

	 <p>Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo</p>	10/01/2019	
	<p align="center"><b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO SEMIPRESENCIAL</b></p>	<p align="center"><b>MD850202</b></p>	

## PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

### MÓDULO: PROTOCOLO Y RELACIONES PÚBLICAS

1º Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos (AVGE)

Periodo de vigencia (4 AÑOS): Desde el curso 2019/20 hasta el curso 2023/24.

Fecha de última modificación: junio 2019

ABREVIATURAS: CF: Ciclo Formativo, RA: Resultados de Aprendizaje, CE: Criterios de Evaluación, UT: Unidades de Trabajo

### 1. REGULACIÓN DEL TÍTULO

- Real Decreto 1254/2009, de 24 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- Orden 13 de octubre de 2010, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos.

### 2. OBJETIVOS GENERALES

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales del CF relacionados a continuación:

- Identificar y seleccionar información sobre los consumidores, la competencia y la evolución del sector aplicando las técnicas de investigación apropiadas para reconocer las oportunidades de negocio.
- Analizar información sobre proveedores de servicios, estándares de calidad, precios de mercado y demanda de clientes, aplicando procedimientos establecidos y la normativa vigente para programar y ofertar viajes combinados y otros servicios turísticos complejos.
- Analizar información sobre el mercado de reuniones y demanda de clientes, determinando los recursos propios y ajenos y las necesidades de coordinación para programar y ofertar servicios para congresos, convenciones, ferias y otros eventos.
- Analizar las herramientas y estrategias del marketing reconociendo sus fases y aplicaciones para proponer programas de promoción, comunicación y distribución.
- Reconocer e identificar posibilidades de negocio, analizando el mercado y estudiando la viabilidad de los proyectos para mantener el espíritu empresarial.

	  	<b>10/01/2019</b>			
	Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo		<b>MD850202</b>		
	<b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO SEMIPRESENCIAL</b>		<b>Revisión 1</b>		<b>Pág. 2/17</b>

### 3. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales personales y sociales del CF relacionadas a continuación:

- a) Analizar el mercado turístico para conocer las necesidades de los consumidores, las estrategias de los competidores y la evolución del sector, con objeto de encontrar oportunidades de negocio.
- b) Programar y ofertar viajes combinados y otros servicios turísticos complejos que se adecúen en calidad, tiempo y precios a las demandas del cliente.
- c) Programar y ofertar servicios para congresos, convenciones, ferias y otros eventos, que se adecúen a las expectativas y necesidades de los clientes.
- e) Proponer programas de promoción y comunicación así como canales de distribución, para dar a conocer la oferta de la empresa al mercado, controlando la efectividad de los mismos.
- j) Poner en funcionamiento un servicio post-venta aparejado a la oferta y atender el cliente para dar respuesta a sus solicitudes y/o reclamaciones asegurando su satisfacción y la calidad de los servicios.

### 4. PROSPECTIVA EN EL SECTOR (RD)

Las administraciones educativas tendrán en cuenta, al desarrollar el currículo correspondiente, las siguientes consideraciones:

- a) El sector de la intermediación de viajes, lejos de ser una actividad en retroceso, ha experimentado un crecimiento importante en los últimos años. Pero el futuro para las agencias pasa por la especialización, la inversión en personal cualificado, el uso de Internet y el incremento de las actividades de asesoría y asistencia a los viajeros. Las agencias de viajes deben afrontar el reto de las nuevas tecnologías, aprovechándolas al máximo, como herramientas básicas de un servicio que debe apostar por la calidad y, por tanto, por la formación, para sacar el máximo partido a la enorme información disponible también para el cliente. Por lo que se refiere a los proveedores, sin duda, la agencia sigue siendo una pieza clave de su red de ventas y de promoción comercial.
- b) Las agencias de viaje, por definición, son, básicamente, valor añadido, poniendo en relación a proveedores y clientes. Para ello, deben ofrecer un servicio de calidad, que no puede limitarse al billete cada vez más accesible para el consumidor final (páginas web de proveedores, agencias on-line, etc.). Es preciso que se profundice en lo que constituye el eje básico de la agencia, explotando el elemento «seguridad-confianza» que aporta el agente que se encarga de buscar la mejor alternativa, lo más adaptado a los gustos del cliente y con la mejor garantía. Éste es el elemento diferencial respecto de otros canales alternativos a la agencia. Las agencias se deben centrar en su hecho diferenciador como especialistas en viajes y asesoramiento para discernir entre la gran variedad de productos y servicios turísticos disponibles, asegurando la calidad.
- c) Por último, el sector de eventos se ha convertido en uno de los de mejor proyección y que experimentará un mayor crecimiento en los próximos años, al convertirse en una de las herramientas de marketing más rentables para las empresas. En relación con esto, es necesario poner de relieve que España se ha erigido en uno de los principales destinos de convenciones. Entre las tendencias del sector, destacan la especialización, la concentración, la diferenciación, el asesoramiento y la complejidad. La creatividad y la profesionalidad son el factor más demandado por los clientes, siempre deseosos de novedades y calidad en los servicios.

			UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo El FSE invierte en tu futuro		10/01/2019		
	Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo						
	<b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO SEMIPRESENCIAL</b>				<b>MD850202</b>		
				Revisión 1		Pág. 3/17	

## 5. TABLA GENERAL DE UNIDADES DE TRABAJO, RA Y TEMPORALIZACIÓN

OG	CPPS	RESULTADO DE APRENDIZAJE	UNIDAD DE TRABAJO	TEMAS	Trimestre	Nº horas estimadas	% nota
b), c), n)	a), b), c)	RA1. Aplica el protocolo institucional analizando los diferentes sistemas de organización y utilizando la normativa de protocolo y precedencias oficiales.	UD1. Protocolo institucional	Tema 1. Protocolo. Tema 2. Aplicación del protocolo institucional.	1T	30	20%
				Tema 3. Protocolo eclesiástico, militar y deportivo. Tema 4. Protocolo real y protocolo social.	1T	16	10%
b), c), n)	b), c)	RA2. 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.	UD2. Protocolo empresarial.	Tema 5. Aplicación del protocolo empresarial	2T	12	10%
				Tema 6. Elaboración del programa y cronograma de un acto.	2T	12	10%
a), b), c), e), n)	b), c)	RA3. Aplica los fundamentos y elementos de las relaciones públicas en el ámbito turístico seleccionando y aplicando las técnicas asociadas.	UD3. Las relaciones públicas.	Tema 7. . Relaciones públicas. Aplicaciones de los fundamentos y los elementos de la relaciones públicas en el ámbito turístico	2T	24	20%
a), b), c), e), n)	e), j)	RA4. Establece comunicación con el cliente relacionando las técnicas empleadas con el tipo de usuario.	UD4. Las relaciones públicas y la comunicación	Tema 8.. Las relaciones públicas y la comunicación	3T	10	10%
a), b), c), e), n)	e), j)	RA5. Gestiona las quejas, reclamaciones y sugerencias describiendo las fases establecidas de resolución para conseguir una correcta satisfacción del cliente.	UD5. Gestión de quejas y reclamaciones.	Tema 9 Gestión de quejas y reclamaciones, sugerencias.	3T	12	10%
a), c), e), n)	e), j)	RA6. Demuestra actitudes de correcta atención al cliente analizando la importancia de superar las expectativas de los clientes con relación al trato recibido.	UD6. Atención al cliente.	Tema 10. Las relaciones públicas y la comunicación. Atención al cliente.	3T	12	10%
<b>TOTALES</b>						128	100%
<ul style="list-style-type: none"> <li>OG=Objetivos generales. CPPS=Competencias profesionales, personales y sociales.</li> <li>En las columnas OG, CPPS y RA, el número o letra se corresponde con la Orden.</li> </ul> <p>El profesorado identificará los OG y CPPS que estén directamente relacionados con el RA. Pueden ser todos los que en la Orden se relacionan con el módulo o alguno/os de ellos (ver puntos 2 y 3 de esta programación).</p>							

	 <p>Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo</p>	10/01/2019	
	<b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO SEMIPRESENCIAL</b>		

## 6. DETALLE DE LAS UNIDADES DE TRABAJO

El presente curso académico viene marcado por la excepcional circunstancia de la pandemia de COVID-19, esto conlleva que, en algunos aspectos concretos, se tengan que establecer algunas puntualizaciones que contemplen la formación on-line.

<b>MÓDULO: Protocolo y Relaciones Públicas</b> <b>UNIDAD TRABAJO 1: PROTOCOLO INSTITUCIONAL</b>	
<b>1. TEMPORALIZACIÓN:</b> 46 horas	
<b>2. RESULTADO DEL APRENDIZAJE</b>	
<b>RA1.</b> Aplica el protocolo institucional analizando los diferentes sistemas de organización y utilizando la normativa de protocolo y precedencias oficiales.	
<b>3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>	<b>4. CONTENIDOS</b>
RA1/CEa) Se han definido los elementos que conforman el protocolo institucional.	- Protocolo institucional. Definición y elementos.
RA1/CEb) Se han determinado los criterios para establecer la presidencia en los actos oficiales.	- Tipos de presidencias
RA1/CEc) Se han caracterizado los diferentes sistemas de ordenación de los invitados en función del tipo de acto a organizar.	- Sistemas de organización de invitados.
RA1/CEd) Se ha reconocido la normativa de protocolo y precedencias oficiales del Estado y otras instituciones.	- Normativa en materia de protocolo y precedencias oficiales del Estado y de las Comunidades Autónomas. - Protocolo real. - Protocolo eclesiástico, militar y deportivo.
RA1/CEe) Se han realizado los programas protocolarios en función del evento a desarrollar.	- Proyección de actos protocolarios. - Protocolo social.
RA1/CEf) Se ha caracterizado el diseño y planificación de actos protocolarios.	
RA1/CEg) Se han diseñado diferentes tipos de invitaciones en relación con diferentes tipos de actos.	- Tipos de invitaciones. - Diseño de invitaciones.
RA1/CEh) Se ha determinado la ordenación de banderas dentro de los actos protocolarios.	- Colocación y ordenación de banderas dentro de los actos protocolarios.
<b>5. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN PONDERADOS Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN</b> Actividades y tareas 60%: Observación directa, plantillas de corrección, rúbricas Exámenes 40%: Plantilla de corrección  <i>* *Las ponderaciones de los distintos instrumentos de evaluación utilizados se detallarán a nivel de la programación de aula para cada una de las unidades de Trabajo. Se garantizará una variedad suficiente de instrumentos de</i>	

	 <p>Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo</p>	<p>10/01/2019</p>	
	<p><b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO SEMIPRESENCIAL</b></p>		

*evaluación para así poder aplicar correctamente los criterios de evaluación asociados a cada resultado de aprendizaje, repartiendo de este modo la calificación sin dar relevancia excesiva a unos instrumentos sobre otros favoreciendo de esta manera la evaluación continua del alumnado.*

*La medición del grado de consecución de los Resultados del Aprendizaje supone la obtención de al menos 5 puntos en la evaluación para considerar alcanzados mínimamente los resultados previstos, por debajo de esta puntuación no se habrán conseguido los Resultados del Aprendizaje previstos.*

**MÓDULO:** Protocolo y Relaciones Públicas  
**UNIDAD TRABAJO 2: PROTOCOLO EMPRESARIAL**

**1.TEMPORALIZACIÓN:** 24 horas

**2.RESULTADO DEL APRENDIZAJE**

**RA2.** 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.CRITERIOS DE EVALUACIÓN	4.CONTENIDOS
RA2/CEa) Se han caracterizado la naturaleza y el tipo de actos a organizar.	- Tipos y objetivos de los actos protocolarios empresariales.
RA2/CEb) Se ha diseñado un manual protocolario y de comunicación.	- Manual protocolario y de comunicación de una empresa. Diseño.
RA2/CEc) Se ha identificado el público al que va dirigido.	- Identificación del público objetivo y adecuación del acto.
RA2/CEd) Se han identificado los elementos de organización y diseño de actos protocolarios empresariales (presidencia, invitados, día, hora, lugar, etc.).	- Actos protocolarios empresariales. Diseño y aplicación del protocolo durante el acto. - Protocolo social.
RA2/CEe) Se ha verificado la correcta aplicación del protocolo durante el desarrollo del acto.	
RA2/CEf) Se ha enumerado la documentación necesaria según el acto para su correcto desarrollo.	- Documentación asociada.
RA2/CEg) Se ha elaborado el programa y cronograma del acto a organizar.	- Elaboración del programa y cronograma del acto a organizar.
RA2/CEh) Se ha calculado el presupuesto económico del acto a organizar.	- Presupuestos



	 <p>Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo</p>	UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo El FSE invierte en tu futuro	10/01/2019	
	<b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO SEMIPRESENCIAL</b>		<b>MD850202</b>	
			Revisión 1    Pág. 6/17	

## 5. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN PONDERADOS Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Actividades 60%: Observación directa, plantillas de corrección, rúbricas

Exámenes 40%: Plantilla de corrección

*\*Las ponderaciones de los distintos instrumentos de evaluación utilizados se detallarán a nivel de la programación de aula para cada una de las unidades de Trabajo. Se garantizará una variedad suficiente de instrumentos de evaluación para así poder aplicar correctamente los criterios de evaluación asociados a cada resultado de aprendizaje, repartiendo de este modo la calificación sin dar relevancia excesiva a unos instrumentos sobre otros favoreciendo de esta manera la evaluación continua del alumnado.*

*La medición del grado de consecución de los Resultados del Aprendizaje supone la obtención de al menos 5 puntos en la evaluación para considerar alcanzados mínimamente los resultados previstos, por debajo de esta puntuación no se habrán conseguido los Resultados del Aprendizaje previstos.*

### **MÓDULO:** Protocolo y Relaciones Públicas **UNIDAD TRABAJO 3: LAS RELACIONES PÚBLICAS**

**1.TEMPORALIZACIÓN:** 24 horas

#### **2.RESULTADO DEL APRENDIZAJE**

**RA 3:** Aplica los fundamentos y elementos de las relaciones públicas (RR.PP.) en el ámbito turístico seleccionando y aplicando las técnicas asociadas.

<b>3.CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>	<b>4.CONTENIDOS</b>
RA3/CEa) Se han definido los fundamentos y principios de las RR.PP.	- Fundamentos y principios de las RR.PP.
RA3/CEb) Se han identificado y caracterizado los elementos de identidad corporativa en empresas e instituciones turísticas.	- Identidad corporativa. Identificación y caracterización.
RA3/CEc) Se han identificado las principales marcas de entidades públicas y privadas del sector turístico.	- Principales marcas de entidades del sector turístico.
RA3/CEd) Se ha identificado y clasificado el concepto de imagen corporativa y sus componentes.	- La imagen corporativa. Concepto, componentes y tipos de imagen.
RA3/CEe) Se han reconocido distintos tipos de imagen proyectadas por empresas e instituciones turísticas.	
RA3/CEf) Se han identificado los procesos y los canales de comunicación.	-Procesos y canales de comunicación.
RA3/CEg) Se han aplicado diversas técnicas de expresión verbal y no verbal.	- La expresión corporal y la expresión verbal. Técnicas. La imagen personal. Habilidades sociales.
RA3/CEh) Se han reconocido y valorado los diferentes recursos de las relaciones públicas.	- Recursos de las relaciones públicas.
RA3/CEi) Se han seleccionado diferentes medios de comunicación dependiendo del producto a comunicar.	- Selección de medios de comunicación adecuados.

	 <p>Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo</p>	10/01/2019	
	<b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO SEMIPRESENCIAL</b>		

RA3/CEj) Se ha valorado la importancia de la imagen, la identidad corporativa, la comunicación y las relaciones públicas en las empresas e instituciones turísticas.	- Aplicación y valoración de las RR.PP. en al ámbito turístico empresarial e institucional.
--	---

RA3/CEk) Se ha identificado y caracterizado la imagen del turismo español y andaluz.	- La imagen del turismo español. - La imagen del turismo andaluz.
--	--

### 5. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN PONDERADOS Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Actividades 60%: Observación directa, plantillas de corrección, rúbricas

Exámenes 40%: Plantilla de corrección

*\* Las ponderaciones de los distintos instrumentos de evaluación utilizados se detallarán a nivel de la programación de aula para cada una de las unidades de Trabajo. Se garantizará una variedad suficiente de instrumentos de evaluación para así poder aplicar correctamente los criterios de evaluación asociados a cada resultado de aprendizaje, repartiendo de este modo la calificación sin dar relevancia excesiva a unos instrumentos sobre otros favoreciendo de esta manera la evaluación continua del alumnado.*

*La medición del grado de consecución de los Resultados del Aprendizaje supone la obtención de al menos 5 puntos en la evaluación para considerar alcanzados mínimamente los resultados previstos, por debajo de esta puntuación no se habrán conseguido los Resultados del Aprendizaje previstos.*

## MÓDULO: Protocolo y Relaciones Públicas

### UNIDAD TRABAJO 4: LAS RELACIONES PÚBLICAS Y LA COMUNICACIÓN

**1. TEMPORALIZACIÓN:** 10 horas

#### 2. RESULTADO DEL APRENDIZAJE

**RA 4:** Establece comunicación con el cliente relacionando las técnicas empleadas con el tipo de usuario.

#### 3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RA4/CEa) Se han analizado los objetivos de una correcta atención al cliente.

#### 4. CONTENIDOS

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

RA4/CEb) Se han caracterizado las técnicas de atención al cliente.

RA4/CEe) Se han utilizado las técnicas de comunicación con el cliente.

- Proceso de la comunicación.  
- Técnicas.

RA4/CEc) Se han diferenciado las modalidades de atención al cliente.

- Modalidades de atención al cliente.  
- Comunicación no verbal.  
- Comunicación verbal.

RA4/CEd) Se han aplicado las acciones del contacto directo y no directo.

- Contacto directo y no directo.

RA4/CEf) Se han caracterizado los diferentes tipos de clientes.

- Tipos de clientes.

	 <p>Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo</p>	<b>10/01/2019</b>			
	<b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO SEMIPRESENCIAL</b>		<b>MD850202</b>		
			<b>Revisión 1</b>		<b>Pág. 8/17</b>

RA4/CEg) Se han demostrado las actitudes y aptitudes en los procesos de atención al cliente.	- Actitudes y aptitudes.
RA4/CEh) Se han definido las técnicas de dinamización e interacción grupal.	- Técnicas de dinamización e interacción grupal.
<b>5. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN PONDERADOS Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN</b> Actividades 60%: observación directa, plantillas de corrección, rúbricas. Exámenes 40%  <i>* *Las ponderaciones de los distintos instrumentos de evaluación utilizados se detallarán a nivel de la programación de aula para cada una de las unidades de Trabajo. Se garantizará una variedad suficiente de instrumentos de evaluación para así poder aplicar correctamente los criterios de evaluación asociados a cada resultado de aprendizaje, repartiendo de este modo la calificación sin dar relevancia excesiva a unos instrumentos sobre otros favoreciendo de esta manera la evaluación continua del alumnado.          La medición del grado de consecución de los Resultados del Aprendizaje supone la obtención de al menos 5 puntos en la evaluación para considerar alcanzados mínimamente los resultados previstos, por debajo de esta puntuación no se habrán conseguido los Resultados del Aprendizaje previstos.</i>	

<b>MÓDULO: Protocolo y Relaciones Públicas</b> <b>UNIDAD TRABAJO 5: GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES</b>	
<b>1.TEMPORALIZACIÓN: 12 horas</b>	
<b>2.RESULTADO DEL APRENDIZAJE</b> <b>RA5.</b> Gestiona las quejas, reclamaciones y sugerencias describiendo las fases establecidas de resolución para conseguir una correcta satisfacción del cliente.	
<b>3.CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>	<b>4.CONTENIDOS</b>
RA5/CEa) Se han definido y analizado los conceptos formales y no formales de quejas, reclamaciones y sugerencias.	- Quejas, reclamaciones y sugerencias. Conceptos formales y no formales.
RA5/CEb) Se han reconocido los principales motivos de quejas de los clientes en las empresas de hostelería y turismo.	- Principales motivos de quejas del cliente de las empresas de hostelería y turismo.
RA5/CEc) Se han identificado los diferentes canales de comunicación de las quejas, reclamaciones o sugerencias y su jerarquización dentro de la organización.	- Elementos de recogida de quejas, reclamaciones o sugerencias.
RA5/CEd) Se ha valorado la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.	- Valoración de su importancia.



	 <p>Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo</p>	10/01/2019			
	<b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO SEMIPRESENCIAL</b>		MD850202		
			Revisión 1		Pág. 9/17

RA5/CEe) 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.	- Fases de la gestión de quejas y reclamaciones.
RA5/CEf) Se ha cumplido la normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas turísticas.	- Normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas turísticas.
RA5/CEg) Se han diseñado los puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención al cliente y gestión de quejas y reclamaciones.	- Diseño de puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención al cliente y gestión de quejas y reclamaciones.
<b>5. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN PONDERADOS Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN</b> Actividades 60%: Observación directa, plantillas de corrección, rúbricas Exámenes 40%: Plantilla de corrección.  <i>* *Las ponderaciones de los distintos instrumentos de evaluación utilizados se detallarán a nivel de la programación de aula para cada una de las unidades de Trabajo. Se garantizará una variedad suficiente de instrumentos de evaluación para así poder aplicar correctamente los criterios de evaluación asociados a cada resultado de aprendizaje, repartiendo de este modo la calificación sin dar relevancia excesiva a unos instrumentos sobre otros favoreciendo de esta manera la evaluación continua del alumnado.          La medición del grado de consecución de los Resultados del Aprendizaje supone la obtención de al menos 5 puntos en la evaluación para considerar alcanzados mínimamente los resultados previstos, por debajo de esta puntuación no se habrán conseguido los Resultados del Aprendizaje previstos.</i>	

<b>MÓDULO:</b> Protocolo y Relaciones Públicas <b>UNIDAD TRABAJO 6: ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	
<b>1.TEMPORALIZACIÓN:</b> 12 horas	
<b>2.RESULTADO DEL APRENDIZAJE</b> <b>RA6.</b> Demuestra actitudes de correcta atención al cliente analizando la importancia de superar las expectativas de los clientes con relación al trato recibido.	
<b>3.CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>	<b>4.CONTENIDOS</b>
RA6/CEa) Se han analizado las expectativas de los diferentes tipos de cliente.	- Actitud de servicio al cliente.
RA6/CEb) Se ha conseguido una actitud de empatía.	- Actitud de empatía y simpatía.
RA6/CEc) Se ha valorado la importancia de una actitud de simpatía.	

	 <p>Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo</p>	10/01/2019	
	<b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO SEMIPRESENCIAL</b>		

RA6/CEd) Se ha valorado en todo momento una actitud de respeto hacia los clientes, superiores y compañeros.	- Actitud de respeto hacia clientes, superiores, personal dependiente y compañeros.
RA6/CEe) Se ha conseguido alcanzar una actitud profesional.	- Actitud profesional.
RA6/CEf) Se ha seguido una actitud de discreción.	- El valor de la discreción dentro del ámbito laboral.
RA6/CEg) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa.	- El valor de la imagen corporativa.
<p><b>5. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN PONDERADOS Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN</b></p> <p>Actividades 60%: Observación directa, plantillas de corrección, rúbricas Exámenes 40%: Plantilla de corrección</p> <p><i>*Las ponderaciones de los distintos instrumentos de evaluación utilizados se detallarán a nivel de la programación de aula para cada una de las unidades de Trabajo. Se garantizará una variedad suficiente de instrumentos de evaluación para así poder aplicar correctamente los criterios de evaluación asociados a cada resultado de aprendizaje, repartiendo de este modo la calificación sin dar relevancia excesiva a unos instrumentos sobre otros favoreciendo de esta manera la evaluación continua del alumnado.</i></p> <p><i>La medición del grado de consecución de los Resultados del Aprendizaje supone la obtención de al menos 5 puntos en la evaluación para considerar alcanzados mínimamente los resultados previstos, por debajo de esta puntuación no se habrán conseguido los Resultados del Aprendizaje previstos.</i></p>	

## 7. CONTENIDOS TRANSVERSALES

La mayor parte de los contenidos del módulo están íntimamente relacionados con los contenidos transversales de la educación en valores que se recogen a continuación y que han de ser aprendidos junto con la atención a la cultura andaluza, según se establece en la Ley 17/2007 de Educación en Andalucía (art.39 y 40) por lo que a diario se trabajan en mayor o menor medida.

1. Educación moral y cívica: derechos humanos, valores de una sociedad libre y democrática.
2. Educación para la igualdad: respeto a la interculturalidad, a la diversidad.
3. Educación para la igualdad en ambos sexos.
4. Educación para la paz: no violencia, resolución de conflictos, respeto y tolerancia.
5. **Educación para la salud: hábitos de vida saludable y deportiva. Además, en este curso académico, se hará especial hincapié en el fomento de hábitos de salud preventivos relacionados con la COVID-19 : medidas preventivas adoptadas en celebración de actos y eventos y cambios en las normas de protocolo para prevenir contagios.**

	 <p>Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo</p>	10/01/2019		
	<p align="center"><b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO SEMIPRESENCIAL</b></p>	<p align="center"><b>MD850202</b></p>	<p align="center">Revisión 1</p>	

6. Educación para el consumo: consumo responsable y conocimiento de los derechos del consumidor.
  7. Educación ambiental: cuidado con el medio ambiente.
  8. Educación vial: seguridad y respeto a las normas.
  9. Educación para el ocio: utilización responsable del tiempo libre y del ocio.
  10. Cultura andaluza: el medio natural, la historia, la cultura y otros hechos diferenciadores de Andalucía.
- Se concretarán en la Programación de Aula.

## **8. ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS Y LÍNEAS DE ACTUACIÓN EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE (Orden)**

### **8.1. ORIENTACIONES PEDAGÓGICAS**

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar las funciones de atención al cliente y conocimientos del protocolo institucional y empresarial.

Las funciones de atención al cliente y conocimientos del protocolo institucional y empresarial incluyen aspectos como:

- Protocolo institucional básico.
- Protocolo empresarial.
- Elementos de una correcta atención al cliente.
- Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Actitudes básicas referentes a una correcta atención al cliente.

### **8.2. LÍNEAS DE ACTUACIÓN EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE**

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

- Trabajar las actitudes de los alumnos en referencia a todos los aspectos relacionados con la atención al cliente.
- Dotarlos de herramientas básicas de protocolo institucional.
- Análisis y proyección del protocolo en los actos empresariales.
- Herramientas de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias.

	 <p>Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo</p>	10/01/2019		
		MD850202		
		Revisión 1	Pág. 12 /17	
<b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b>				

## 9. METODOLOGÍA

Las decisiones que debemos adoptar respecto a la metodología de este módulo en cada UT tendrán en cuenta:

1. Los Contenidos (C) objeto de Aprendizaje para obtener los Resultados (RA) previstos, cuyo grado de logro se medirá con los Criterios de Evaluación (CE) pueden ser de tres tipos: saber, saber hacer y saber ser/estar. Dependiendo del tipo de contenido a aprender se elegirá la metodología más adecuada. Así, por ejemplo:

- Saber: Tener conocimientos de la materia en cuestión que se transmiten por el profesorado, de ordinario mediante lección magistral (y/o por el alumnado cuando este realice actividades de investigación que con posterioridad comparta con sus compañeros a través de exposiciones).
- Saber hacer: Conjunto de conocimientos y técnicas acumulados por una persona que se concretan en la realización de actividades prácticas, resolución de problemas mediante procedimientos más o menos complejos...
- Saber ser/estar: Conductas, pautas de comportamiento relacionadas con actitudes profesionales, individuales y/o sociales (responsabilidad, participación, iniciativa...).

2. Estrategias de enseñanza-aprendizaje. La exposición por parte del profesor, con protagonismo del docente, se usará cuando sea estrictamente necesario. El eje fundamental son las actividades vinculadas con los RA y los CE, en las que el alumno es el protagonista y responsable de su aprendizaje.

**Este curso académico, debemos tener en cuenta que, cuando el alumnado matriculado sea superior a 15 el grupo se desdobra, dando lugar a semipresencialidad en semanas alternas de los grupos. En estos casos, las estrategias de enseñanza-aprendizaje se adaptarán de tal modo que el alumnado que esté en casa pueda seguir su formación a través de las tareas, ejercicios, actividades, etc. planteadas por cada profesor/a en la plataforma educativa.**

Cuando los alumnos conozcan las reglas, se procederá a la realización de actividades relacionadas con el Saber Hacer mediante la ejecución de procedimientos en los que se conjuguen conocimientos básicos y actitudes inherentes al protocolo y las relaciones públicas que se deducen de los Criterios de Evaluación con los que se medirá el logro en el alcance del Resultado del Aprendizaje

3. Tipos de actividades. Las actividades deben adecuarse a los tipos de contenidos, los CE y RA. Podrán ser

- Actividades de introducción (diagnósticas o motivadoras), de desarrollo (actividades en clase o en casa) y de síntesis (resumen global, ideas o conclusiones principales) en el transcurso de cada UT.
- Actividades de ampliación (para avanzados) y refuerzo (para los que tengan dificultad), para atender a la diversidad.
- Complementarias o extraescolares: viajes, visitas, conferencias, vídeos... Siempre planificadas y, en el caso de las complementarias, con algún procedimiento para evaluar (Ej. informe del alumnado sobre la actividad, debate, cuestionario...).
- Actividades individuales y/o en grupo.

	  	<b>10/01/2019</b>	
	Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo	<b>MD850202</b>	
<b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b>		<b>Revisión 1</b>	<b>Pág. 13 /17</b>

- **Con carácter general, se establece que en la formación on-line las entregas de las tareas se harán a través de la plataforma educativa y se utilizarán por parte del profesorado recursos tales como cuestionarios on-line, realización de vídeos, infografías etc. que ayuden a la comprensión del módulo. Se dará protagonismo también a la actividad en foros y a materiales elaborados por el propio alumnado.**

4. Espacios. Aula ordinaria, aula de gestión, aula-taller.

**En algunos casos, en los grupos con formación semipresencialidad, u on-line los espacios se adaptarán y/o serán virtuales.**

**5. El profesor/a, si lo estima conveniente, establecerá en su programación de aula un anexo, adenda o epígrafe en el que detalle las variaciones a contemplar en el desarrollo de su programación en la formación on-line con respecto a los distintos elementos curriculares (objetivos, contenidos, metodología y evaluación) o instrumentos a utilizar.**

## 10. EVALUACIÓN

### 10.1. CONSIDERACIONES GENERALES

1. La evaluación se realiza teniendo en cuenta los RA y los CE, así como las competencias y objetivos generales del Ciclo Formativo asociados al módulo y establecidos en la normativa.

2. Es una evaluación continua. Para aplicar la evaluación continua se requiere la asistencia regular a clase del alumno/a y su participación en las actividades programadas. **Esto es válido tanto en los grupos con formación presencial como en los grupos en régimen semipresencial. De modo que la participación del alumno/a en la plataforma educativa de manera regular es fundamental.**

3. No se pueden poner mínimos en la nota de un instrumento de evaluación (por ejemplo, un mínimo de 3 en el examen para hacer media con trabajos, ejercicios de clase...).

4. Las ausencias del alumno/a, con carácter general, tendrán como consecuencia la imposibilidad de evaluar con determinados CE a dicho alumno/a en el proceso de evaluación continua, cuando dichas ausencias coincidan con la aplicación de actividades de evaluación relacionadas con determinados CE que no vuelvan a ser evaluados durante el curso.

5. En estos casos los alumnos/as tendrán derecho a ser evaluados aplicando dichos CE en el periodo de recuperación/mejora de la calificación:

a. En 1º en el periodo de recuperación/mejora entre la 3ª evaluación parcial y la final.

b. En 2º en el periodo de recuperación/mejora entre la 2ª evaluación parcial y la final.



	 <p>Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo</p>	10/01/2019		
	<b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b>	MD850202		
		Revisión 1	Pág. 14 /17	

## 10.2. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

- En todo momento, se garantizará una variedad suficiente de instrumentos de evaluación para poder aplicar correctamente los CE asociados a cada RA. Se diseñan diversos instrumentos y el peso de la calificación se reparte, sin que se de relevancia excesiva a unos sobre otros, para favorecer la evaluación continua.
- Los instrumentos de evaluación utilizados para comprobar y medir los aprendizajes se elegirán y diseñarán en función de los RA y CE. Usaremos:
  - Para observación: fichas de observación...
  - Para tareas: plantillas de corrección, fichas de autoevaluación/coevaluación...
  - Para trabajos: Plantillas de corrección, listas de chequeo...
  - Para exámenes: prueba escrita (test, preguntas cortas, desarrollo), prueba oral, prueba de ejecución...con sus plantillas de corrección.
  - **En el presente curso académico se adaptarán estos instrumentos a opciones digitales (app, programas, plataformas, etc.)**
- Los instrumentos de evaluación se concretan para cada UT.
- Todas las calificaciones se recogen en el Cuaderno del Profesor, donde aparecen reflejadas todas las variables a evaluar y su correspondiente calificación.
- Todos los documentos, incluidos los instrumentos, utilizados en el proceso de evaluación del alumno/a estarán a disposición del mismo o de sus representantes legales en caso de minoría de edad. Se facilitará copia de los mismos si los solicita el alumno/a o sus representantes legales en caso de minoría de edad.

## 10.3. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

- Todas las UT/RA no tendrán el mismo peso (según programación). Ver tabla de UT en apartado 5.
- Todos los CE no tendrán el mismo peso (según programación).
- La calificación del MP será la media ponderada (según programación) de las calificaciones de cada uno de los RA, observando siempre que se hayan superado todos los RA.
- Para superar el MP el alumno/a deberá alcanzar todos los RA asociados al módulo, cada uno con una calificación igual o superior a 5, entendida para cada RA como evidencia de la adquisición del mismo.
- Para superar un RA se hará la media ponderada de las calificaciones de cada CE. Se superará con calificación mayor o igual a 5.

	 <p>Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo</p>	<p>10/01/2019</p>	
	<p><b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b></p>	<p>MD850202</p>	
		<p>Revisión 1</p>	

6. En caso de no superar el RA sí se considerarán superados los CE de dicho RA con calificación mayor o igual a 5.

7. En el periodo ordinario de evaluación los criterios de calificación se establecerán para cada UT/RA ligados a los instrumentos de evaluación utilizados. Generalmente tareas y trabajos (40%) y exámenes (60%). *Estos porcentajes podrán modificarse cuando el profesorado lo considere oportuno, previo aviso al alumnado, pues por ejemplo en una UT muy teórica puede tener más peso el examen y en una UT muy práctica puede tener más peso la observación, tareas y trabajos.*

8. No se puede incluir % de actitud (competencias personales y sociales) de manera independiente con un peso en la nota global. Pueden valorarse en los distintos instrumentos de evaluación.

9. Las calificaciones que obtenga el alumnado en la recuperación sustituirán a las calificaciones anteriores. Por consiguiente dichas calificaciones, junto con las que obtuvo en los criterios de evaluación que sí superó en su momento, generarán una nueva calificación final del MP que será la que aparecerá como nota de evaluación final.

10. En el periodo de evaluación entre septiembre y 2ª evaluación parcial, en el caso del alumnado que quiera mejorar su calificación, se mantendrá la nota más alta considerando la que obtuvo en un primer momento y la que ha obtenido en este proceso de mejora de calificación. Por consiguiente, dichas calificaciones, junto con las que obtuvo en los criterios de evaluación que no han sido objeto de mejora, generarán una nueva calificación final del MP que aparecerá como nota de evaluación final.

11. La nota trimestral será la media aritmética (según programación) de las UT/RA del trimestre. La nota final será la media aritmética/ponderada (según programación) de todas las UT/RA.

12. Las notas trimestrales y finales se redondea:  $\geq 4,9$  a la baja y  $\geq 5,0$  al alza (siempre que el alumno/a llegue al 5).

13. Dado el importante peso que tienen las tareas y trabajos propuestos en el módulo, dichas tareas deberán ser entregadas por todo el alumnado en el modo y la fecha establecida para todos/as o de lo contrario dichas tarea no serán evaluadas.

## 11. ACTIVIDADES DE APOYO, REFUERZO Y RECUPERACIÓN

### APOYO

Durante el periodo ordinario de clases se podrán diseñar actividades de apoyo dirigidas a ayudar a los/as alumnos/as que necesiten de medidas encaminadas a facilitarles el logro de determinados Resultados de Aprendizaje

Se recogerán en la Programación de Aula durante el periodo de clase ordinario las actividades de apoyo de los RA y CE oportunos en cada situación.

### REFUERZO Y RECUPERACIÓN

	 <p>Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo</p>	<p>10/01/2019</p>	
	<p><b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b></p>	<p>MD850202</p>	

Se recogerán en la Programación de Aula las actividades de, refuerzo, recuperación o mejora de los RA y CE previstos para el periodo entre la última evaluación parcial (3ª en 1º y 2ª en 2º) y la final para permitir al alumnado la superación del módulo pendiente de evaluación positiva o, en su caso, mejorar la calificación obtenida en el mismo.

La Programación de Aula recogerá el detalle del plan de trabajo y los procedimientos e instrumentos de evaluación, así como los criterios de calificación para ese periodo. Al inicio de ese periodo el profesor entregará a cada alumno/a un plan individualizado de recuperación (ver modelo en el Cuaderno del Profesor) que recogerá:

- Detalle de los CE no superados
- Detalle del horario y calendario
- Información de la obligatoriedad de asistir a las clases de ese periodo

## 12. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Para los alumnos que tengan dificultades con la materia se realizarán actividades de refuerzo tales como: sesiones de resolución de dudas previas a los exámenes; agrupamiento con compañeros aventajados en actividades de trabajo de los alumnos en clase; actividades en grupo para fomentar la colaboración y cooperación de los alumnos con mayor nivel de conocimientos con los que presenten un nivel más bajo, etc. Se recogerán en la Programación de Aula.

Se podrán proponer actividades de ampliación destinadas al alumnado con mayor nivel o implicación. Se recogerán en la Programación de Aula.

En el caso de que haya alumnado con discapacidad reconocida se podrá realizar una adaptación de acceso al currículum: no se adaptarán objetivos, contenidos ni criterios de evaluación, pero se podrán adaptar materiales, metodología y procedimientos de evaluación (más tiempo para la realización de exámenes, cambio en el tipo de prueba como por ejemplo, oral en lugar de escrita para un alumno con problemas de motricidad, etc.). La adaptación queda en un documento escrito consensuado por el Equipo Docente y en la Programación de Aula se adecuarán las actividades formativas y los procedimientos de evaluación (*art. 2.5.e. de Orden de 29-9-2010 evaluación en FP*).

## 13. MATERIALES Y RECURSOS DIDÁCTICOS

### LIBRO DE CONSULTA

El libro de consulta recomendado: *Protocolo y Relaciones Públicas*, Autora: Mª Soledad Muñoz Boda, Editorial Paraninfo (2ª Edición).

	 <p>Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo</p>	10/01/2019	
	<p align="center"><b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b></p>	<p align="center"><b>MD850202</b></p>	

**OTROS:**

- Apuntes de la profesora
- Pizarra
- Ordenador
- Internet
- Prensa.
- Cañón
- Equipo de sonido
- Ordenadores de aula de gestión
- Vídeos, DVDs, películas...

**14. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES**

Se proponen para este módulo las siguientes actividades complementarias:

ACTIVIDAD	RA	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
Visita al MADOC (Mando de Adiestramiento y Doctrina del Ejército de Tierra)	RA1	Informe y comentario del alumno ajustado a un guión
Visita a un hotel de la ciudad.	RA 2,3,4,5,6	
Charla de profesionales del mundo del protocolo y las relaciones públicas	RA1, 2, 3, 4, 5	
Las Actividades Extraescolares se plantearán y consensuarán por parte del equipo educativo al inicio del curso escolar y se presentarán para su aprobación al Departamento de Familia Profesional.		

**SOLO podrán hacerse aquellas actividades extraescolares y complementarias que puedan realizarse garantizando las medidas de seguridad e higiene.**

**15. PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL SEGUIMIENTO DE LA PROGRAMACIÓN**

				UNIÓN EUROPEA Fondo Social Europeo El FSE invierte en tu futuro	<b>10/01/2019</b>	
	Programa financiado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y cofinanciado por el Fondo Social Europeo					
	<b>MODELO DE PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL</b>				<b>MD850202</b>	

Esta programación, que forma parte del Proyecto Funcional, tendrá una vigencia de 4 años desde su elaboración. No obstante lo anterior, anualmente y antes del 31 de octubre, las programaciones podrán ser revisadas y modificadas si procede.

Cada trimestre se revisará el cumplimiento de la programación y se aplicarán las medidas correctoras pertinentes.

En la Memoria Final se recogerán las variaciones para el curso siguiente.