

		10/01/2019		
	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL	MD850202	Revisión 1	

## PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA

**MÓDULO: PROTOCOLO Y RELACIONES PÚBLICAS**  
**CURSO: 1º AGENCIAS DE VIAJES Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS**

**Código: 0172**

**Duración: 128 H**

**PERIODO DE VIGENCIA (4 AÑOS): Desde el curso 2023/24 hasta el curso 2026/27**

**FECHA DE LA ÚLTIMA MODIFICACIÓN: OCTUBRE 2023**

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 (Orden)

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.

### 3. COMPETENCIAS PROFESIONALES, PERSONALES Y SOCIALES (Orden)

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

- 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.

		10/01/2019		
	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL	MD850202		
		Revisión 1	Pág. 1/11	

- 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 online, 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.

			10/01/2019		
	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL		MD850202		
			Revisión 1	Pág. 1/11	

## 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. INTRODUCCIÓN AL PROTOCOLO INSTITUCIONAL.	Tema 1. Introducción al Protocolo.	1T	30	10%
				Tema 2. Aplicación del protocolo institucional.			
				Tema 3. Protocolo eclesiástico, militar y deportivo. Tema 4. Protocolo social.			
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	24	16%
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	16%
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	12	16%
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	16%
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. Atención al cliente.	3T	12	16%
<b>TOTALES</b>						128	100%

• **OG**=Objetivos generales. **CPPS**=Competencias profesionales, personales y sociales.

• En las columnas **OG**, **CPPS** y **RA**, el número o letra se corresponde con la Orden.

**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).

		10/01/2019		
	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL	MD850202		
		Revisión 1	Pág. 1/11	

## 6. DETALLE DE LAS UNIDADES DE TRABAJO

<b>MÓDULO: PROTOCOLO Y RELACIONES PÚBLICAS</b> <b>UNIDAD TRABAJO 1: INTRODUCCIÓN AL PROTOCOLO .PROTOCOLO INSTITUCIONAL</b>	
<b>1.TEMPORALIZACIÓN:</b> 44 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 . Casos prácticos.( Observación directa, plantillas de corrección, rúbricas) Pruebas objetivas ( 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.*</i>	

		10/01/2019		
	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL	MD850202		
		Revisión 1	Pág. 1/11	

<b>MÓDULO: PROTOCOLO Y RELACIONES PÚBLICAS</b> <b>UNIDAD TRABAJO 2: PROTOCOLO EMPRESARIAL</b>	
<b>1.TEMPORALIZACIÓN:</b> 24 horas	
<b>2.RESULTADO DEL APRENDIZAJE</b> 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.	
<b>3.CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>	<b>4.CONTENIDOS</b>
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
<b>5. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN PONDERADOS Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN</b> Actividades y tareas . Casos prácticos.( Observación directa, plantillas de corrección, rúbricas) Pruebas objetivas ( 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.*</i>	

		10/01/2019		
	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL	MD850202		
		Revisión 1	Pág. 1/11	

**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.

**3.CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

**4.CONTENIDOS**

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.
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 el 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 y tareas . Casos prácticos.( Observación directa, plantillas de corrección, rúbricas)  
Pruebas objetivas ( 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.\**



		10/01/2019		
	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL	MD850202		
		Revisión 1	Pág. 1/11	

<b>MÓDULO: PROTOCOLO Y RELACIONES PÚBLICAS</b> <b>UNIDAD TRABAJO 4: LAS RELACIONES PÚBLICAS Y LA COMUNICACIÓN</b>	
<b>1.TEMPORALIZACIÓN:</b> 12 horas	
<b>2.RESULTADO DEL APRENDIZAJE</b> <b>RA 4:</b> Establece comunicación con el cliente relacionando las técnicas empleadas con el tipo de usuario.	
<b>3.CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>	<b>4.CONTENIDOS</b>
RA4/CEa) Se han analizado los objetivos de una correcta atención al cliente.	- 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.
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 y tareas . Casos prácticos.( Observación directa, plantillas de corrección, rúbricas) Pruebas objetivas ( Plantilla de corrección)	
<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>	

		10/01/2019		
	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL	MD850202		
		Revisión 1	Pág. 1/11	

**MÓDULO: PROTOCOLO Y RELACIONES PÚBLICAS  
UNIDAD TRABAJO 5: GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.**

**1.TEMPORALIZACIÓN:** 12 horas

**2.RESULTADO DEL APRENDIZAJE**

**RA5.** Gestiona las quejas, reclamaciones y sugerencias describiendo las fases establecidas de resolución para conseguir una correcta satisfacción del cliente.

**3.CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

**4.CONTENIDOS**

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.

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.

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

Actividades y tareas . Casos prácticos.( Observación directa, plantillas de corrección, rúbricas)  
Pruebas objetivas ( 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."*



		10/01/2019		
	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL	MD850202		
		Revisión 1	Pág. 1/11	

**MÓDULO: PROTOCOLO Y RELACIONES PÚBLICAS  
UNIDAD TRABAJO 6: ATENCIÓN AL CLIENTE.**

**1.TEMPORALIZACIÓN:** 12 horas

**2.RESULTADO DEL APRENDIZAJE**

**RA6.** Demuestra actitudes de correcta atención al cliente analizando la importancia de superar las expectativas de los clientes con relación al trato recibido.

**3.CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

**4.CONTENIDOS**

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.

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.

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

Actividades y tareas . Casos prácticos.( Observación directa, plantillas de corrección, rúbricas)  
Pruebas objetivas ( 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.*

		10/01/2019		
	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL	MD850202		
		Revisión 1	Pág. 1/11	

## 7. CONTENIDOS TRANSVERSALES

Además de los contenidos propios del módulo, deberán incluirse contenidos y actividades para la educación en valores y la atención a la cultura andaluza, según se establece en la Ley 17/2007 de Educación en Andalucía (art.39 y 40).

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.
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.

### CONTENIDOS RELATIVOS AL COMPORTAMIENTO RESPONSABLE EN LÍNEA

El comportamiento responsable en entornos en línea es fundamental para garantizar el respeto a los derechos de autor y la protección de la privacidad y seguridad de las personas. En este sentido, es importante trabajar en este módulo profesional con contenidos relacionados con las normas de propiedad intelectual y de copyright, así como de comportamiento responsable y seguro cuando se utilizan los medios digitales.

Es necesario que los estudiantes comprendan que cualquier obra que se encuentre en Internet, como imágenes, textos, videos, música, etc., está protegida por derechos de propiedad intelectual, y que su uso sin la debida autorización puede incurrir en un delito de violación de los derechos de autor.

Para evitar este tipo de situaciones, es importante que los estudiantes aprendan acerca de los distintos tipos de licencias:

- Licencias Creative Commons (CC), licencias flexibles que permiten a los creadores de contenido compartir su obra de manera gratuita y legal con condiciones específicas. En este sentido, es necesario explicar las diferentes licencias CC y sus características, para que los estudiantes sepan identificar y utilizar adecuadamente las obras con licencias libres: condiciones que establecen para la utilización de la obra, como la atribución al autor, la no modificación de la obra original, la prohibición de uso comercial, entre otros.
- Copyright: es una forma de protección de los derechos de autor que establece que cualquier obra original está protegida desde el momento en que se crea, sin necesidad de registro ni formalidad alguna. Los derechos de autor permiten a los autores controlar la forma en que se utiliza su obra y autorizar su uso por parte de terceros.
- Licencias GPL (GNU General Public License): son licencias de software libre que permiten a los usuarios ejecutar, copiar, distribuir y modificar el software. El software que se distribuye bajo una licencia GPL es de acceso libre y gratuito, y cualquier modificación o mejora que se realice debe compartirse también bajo la misma licencia.
- Licencias de dominio público: son licencias que permiten la libre utilización y modificación de la obra

		10/01/2019		
	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL	MD850202		
		Revisión 1	Pág. 1/11	

sin restricciones. En otras palabras, el autor renuncia a sus derechos de propiedad intelectual y cede la obra al dominio público.

- Licencias de software propietario: son licencias que establecen restricciones sobre el uso y distribución del software, limitando las posibilidades de copia, modificación o redistribución del mismo.

Asimismo, es fundamental que los estudiantes aprendan a utilizar bancos de imágenes libres de copyright para evitar cualquier tipo de infracción. En este sentido, se trabajará en cómo buscar y descargar imágenes de bancos de imágenes gratuitos que respeten los derechos de autor.

Por otro lado, es importante que los estudiantes aprendan a citar correctamente las fuentes y realizar atribuciones a las autorías, para dar el crédito correspondiente a los creadores de los contenidos que utilicen.

Finalmente, es necesario concienciar y aprender acerca de los riesgos que conlleva un uso inadecuado de los medios digitales. Así, se incluirán medidas preventivas para el uso responsable y seguro de los medios digitales y evitar riesgos, tanto para la seguridad personal como para la privacidad y la reputación en línea.

Algunos de los riesgos más comunes son:

- Ciberacoso: el acoso y la intimidación a través de medios digitales pueden ser más fáciles de ocultar y, por lo tanto, más difíciles de detectar. El ciberacoso puede tener un impacto negativo en la autoestima, la salud mental y el rendimiento académico o laboral.
- Phishing: El phishing es un tipo de estafa que intenta obtener datos, contraseñas, cuentas bancarias, números de tarjetas de crédito o del documento nacional de identidad de la víctima mediante engaño para utilizarlos en el robo o sustracción de fondos de sus cuentas. Generalmente se obtienen estos datos solicitando al usuario datos personales haciéndose pasar por una empresa o entidad pública con la excusa de comprobarlos o actualizarlos. Esta petición de datos se suele realizar a través de un SMS, whatsapp, una llamada telefónica, un correo electrónico o una ventana emergente durante la navegación por Internet.
- Exposición a contenido inapropiado: los jóvenes pueden estar expuestos a contenido inapropiado en línea, como pornografía o violencia, que puede ser perjudicial para su desarrollo.
- Adicción a la tecnología: el uso excesivo de dispositivos digitales puede llevar a una adicción a la tecnología, lo que puede afectar negativamente la salud mental y el bienestar.
- Compras de juegos en línea: Son una actividad recurrente entre los jóvenes. Los riesgos se encuentran en las estafas o robos cuando se adquieren estos juegos en plataformas de dudosa procedencia.
- Apuestas en línea: Son una serie de actividades virtuales que generan adicción en adultos, como adolescentes. Estas están relacionadas con los juegos de azar.
- Fuga de información: compartir información personal en línea puede llevar a la fuga de información, lo que puede tener consecuencias negativas para la privacidad y la seguridad.
- Sexting: el envío de mensajes o imágenes sexualmente explícitas a través de medios digitales puede

		10/01/2019		
	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL	MD850202		
		Revisión 1	Pág. 1/11	

tener graves consecuencias, como el acoso, la difamación o incluso el acoso sexual.

- Virus y software malicioso. Alumnado y profesorado utilizan a diario los equipos informáticos de nuestro Centro para desarrollar diferentes tareas, ya sean académicas, evaluativas o administrativas. Por ello, es esencial llevar a cabo una serie de consejos para garantizar la seguridad de los datos y la protección frente a troyanos, gusanos, spyware, malware, adware, ransomware o apps maliciosas.

Es importante que los usuarios de medios digitales conozcan estos riesgos y tomen medidas para proteger su seguridad y privacidad en línea, como el uso de contraseñas seguras, la verificación de la autenticidad de los mensajes y la limitación del tiempo de uso de los dispositivos digitales.

Nuestro Centro cuenta con el [Manual del buen uso del equipamiento informático](#), donde se puede ahondar en esta materia.

## 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.

## 9. METODOLOGÍA

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

1. Los aprendizajes derivados de los CE pueden ser de tres tipos: saber, saber hacer y saber ser/estar.

Dependiendo del tipo de aprendizaje se elegirá la metodología más adecuada. Así, por ejemplo:

- Saber: transmisión de información por el profesorado o el alumnado, búsqueda de información por parte del alumnado...
- Saber hacer: demostraciones prácticas, resolución de problemas prácticos...
- Saber ser/estar: Definición de pautas relacionadas con actitudes (responsabilidad, participación, iniciativa...).

		10/01/2019		
	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL	MD850202		
		Revisión 1	Pág. 1/11	

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.

3. Tipos de actividades. Las actividades deben adecuarse a los tipos de contenidos, los CE y RA. Se definirán para las UT en la Programación de Aula diferentes tipos de actividades:

- 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 en grupo.

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

5. Recursos educativos abiertos

En esta programación didáctica se contempla la integración y uso de recursos educativos abiertos (REA) en diferentes momentos del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Un recurso educativo abierto (REA) es un material didáctico que se encuentra disponible de forma gratuita y en línea, permitiendo que cualquier docente pueda acceder, utilizar, modificar y distribuirlo sin restricciones. Estos recursos pueden ser de diversos formatos, como textos, imágenes, audios, videos, animaciones, software, entre otros, y son creados con el objetivo de apoyar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Los REA se caracterizan por ser accesibles, reutilizables, adaptables y compartir sus contenidos con la comunidad educativa de manera abierta y colaborativa. Además, se basan en la filosofía de compartir el conocimiento y promover la educación de manera gratuita y sin restricciones.

La integración de estos recursos educativos abiertos (REA) en este módulo profesional es una excelente oportunidad para enriquecer y diversificar el proceso de enseñanza y aprendizaje. Los REA pueden ser de elaboración propia o provenir de repositorios oficiales que garanticen su calidad y pertinencia.

Los REA pueden ofrecer contenidos especializados y actualizados para el campo laboral específico del estudiante, y permiten a los docentes personalizar el aprendizaje y adaptarlo a las necesidades y preferencias del estudiante.

Además, el uso de REA puede fomentar habilidades tecnológicas y digitales, de búsqueda de información, de selección y valoración de fuentes, así como de capacidad para trabajar colaborativamente. También pueden fomentar la creatividad, la innovación y el espíritu emprendedor, aspectos muy valorados en el mundo laboral actual.

## 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

		10/01/2019		
	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL	MD850202		
		Revisión 1	Pág. 1/11	

clase del alumno/a y su participación en las actividades programadas.

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

- **En 1º** en el periodo de recuperación/mejora entre la 3ª evaluación parcial y la final.
- **En 2º** en el periodo de recuperación entre la 2ª evaluación parcial y la final.

## 10.2. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

1. 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.

2. 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.

3. Los instrumentos de evaluación se concretan para cada UT.

4. Todas las calificaciones se recogen en el Cuaderno del Profesor, donde aparecen reflejadas todas las variables a evaluar y su correspondiente calificación.

5. 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

1. Todas las UT/RA **no tendrán** el mismo peso (según programación). Ver tabla de UT en apartado 5.

2. Todos los CE **tendrán** el mismo peso (según programación). Ver tabla de UT en apartado 6.

3. 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.

4. 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.

5. Para superar un RA se hará la media aritmética/ponderada (según programación) de las calificaciones de cada CE. Se superará con calificación mayor o igual a 5.

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. Ej.: Observación, tareas y trabajos (X%), Exámenes (X%).

8. No se puede incluir % de actitud (competencias personales y sociales) de manera independiente con un



		10/01/2019		
	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL	MD850202		
		Revisión 1	Pág. 1/11	

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 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/ponderada** (según programación) de las UT/RA del trimestre. La nota final será la media **ponderada** (según programación) de todas las UT/RA.
12. Las notas trimestrales y finales se redondean.
13. **En aquellos MMPP que tengan un carácter de progresividad** en los aprendizajes, la adquisición de RA que impliquen necesariamente la adquisición de RA anteriores, supondrá que dichos RA anteriores han sido adquiridos aun si dichos RA no fueron adquiridos en su momento. Cuando se dé esta circunstancia para ciertos RA, será recogida en la programación.

#### 10.4 AUTOEVALUACIÓN Y CO-EVALUACIÓN

En esta programación didáctica se incluirá la utilización de la auto-evaluación y la co-evaluación como herramientas de evaluación del alumnado en diferentes momentos del proceso de enseñanza-aprendizaje.

En primer lugar, se podrá utilizar la auto-evaluación al final de cada unidad didáctica o resultado de aprendizaje, para que los estudiantes evalúen su propio trabajo y desempeño y reflexionen sobre lo que han aprendido y cómo han conseguido hacerlo. Se les proporcionará una lista de criterios de evaluación y se les pedirá que evalúen su propio trabajo en función de esos criterios. Además, se les dará la oportunidad de comentar sobre lo que les ha resultado más difícil, lo que les ha resultado más fácil, y qué estrategias han utilizado para conseguir aprender.

En segundo lugar, se podrá hacer uso de la co-evaluación en los proyectos de grupo. Cada grupo tendrá la oportunidad de evaluar el trabajo de sus compañeros de grupo en función de los criterios establecidos por el profesorado. Se les pedirá que proporcionen retroalimentación constructiva y que identifiquen las fortalezas y debilidades de cada miembro del grupo. La co-evaluación es de gran utilidad para fomentar la colaboración entre los estudiantes y para que puedan aprender a trabajar en equipo de manera más eficaz.

Estas herramientas ayudarán al profesorado a evaluar de manera más precisa el trabajo y el desempeño de los estudiantes.

#### 11. APOYO, REFUERZO Y RECUPERACIÓN

1. Se recogerán en la Programación de Aula durante el periodo ordinario de evaluación las actividades de apoyo dirigidas a ayudar a los alumnos/as que necesiten de medidas encaminadas a facilitarles el logro de determinados RA.
2. Las actividades de refuerzo, recuperación o mejora de los RA y CE previstas para el periodo de recuperación/mejora se recogerán específicamente en el Plan Individualizado de Recuperación/Mejora.
3. Al inicio de ese periodo de recuperación/mejora el profesor entregará a cada alumno/a el Plan Individualizado de Recuperación/Mejora (ver modelo en el Cuaderno del Profesor) que recogerá:

		10/01/2019		
	PROGRAMACIÓN DE MÓDULO PRESENCIAL	MD850202		
		Revisión 1	Pág. 1/11	

- RA y CE no superados/ mejorables.
- Plan de trabajo.
- Momentos e instrumentos de evaluación.
- Criterios de calificación.
- Horario y calendario
- Información de la obligatoriedad de asistir a las clases de ese periodo

## 12. MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

1. Para los alumnos/as 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.
2. Se podrán proponer actividades de ampliación destinadas al alumnado con mayor nivel o implicación. Se recogerán en la Programación de Aula.
3. En el caso de que haya alumnado con discapacidad reconocida se podrá realizar una adaptación no significativa y/o 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: M<sup>a</sup> Soledad Muñoz Boda, Editorial Paraninfo (2<sup>a</sup> Edición).

### OTROS:

- Apuntes de la profesora
- Pizarra
- Cañón y ordenador
- Prensa.

### Páginas web:

<https://www.protocolo.org/>,  
<https://www.protocolo.com/> <https://www.exteriores.gob.es/gl/Ministerio/Protocolo/Paginas/index.aspx>  
<https://sercomunicacion.es/blog-de-protocolo-en-espanol/>  
<https://protocoloalavista.com/>

- Equipo de sonido
- Ordenadores de aula de gestión
- Vídeos, DVDs, películas...

#### 14. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

Se proponen para este módulo las siguientes:

ACTIVIDAD	RA o CE	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
Visita al MADOC (Mando de Adiestramiento y Doctrina del Ejército de Tierra)	RA1	Informe y comentario del alumno ajustado a un guion.
Visita a un hotel de la ciudad.	RA 2,3,4,5,6	Cuestionario para el alumno
Conferencia de un profesional del sector (complementaria)	RA 1, 2,3,4,5,6	Informe y comentario del alumno ajustado a un guion
Actividad conjunta con los compañeros del ciclo de Dirección de Servicios sobre protocolo en la mesa.	RA 1	Observación.

Se aprobarán en reunión de Equipo Docente y de Departamento de Familia a principios de cada curso escolar.

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

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.