas sobresaíntes dos conceptos tratados.

ACTIVIDADE 5: VISITA DE INCOLSA

Alumnado ao que vai dirixida: 2º de Giat e de Axencias de viaxes e xestión de eventos.

Data de realización: 2do. Trimestre.

Breve descrición da actividade:

Charla por parte do persoal de INCOLSA do funcionamento do organismo. A actividade porase celebrar no Instituto ou en INCOLSA, polo que o alumnado poderá coñecer as instalacións.

ACTIVIDADE 6: CHARLAS A CARGO DE PROFESIONAIS DO TURISMO

Alumnado ao que vai dirixida: Todo o alumnado dos ciclos.

Data de realización: Ao longo do curso

Breve descrición da actividade:

Diversas charlas de recoñecidos profesionais do sector.

10.Outros apartados



10.1) Cuestionario avaliación inicial de coñecementos previos

DEPARTAMENTO DE HOSTALERÍA E TURISMO

CURSO ACADÉMICO: 2016/17.

I.E.S. PLURILINGÜE "ROSALÍA DE CASTRO".

CICLOS SUPERIORES: 2º "AXENCIAS DE VIAXES E XESTIÓN DE EVENTOS" E
2º "GUÍA, INFORMACIÓN E ASISTENCIA TURÍSTICA".

MÓDULO PROFESIONAL: PROTOCOLO E RELACIÓNS PÚBLICAS.

PROFESORA: MARTA NOVO IGLESIAS

CUESTIONARIO DE AVALIACIÓN INICIAL DE COÑECEMENTOS PREVIOS:

ALUMNA/O:

GRUPO:

1. Qué entende por Protocolo?.
2. En líneas xerais, cómo se colocan as bandeiras?.
3. Cáles son as normas para a colocación dos comensais?.
4. Qué entende por menú degustación?.
5. Qué traxe de etiqueta vestirá un home si na invitación se indica "etiqueta branca"?.
6. Qué traxe de etiqueta vestirá una muller si na invitación se indica "traxe de cóctel"?.
7. Indique algúns funcións de un/a Relacións Públicas (RR.PP.).
8. Qué membros forman a Familia Real?. ¿E a familia do Rey?.
9. Indique as normas básicas de atención telefónica.
10. Indique algúns principios básicos para a realización dun discurso.
11. Según o protocolo empresarial, qué se debería colocar nas mesas de traballo?.
12. Nun vehículo de catro prazas, cal sería o protocolo a seguir para a ocupación do espazo en función do seu rango?.