

**1. Identificación da programación****Centro educativo**

| Código | Centro | Concello | Ano académico |
|----------|----------------------|----------|---------------|
| 15006778 | Rodolfo Ucha Piñeiro | Ferrol | 2017/2018 |

Ciclo formativo

| Código da familia profesional | Familia profesional | Código do ciclo formativo | Ciclo formativo | Grao | Réxime |
|-------------------------------|--------------------------|---------------------------|------------------------|------------------------------------|-----------------------|
| ADG | Administración e xestión | CSADG02 | Asistencia á dirección | Ciclos formativos de grao superior | Réxime de proba libre |

Módulo profesional e unidades formativas de menor duración (*)

| Código MP/UF | Nome | Curso | Sesións semanais | Horas anuais | Sesións anuais |
|--------------|-----------------------|-----------|------------------|--------------|----------------|
| MP0661 | Protocolo empresarial | 2017/2018 | 0 | 158 | 0 |

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

Profesorado responsable

| | |
|--------------------------------|--|
| Profesorado asignado ao módulo | ANA BERTA LÓPEZ CALVIÑO, BEATRIZ SAYAR BARCIELA (Subst.) |
| Outro profesorado | |

Estado: Pendente de supervisión inspector



2. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación

2.1. Primeira parte da proba

2.1.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

| Resultados de aprendizaxe do currículo |
|---|
| RA1 - Caracteriza os fundamentos e os elementos de relacións públicas en relación coas situacións empresariais |
| RA2 - Selecciona as técnicas de protocolo empresarial aplicables describindo os elementos de deseño e organización, segundo a natureza e o tipo de acto, e o público ao que vaia dirixido |
| RA3 - Caracteriza o protocolo institucional analizando os sistemas de organización e utilizando as normas establecidas |
| RA4 - Coordina actividades de apoio á comunicación e ás relacións profesionais internas e externas, asociando as técnicas empregadas co tipo de usuario/a |
| RA5 - Elabora as cartas de servizos ou os compromisos de calidade e garantía axustándose aos protocolos establecidos na empresa ou organización |
| RA6 - Promove actitudes correctas de atención á clientela ou as persoas usuarias analizando a importancia de superar as súas expectativas |

2.1.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado

| Criterios de avaliación do currículo |
|---|
| CA1.1 Definíronse os fundamentos e os principios das relacións públicas |
| CA1.2 Identificáronse e clasificáronse os conceptos de identidade corporativa, imaxe corporativa e os seus compoñentes |
| CA1.3 Recoñecéronse tipos de imaxes proxectadas por empresas e organizacións |
| CA1.4 Recoñecéronse e valoráronse os recursos das relacións públicas |
| CA1.5 Seleccionáronse medios de comunicación dependendo do produto que cumpra comunicar e do público ao que se dirixa |
| CA1.6 Valórouse a importancia da imaxe, a identidade corporativa, a comunicación e as relacións públicas nas empresas e nas organizacións |
| CA1.7 Analizouse a conveniencia de contar cun servizo de protocolo e/ou un gabinete de prensa ou comunicación, segundo a dimensión da empresa ou da organización |
| CA2.1 Identificouse a natureza e o tipo de actos que cumpra organizar, e aplicáronse as solucións organizativas adecuadas |
| CA2.2 Describíronse as fases de creación e deseño dun manual de protocolo e relacións públicas segundo o público ao que vaia dirixido |
| CA2.3 Diferenciáronse os requisitos e as necesidades dos actos protocolarios nacionais dos dos actos internacionais |
| CA2.4 Identificáronse as técnicas de funcionamento, planificación e organización de actos protocolarios empresariais |
| CA2.5 Elaborouse o programa e o cronograma do acto que se vaia organizar |
| CA2.6 Definiuse e/ou cubriuse a documentación necesaria segundo o acto, para o seu correcto desenvolvemento |
| CA2.7 Calculouse o orzamento económico do acto que se vaia organizar |
| CA2.8 Definíronse os indicadores de calidade e puntos clave para o correcto desenvolvemento do acto |
| CA2.9 Comprobáronse as desviacións producidas nos indicadores de calidade e puntos clave, e prevíronse as medidas de corrección correspondentes para edicións posteriores |
| CA2.10 Valoráronse os actos protocolarios como medio coadxuvante á estratexia nos negocios e na mellora das relacións internas da empresa |

**Crterios de avaliación do currículo**

CA2.11 Analizáronse os aspectos de seguridade adecuados en función do tipo de acto e das persoas invitadas, e como poden afectar a organización

CA3.1 Definíronse os elementos que conforman o protocolo institucional e as clases de público ao que poida dirixirse

CA3.2 Valorouse a importancia do coñecemento e do seguimento dos manuais de protocolo e relacións públicas definidos nas institucións

CA3.3 Caracterizouse o deseño, a planificación e a programación do acto protocolario en función do evento que se vaia organizar

CA3.4 Descríbóronse os principais elementos simbólicos e/ou de representación nos actos institucionais (bandeiras, himnos, etc.)

CA3.5 Identificáronse as técnicas de funcionamento, planificación e organización de actos protocolarios institucionais

CA3.6 Definiuse e/ou cubriuse a documentación necesaria segundo o acto, para o seu correcto desenvolvemento

CA3.7 Calculouse o orzamento económico do acto que se vaia organizar

CA3.8 Comprobáronse as partidas orzamentarias reservadas para o acto, así como o cumprimento en procedementos e prazos dos trámites necesarios

CA3.9 Definíronse os indicadores de calidade e os puntos clave para o correcto desenvolvemento do acto

CA3.10 Valoráronse os actos protocolarios institucionais como o medio de comunicación e relación entre institucións

CA3.11 Analizáronse os aspectos de seguridade adecuados e a correcta coordinación cos servizos de seguridade das institucións implicadas nun acto protocolario

CA4.1 Valorouse a importancia das relacións públicas como elemento estratéxico no trato con clientela interna e externa, persoas usuarias, provedores/as e terceiras persoas con relación coa empresa ("stakeholders")

CA4.2 Descríbóronse os compoñentes das relacións públicas (saber estar, educación social, indumentaria, etiqueta, saúde, invitación formal, despedida, tempos, etc.)

CA4.3 Analizáronse os obxectivos e as fases do protocolo interno atendendo ao organigrama funcional da empresa ou o departamento, e as relacións funcionais establecidas

CA4.4 Analizáronse e describíronse os obxectivos e as fases do protocolo externo segundo a clientela ou as persoas usuarias

CA4.5 Diferenciáronse as modalidades de atención á clientela ou as persoas usuarias, e a provedores/as externos/as, necesarias para o seu desenvolvemento

CA4.6 Analizáronse as técnicas de relacións públicas e protocolo relacionadas cos medios de comunicación

CA4.7 Aplicáronse as accións do contacto directo e non directo respectando as normas de deontoloxía profesional

CA4.8 Demostráronse as actitudes e as aptitudes de profesionais nos procesos de atención á clientela

CA4.9 Definíronse as técnicas de dinamización e interacción grupal

CA4.10 Mantívoose a confidencialidade e a privacidade axustando as súas actuacións ao código deontolóxico da profesión

CA5.1 Recoñecéronse os compromisos de calidade e garantía que lle ofrece a empresa á clientela e ás persoas usuarias, así como a normativa de consumo á que estea suxeita

CA5.2 Descríbóronse as implicacións das políticas empresariais relativas á responsabilidade social corporativa

CA5.3 Definíronse as características principais dos centros de atención á clientela e das cartas de servizo

CA5.4 Definíronse e analizáronse os conceptos formais e non formais de queixas, reclamacións e suxestións

CA5.5 Valorouse a importancia das queixas, reclamacións e suxestións como elemento de mellora continua



| Criterios de avaliación do currículo |
|--|
| CA5.6 Analizouse a normativa legal en materia de reclamacións da clientela en establecementos de empresas |
| CA5.7 Deseñáronse os puntos clave que debe conter un manual corporativo de atención á clientela e ás persoas usuarias, e xestión de queixas e reclamacións |
| CA5.8 Valorouse a importancia de ter unha actitude empática cara á clientela ou as persoas usuarias |
| CA6.1 Analizáronse as expectativas de diversos tipos de clientela e persoas usuarias |
| CA6.2 Definíronse as fases para a implantación dun servizo ou procedemento de atención á clientela ou ás persoas usuarias, incluíndo a faceta do seu control de calidade |
| CA6.3 Descríbense as claves para lograr unha actitude de empatía coa clientela ou coas persoas usuarias |
| CA6.4 Valorouse a importancia dunha actitude de simpatía |
| CA6.5 Valorouse unha actitude de respecto cara á clientela, persoal superior e compañeiros/as |
| CA6.6 Definíronse variables de deseño universal á hora da planificación e o desenvolvemento da atención á clientela ou ás persoas usuarias |
| CA6.7 Supervisouse a atención á clientela nas instancias que dependan do/da asistente de dirección |
| CA6.8 Seguíronse procedementos e actitudes consonte a imaxe corporativa |
| CA6.9 Valorouse a importancia de integrar a cultura de empresa na atención á clientela ou ás persoas usuarias, para o logro dos obxectivos establecidos na organización |
| CA6.10 Mantívose a confidencialidade e a privacidade axustando as actuacións ao código deontolóxico da profesión |

2.2. Segunda parte da proba

2.2.1. Resultados de aprendizaxe do currículo que se tratan

| Resultados de aprendizaxe do currículo |
|---|
| RA1 - Caracteriza os fundamentos e os elementos de relacións públicas en relación coas situacións empresariais |
| RA2 - Selecciona as técnicas de protocolo empresarial aplicables describindo os elementos de deseño e organización, segundo a natureza e o tipo de acto, e o público ao que vaia dirixido |
| RA3 - Caracteriza o protocolo institucional analizando os sistemas de organización e utilizando as normas establecidas |
| RA4 - Coordina actividades de apoio á comunicación e ás relacións profesionais internas e externas, asociando as técnicas empregadas co tipo de usuario/a |
| RA5 - Elabora as cartas de servizos ou os compromisos de calidade e garantía axustándose aos protocolos establecidos na empresa ou organización |
| RA6 - Promove actitudes correctas de atención á clientela ou as persoas usuarias analizando a importancia de superar as súas expectativas |

2.2.2. Criterios de avaliación que se aplicarán para a verificación da consecución dos resultados de aprendizaxe por parte do alumnado

| Criterios de avaliación do currículo |
|--|
| CA1.1 Definíronse os fundamentos e os principios das relacións públicas |
| CA1.2 Identifícanse e clasifícanse os conceptos de identidade corporativa, imaxe corporativa e os seus compoñentes |



| Criterios de avaliación do currículo |
|---|
| CA1.3 Recoñecéronse tipos de imaxes proxectadas por empresas e organizacións |
| CA1.4 Recoñecéronse e valoráronse os recursos das relacións públicas |
| CA1.5 Seleccionáronse medios de comunicación dependendo do produto que cumpra comunicar e do público ao que se dirixa |
| CA1.6 Valorouse a importancia da imaxe, a identidade corporativa, a comunicación e as relacións públicas nas empresas e nas organizacións |
| CA1.7 Analizouse a conveniencia de contar cun servizo de protocolo e/ou un gabinete de prensa ou comunicación, segundo a dimensión da empresa ou da organización |
| CA2.1 Identificouse a natureza e o tipo de actos que cumpra organizar, e aplicáronse as solucións organizativas adecuadas |
| CA2.2 Descríbóronse as fases de creación e deseño dun manual de protocolo e relacións públicas segundo o público ao que vaia dirixido |
| CA2.3 Diferenciáronse os requisitos e as necesidades dos actos protocolarios nacionais dos dos actos internacionais |
| CA2.4 Identificáronse as técnicas de funcionamento, planificación e organización de actos protocolarios empresariais |
| CA2.5 Elaborouse o programa e o cronograma do acto que se vaia organizar |
| CA2.6 Definiuse e/ou cubriuse a documentación necesaria segundo o acto, para o seu correcto desenvolvemento |
| CA2.7 Calculouse o orzamento económico do acto que se vaia organizar |
| CA2.8 Defíníronse os indicadores de calidade e puntos clave para o correcto desenvolvemento do acto |
| CA2.9 Comprobáronse as desviacións producidas nos indicadores de calidade e puntos clave, e prevíronse as medidas de corrección correspondentes para edicións posteriores |
| CA2.10 Valoráronse os actos protocolarios como medio coadxuvante á estratexia nos negocios e na mellora das relacións internas da empresa |
| CA2.11 Analizáronse os aspectos de seguridade adecuados en función do tipo de acto e das persoas invitadas, e como poden afectar a organización |
| CA3.1 Defíníronse os elementos que conforman o protocolo institucional e as clases de público ao que poida dirixirse |
| CA3.2 Valorouse a importancia do coñecemento e do seguimento dos manuais de protocolo e relacións públicas definidos nas institucións |
| CA3.3 Caracterizouse o deseño, a planificación e a programación do acto protocolario en función do evento que se vaia organizar |
| CA3.4 Descríbóronse os principais elementos simbólicos e/ou de representación nos actos institucionais (bandeiras, himnos, etc.) |
| CA3.5 Identificáronse as técnicas de funcionamento, planificación e organización de actos protocolarios institucionais |
| CA3.6 Definiuse e/ou cubriuse a documentación necesaria segundo o acto, para o seu correcto desenvolvemento |
| CA3.7 Calculouse o orzamento económico do acto que se vaia organizar |
| CA3.8 Comprobáronse as partidas orzamentarias reservadas para o acto, así como o cumprimento en procedementos e prazos dos trámites necesarios |
| CA3.9 Defíníronse os indicadores de calidade e os puntos clave para o correcto desenvolvemento do acto |
| CA3.10 Valoráronse os actos protocolarios institucionais como o medio de comunicación e relación entre institucións |
| CA3.11 Analizáronse os aspectos de seguridade adecuados e a correcta coordinación cos servizos de seguridade das institucións implicadas nun acto protocolario |



| Crterios de avaliación do currículo |
|--|
| CA4.1 Valorouse a importancia das relacións públicas como elemento estratéxico no trato con clientela interna e externa, persoas usuarias, provedores/as e terceiras persoas con relación coa empresa ("stakeholders") |
| CA4.2 Descríbóronse os compoñentes das relacións públicas (saber estar, educación social, indumentaria, etiqueta, saúde, invitación formal, despedida, tempos, etc.) |
| CA4.3 Analizáronse os obxectivos e as fases do protocolo interno atendendo ao organigrama funcional da empresa ou o departamento, e as relacións funcionais establecidas |
| CA4.4 Analizáronse e describíronse os obxectivos e as fases do protocolo externo segundo a clientela ou as persoas usuarias |
| CA4.5 Diferenciáronse as modalidades de atención á clientela ou as persoas usuarias, e a provedores/as externos/as, necesarias para o seu desenvolvemento |
| CA4.6 Analizáronse as técnicas de relacións públicas e protocolo relacionadas cos medios de comunicación |
| CA4.7 Aplicáronse as accións do contacto directo e non directo respectando as normas de deontoloxía profesional |
| CA4.8 Demostráronse as actitudes e as aptitudes de profesionais nos procesos de atención á clientela |
| CA4.9 Definíronse as técnicas de dinamización e interacción grupal |
| CA4.10 Mantívoose a confidencialidade e a privacidade axustando as súas actuacións ao código deontolóxico da profesión |
| CA5.1 Recoñecéronse os compromisos de calidade e garantía que lle ofrece a empresa á clientela e ás persoas usuarias, así como a normativa de consumo á que estea suxeita |
| CA5.2 Descríbóronse as implicacións das políticas empresariais relativas á responsabilidade social corporativa |
| CA5.3 Definíronse as características principais dos centros de atención á clientela e das cartas de servizo |
| CA5.4 Definíronse e analizáronse os conceptos formais e non formais de queixas, reclamacións e suxestións |
| CA5.5 Valorouse a importancia das queixas, reclamacións e suxestións como elemento de mellora continua |
| CA5.6 Analizouse a normativa legal en materia de reclamacións da clientela en establecementos de empresas |
| CA5.7 Deseñáronse os puntos clave que debe conter un manual corporativo de atención á clientela e ás persoas usuarias, e xestión de queixas e reclamacións |
| CA5.8 Valorouse a importancia de ter unha actitude empática cara á clientela ou as persoas usuarias |
| CA6.1 Analizáronse as expectativas de diversos tipos de clientela e persoas usuarias |
| CA6.2 Definíronse as fases para a implantación dun servizo ou procedemento de atención á clientela ou ás persoas usuarias, incluíndo a faceta do seu control de calidade |
| CA6.3 Descríbóronse as claves para lograr unha actitude de empatía coa clientela ou coas persoas usuarias |
| CA6.4 Valorouse a importancia dunha actitude de simpatía |
| CA6.5 Valorouse unha actitude de respecto cara á clientela, persoal superior e compañeiros/as |
| CA6.6 Definíronse variables de deseño universal á hora da planificación e o desenvolvemento da atención á clientela ou ás persoas usuarias |
| CA6.7 Supervisouse a atención á clientela nas instancias que dependan do/da asistente de dirección |
| CA6.8 Seguíronse procedementos e actitudes consonte a imaxe corporativa |
| CA6.9 Valorouse a importancia de integrar a cultura de empresa na atención á clientela ou ás persoas usuarias, para o logro dos obxectivos establecidos na organización |



Criterios de avaliación do currículo

CA6.10 Mantívose a confidencialidade e a privacidade axustando as actuacións ao código deontolóxico da profesión

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

Os mínimos exixibles son os referidos os apartados 2.1.2 e 2.2.2 de esta programación

Criterios de cualificación:

Primeira parte. Terá carácter eliminatorio e consistirá nunha proba escrita que versará sobre unha mostra aleatoria dos criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte.

O profesor ou a profesora do módulo profesional cualificará esta primeira parte da proba ata unha puntuación de dez puntos en base 10. Para a súa superación as persoas candidatas deberán obter unha puntuación igual ou superior a cinco puntos.

Finalizada esta primeira parte da proba, as comisións de avaliación exporán a puntuación obtida polas persoas aspirantes no taboleiro de anuncios do Centro

Segunda parte. As persoas aspirantes que superen a primeira parte da proba realizarán a segunda, que tamén terá carácter eliminatorio e consistirá no desenvolvemento de supostos prácticos que versarán sobre os criterios de avaliación establecidos na programación para esta parte. A cualificación de esta segunda parte da proba valorarase ata un máximo dez puntos en base 10. 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 non serán cualificadas nesta segunda parte.

4. Características da proba e instrumentos para o seu desenvolvemento

4.a) Primeira parte da proba

A primeira parte da proba versará sobre os seguintes contidos:

BC1

Protocolo e relacións públicas.

Identidade corporativa.

Imaxe corporativa.

Responsabilidade social corporativa.

Normas xerais de comportamento.

Técnicas de imaxe persoal no protocolo empresarial.

Expresión verbal e non verbal.

Medios de comunicación.

Etiqueta na rede (netiqueta).

BC2

Normas de protocolo empresarial.

Tipos e obxectivos dos actos empresariais protocolarios.

Orzamentos



BC3

Normas legais sobre protocolo institucional.
Tipos e obxectivos dos actos institucionais protocolarios.
Orzamentos e reservas orzamentarias

BC4

Relacións públicas: definición e compoñentes.
Normativa da organización.
Protocolo interno e externo

BC5

Normativa de consumo.
Garantías do produto ou servizo.
Queixas, reclamacións e suxestións.
Principais motivos de queixas.
Canles de recollidas de queixas, reclamacións e suxestións
Manual de xestión de queixas e reclamacións

BC6

Código deontolóxico
Aseguramento da reserva e a confidencialidade.
Sistemas de información con accesos restrinxidos.
Habilidades sociais na atención á clientela ou as persoas usuarias. Cultura de empresa.
¿ Imaxe corporativa ante a clientela ou as persoas usuarias

4.b) Segunda parte da proba

A segunda parte da proba versará sobre os seguintes contidos:

BC1

Protocolo e relacións públicas.
Identidade corporativa.
Imaxe corporativa.
Responsabilidade social corporativa.
Normas xerais de comportamento.
Técnicas de imaxe persoal no protocolo empresarial.
Expresión verbal e non verbal.
Medios de comunicación.
Etiqueta na rede (netiqueta).

BC2

Normas de protocolo empresarial.
Tipos e obxectivos dos actos empresariais protocolarios.
Orzamentos



BC3

Normas legais sobre protocolo institucional.

Tipos e obxectivos dos actos institucionais protocolarios.

Orzamentos e reservas orzamentarias

BC4

Relacións públicas: definición e compoñentes.

Normativa da organización.

Protocolo interno e externo

BC5

Normativa de consumo.

Garantías do produto ou servizo.

Queixas, reclamacións e suxestións.

Principais motivos de queixas.

Canles de recollidas de queixas, reclamacións e suxestións

Manual de xestión de queixas e reclamacións

BC6

Código deontolóxico

Aseguramento da reserva e a confidencialidade.

Sistemas de información con accesos restrinxidos.

Habilidades sociais na atención á clientela ou as persoas usuarias. Cultura de empresa.

¿ Imaxe corporativa ante a clientela ou as persoas usuarias