

PROGRAMACIÓN 23-24

Departamento	ADMINISTRACIÓN
Módulo	PROTOCOLO EMPRESARIAL
Nivel (curso)	2º CURSO ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN
Profesores/as	Antonio González Cuevas

A) OBJETIVOS, SECUENCIA Y DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE LOS CONTENIDOS, RESULTADOS DE APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y RELACIÓN ENTRE COMPETENCIAS, OBJETIVOS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la **función** de desarrollo del protocolo empresarial e institucional que atañe a las actividades de la organización, así como la coordinación de tareas de comunicación y relaciones públicas de ésta, tanto internas como externas, que incluyen aspectos como:

- Realización y preparación de aspectos relacionados con el protocolo empresarial e institucional.
- Comunicación y promoción de la imagen corporativa.
- Desarrollo de tareas relacionadas con la comunicación interna y externa y las relaciones públicas de la empresa.
- Actividades de apoyo a la implantación, respeto y difusión del código deontológico de la organización y los compromisos de responsabilidad social corporativa.
- Los procedimientos de creación y gestión de cartas de servicio.

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

- El análisis y aplicación de técnicas de comunicación y protocolo empresarial e institucional.
- El conocimiento y manejo de los principios que rigen las habilidades sociales en la empresa.
- El análisis de los principios y tendencias en la creación y aplicación de las cartas de servicios empresariales.
- El conocimiento y valoración de la responsabilidad social corporativa de las organizaciones y su incidencia en la imagen de las mismas.

Objetivos:

La formación del módulo contribuye a alcanzar los **objetivos generales** del ciclo formativo que se relacionan a continuación:

f) Identificar los puntos críticos y necesidades de comunicación interna y externa de las organizaciones, aplicando técnicas específicas a cada situación para desarrollar tareas de relaciones públicas de la empresa o institución.

j) Analizar los puntos críticos y las fases de la atención al cliente/usuario, identificando las necesidades técnicas y actitudinales de cada una de ellas para desarrollarla y

planificarla.

k) Identificar los circuitos de comunicación de la empresa, relacionando los documentos que en cada instancia o departamento se producen para tramitarlos.

r) Aplicar estrategias y técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a la finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia en los procesos de comunicación.

t) Identificar y proponer las acciones profesionales necesarias para dar respuesta a la accesibilidad universal y al «diseño para todos».

u) Identificar y aplicar parámetros de calidad en los trabajos y actividades realizados en el proceso de aprendizaje, para valorar la cultura de la evaluación y de la calidad y ser capaces de supervisar y mejorar procedimientos de gestión de calidad.

Secuenciación y distribución temporal de contenidos, resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

Duración: 147 horas totales a razón de 7 horas semanales, distribuidas en 2+2+2+1

Trimestre	Contenidos	Resultados de aprendizaje (%)	Criterios de evaluación (%)
1º	<p>Unidad 1: Aproximación al protocolo (21 horas)</p> <p>1.1 Qué es el protocolo</p> <p>1.2 Orígenes y evolución del protocolo</p> <p>1.3 Clasificación del protocolo</p> <p>1.4 El protocolo social</p> <p>1.5 El vestir</p> <p>1.6 Las condecoraciones</p> <p>1.7 Los títulos</p> <p>1.8 Los tratamientos honoríficos</p>	<p>RA2. Selecciona las técnicas de protocolo empresarial aplicable, describiendo los diferentes elementos de diseño y organización, según la naturaleza y el tipo de acto, así como al público al que va dirigido (20%)</p>	<p>a) Se ha identificado la naturaleza y el tipo de actos que se deben organizar y se han aplicado las soluciones organizativas adecuadas (9%)</p> <p>b) Se han diferenciado los requisitos y necesidades de los actos protocolarios nacionales de los internacionales (9%)</p>

Trimestre	Contenidos (horas)	Resultados de aprendizaje (%)	Criterios de evaluación (%)
1º	<p>Unidad 2: El protocolo institucional (21 horas)</p> <p>2.1 Qué es el protocolo institucional</p> <p>2.2 Los actos institucionales</p> <p>2.3 Los símbolos representativos del estado</p> <p>2.4 La precedencia de las autoridades</p> <p>2.5 La presidencia de actos</p> <p>2.6 El protocolo diplomático</p>	<p>RA3. Caracteriza el protocolo institucional, analizando los diferentes sistemas de organización y utilizando las normas establecidas (16%)</p>	<p>a) Se han definido los elementos que conforman el protocolo institucional y las clases de público al que puede dirigirse. (9%)</p> <p>b) Se ha valorado la importancia del conocimiento y seguimiento de los manuales de protocolo y relaciones públicas definidos en las instituciones. (9%)</p> <p>c) Se ha caracterizado el diseño, planificación y programación del acto protocolario en función del evento que se va a organizar. (10%)</p> <p>d) Se han descrito los principales elementos simbólicos y/o de representación en los actos institucionales (banderas, himnos y otros). (9%)</p> <p>e) Se han identificado las técnicas de funcionamiento, planificación y organización de actos protocolarios institucionales. (9%)</p> <p>f) Se ha definido y/o cumplimentado la documentación necesaria según el acto, para su correcto desarrollo. (9%)</p> <p>g) Se ha calculado el presupuesto económico del acto que se va a organizar. (9%)</p> <p>h) Se han comprobado las partidas presupuestarias reservadas para el acto, así como el cumplimiento de procedimientos y plazos de los trámites necesarios. (9%)</p> <p>i) Se han definido los indicadores de calidad y puntos clave para el correcto desarrollo del acto. (9%)</p> <p>j) Se han valorado los actos protocolarios institucionales como el medio de comunicación y relación entre instituciones. (9%)</p> <p>k) Se han analizado los aspectos de seguridad adecuados y la correcta coordinación con los servicios de seguridad de las instituciones implicadas en un acto protocolario. (9%)</p>

Trimestre	Contenidos	Resultados de aprendizaje (%)	Criterios de evaluación (%)
1º	<p>Unidad 3: El protocolo empresarial (21 horas)</p> <p>3.1 Qué es el protocolo empresarial</p> <p>3.2 Las normas del protocolo empresarial</p> <p>3.3 Los actos protocolarios en el ámbito empresarial</p> <p>3.4 Las mesas para los actos protocolarios</p> <p>3.5 El protocolo internacional</p>	<p>RA2. Selecciona las técnicas de protocolo empresarial aplicable, describiendo los diferentes elementos de diseño y organización, según la naturaleza y el tipo de acto, así como al público al que va dirigido (20%)</p>	<p>c) Se han identificado las técnicas de funcionamiento, planificación y organización de actos protocolarios empresariales (10%)</p> <p>d) Se ha elaborado el programa y cronograma del acto que se va a organizar. (9%)</p> <p>e) Se ha definido y/o cumplimentado la documentación necesaria según el acto, para su correcto desarrollo. (9%)</p> <p>f) Se ha calculado el presupuesto económico del acto que hay que organizar. (9%)</p> <p>g) Se han descrito las fases de creación y diseño de un manual de protocolo y relaciones públicas según el público al que va dirigido. (9%)</p> <p>h) Se han definido los indicadores de calidad y puntos clave para el correcto desarrollo del acto. (9%)</p> <p>i) Se han comprobado las desviaciones producidas en los indicadores de calidad y puntos clave, y se han previsto las medidas de corrección correspondientes para ediciones posteriores. (9%)</p> <p>j) Se han valorado los actos protocolarios como medio coadyuvante a la estrategia en los negocios y en la mejora de las relaciones internas de la empresa. (9%)</p> <p>k) Se han analizado los aspectos de seguridad adecuados en función del tipo de acto y/o invitados y cómo pueden afectar a la organización. (9%)</p>

Trimestre	Contenidos	Resultados de aprendizaje (%)	Criterios de evaluación (%)
1º	<p>Unidad 4: La aplicación de técnicas e instrumentos de protocolo (21 horas)</p> <p>4.1 Qué son las técnicas e instrumentos de protocolo</p> <p>4.1.1 <i>Técnicas para la confección de programas de acto</i></p> <p>4.1.2 <i>Técnicas para la gestión del tiempo</i></p> <p>4.1.3 <i>Técnicas para la elaboración de diseños gráficos</i></p> <p>4.1.4 <i>Técnicas para la administración de la seguridad en eventos</i></p> <p>4.1.5 <i>Técnicas para la elaboración de presupuestos</i></p> <p>4.2 El manual de protocolo</p> <p>4.3 Otros elementos que se han de considerar</p>	<p>RA6. Promueve actitudes correctas de atención al cliente/usuario, analizando la importancia de superar las expectativas del mismo (16%)</p>	<p>a) Se han analizado las expectativas de los diferentes tipos de clientes/usuarios. (10%)</p> <p>b) Se han definido variables de diseño para todos a la hora de la planificación y desarrollo de la atención al cliente/usuario. (10%)</p> <p>c) Se han definido las fases para la implantación de un servicio o procedimiento de atención al cliente/usuario, incluyendo la faceta de control de calidad del mismo. (10%)</p> <p>d) Se han descrito las claves para lograr una actitud de empatía con el cliente/usuario. (10%)</p> <p>e) Se ha valorado la importancia de una actitud de simpatía. (10%)</p> <p>f) Se ha valorado en todo momento una actitud de respeto hacia los clientes, superiores y compañeros o compañeras. (10%)</p> <p>g) Se ha supervisado la atención al cliente en las instancias que dependan del asistente o asistenta de dirección. (10%)</p> <p>h) Se han seguido procedimientos y actitudes conforme a la imagen corporativa. (10%)</p> <p>i) Se ha valorado la importancia de integrar la cultura de empresa en la atención al cliente/usuario para el logro de los objetivos establecidos en la organización. (10%)</p> <p>j) Se ha mantenido la confidencialidad y privacidad, ajustando sus actuaciones al código deontológico de la profesión. (10%)</p>

Trimestre	Contenidos	Resultados de aprendizaje (%)	Criterios de evaluación (%)
2º	<p>Unidad 5: La imagen de las organizaciones más allá del protocolo (21 horas)</p> <p>5.1 Del protocolo a las relaciones públicas</p> <p>5.2 El papel de la comunicación en el desarrollo de las relaciones públicas</p> <p>5.3 La identidad y la imagen corporativa</p> <p>5.4 La cultura corporativa</p> <p>5.5 La responsabilidad social corporativa</p>	<p>RA4. Coordina actividades de apoyo a la comunicación y a las relaciones profesionales, internas y externas, asociando las técnicas empleadas con el tipo de usuario (16%)</p>	<p>a) Se ha valorado la importancia de las relaciones públicas como elemento estratégico en el trato con clientes, internos y externos, usuarios, proveedores y terceros relacionados con la empresa («stakeholders») (10%)</p> <p>b) Se han descrito los componentes de las relaciones públicas (saber estar, educación social, indumentaria, etiqueta, saludo, invitación formal, despedida y tiempos, entre otros). (10%)</p> <p>c) Se han analizado los objetivos y fases del protocolo interno atendiendo al organigrama funcional de la empresa/departamento y las relaciones funcionales establecidas. (10%)</p> <p>d) Se han analizado y descrito los objetivos y fases del protocolo externo según el cliente/usuario. (10%)</p> <p>e) Se han especificado las modalidades de atención al cliente/usuario y los diferentes proveedores externos necesarios para su desarrollo. (10%)</p> <p>f) Se han analizado las técnicas de relaciones públicas y de protocolo relacionadas con los medios de comunicación. (10%)</p> <p>g) Se han aplicado las acciones del contacto directo y no directo, respetando las normas de deontología profesional. (10%)</p> <p>h) Se han demostrado las actitudes y aptitudes de profesionales en los procesos de atención al cliente. (10%)</p> <p>i) Se han definido las técnicas de dinamización e interacción grupal. (10%)</p> <p>j) Se ha mantenido la confidencialidad y privacidad, ajustando sus actuaciones al código deontológico de la profesión. (10%)</p>

Trimestre	Contenidos	Resultados de aprendizaje (%)	Criterios de evaluación (%)
2º	<p>Unidad 6: El trabajo en el campo de las relaciones públicas (21 horas)</p> <p>6.1 Qué son las relaciones públicas</p> <p>6.2 Las relaciones públicas como profesión</p> <p>6.3 Los medios de comunicación</p> <p>6.4 La comunicación en situaciones de crisis</p>	<p>RA1. Caracteriza los fundamentos y elementos de relaciones públicas, relacionándolos con las distintas situaciones empresariales (16%)</p>	<p>a) Se han definido los fundamentos y principios de las relaciones públicas. (16%)</p> <p>b) Se ha identificado y clasificado el concepto de identidad corporativa, imagen corporativa y sus componentes. (14%)</p> <p>c) Se han reconocido distintos tipos de imagen proyectadas por empresas y organizaciones. (14%)</p> <p>d) Se ha valorado la importancia de la imagen, la identidad corporativa, la comunicación y las relaciones públicas en las empresas y organizaciones. (14%)</p> <p>e) Se han reconocido y valorado los diferentes recursos de las relaciones públicas. (14%)</p> <p>f) Se han seleccionado diferentes medios de comunicación, dependiendo del producto que hay que presentar y el público al que se dirige. (14%)</p> <p>g) Se ha analizado la conveniencia de contar con un servicio de protocolo y/o un gabinete de prensa o comunicación, según la dimensión de la empresa u organización. (14%)</p>

Trimestre	Contenidos	Resultados de aprendizaje (%)	Criterios de evaluación (%)
2º	<p>Unidad 7: La calidad en las áreas de protocolo y relaciones públicas (21 horas)</p> <p>7.1 La calidad en las empresas</p> <p>7.2 La calidad en las áreas de protocolo y relaciones públicas</p> <p>7.3 La protección de datos</p> <p>7.4 La normativa de consumo</p> <p>7.5 La garantía de los productos y servicios</p> <p>7.6 Las cartas de servicios</p> <p>7.7 Los medios para identificar la satisfacción del cliente</p> <p>7.8 La ética y los códigos deontológicos</p>	<p>RA5. Elabora las cartas de servicios o los compromisos de calidad y garantía, ajustándose a los protocolos establecidos en la empresa/organización (16%)</p>	<p>a) Se han reconocido los compromisos de calidad y garantía que ofrece la empresa a su usuario/cliente, y las normativas de consumo a las que está sujeto. (16%)</p> <p>b) Se han descrito las implicaciones de las políticas empresariales relativas a la responsabilidad social corporativa. (12%)</p> <p>c) Se han definido las características principales de los centros de atención al cliente y de las cartas de servicio. (12%)</p> <p>d) Se han definido y analizado los conceptos formales y no formales de quejas, reclamaciones y sugerencias. (12%)</p> <p>e) Se ha valorado la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua. (12%)</p> <p>f) Se ha analizado la normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas. (12%)</p> <p>g) Se han diseñado los puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención al cliente/usuario y gestión de quejas y reclamaciones. (12%)</p> <p>h) Se ha valorado la importancia de tener una actitud empática hacia el cliente/usuario. (12%)</p>

Relación entre competencias profesionales, personales, y sociales – Objetivos – Resultados de aprendizaje:

Unidad didáctica	CPPS	Objetivos	RA
UD1	f, k	f, k	RA2
UD2	q, s	r, t	RA3
UD3	k, q	k, r, u	RA2
UD4	j, k, s	k, u	RA6
UD5	f, k	t, u	RA4
UD6	f, q	f, t	RA1
UD7	j, k, s	k	RA5

B) CONTRIBUCIÓN DE LA MATERIA A LA ADQUISICIÓN DE LAS COMPETENCIAS CLAVE

Las cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título son:

- Cualificaciones profesionales completas:

a) Asistencia documental y de gestión en despachos y oficinas ADG310_3 (Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC0982_3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.

UC0986_3: Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos.

UC0987_3: Administrar los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático.

UC0988_3: Preparar y presentar expedientes y documentación jurídica y empresarial ante Organismos y Administraciones Públicas.

UC0980_2: Efectuar las actividades de apoyo administrativo de Recursos Humanos.

UC0979_2: Realizar las gestiones administrativas de tesorería.

b) Asistencia a la dirección ADG309_3 (Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC0982_3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.

UC0983_3: Gestionar de forma proactiva actividades de asistencia a la dirección en materia de organización.

UC0986_3: Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos.

UC0984_3: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en las actividades de asistencia a la dirección.

UC0985_2: Comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades de asistencia a la dirección.

- Cualificaciones profesionales incompletas:

a) Administración de recursos humanos ADG084_3 (Real Decreto 295/2004, de 20

de febrero, modificado en el Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero):

UC0233_3 Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

UC0238_3 Realizar el apoyo administrativo a las tareas de selección, formación y desarrollo de recursos humanos.

b) Gestión financiera ADG157_3 (Real Decreto 1087/2005, de 16 de septiembre, modificado en el Real Decreto 107/2008, de 1 de febrero):

UC0500_3 Gestionar y controlar la tesorería y su presupuesto.

C) TRATAMIENTO DE LOS ELEMENTOS TRANSVERSALES (VALORES).

Según lo establecido en el artículo 40 de la Ley de Educación de Andalucía, el Decreto 327/2010, en su artículo 23.c), y los contenidos para la educación en valores priorizados por el proyecto educativo del Centro, hemos considerado oportuno establecer prioritario, de igual manera, el fomento de:

CONTENIDOS TRANSVERSALES	TRATAMIENTO EN EL AULA
Educación para la paz y la convivencia	Se fomentará la convivencia, el respeto y el trabajo en equipo
Educación para la igualdad	Uso del lenguaje inclusivo. Introducción de la perspectiva de género
Educación ambiental y sostenibilidad	Utilización racional de recursos
Hábitos de vida saludables	Control de la respiración, promover levantarse entre clase y clase para oxigenarse y activar la circulación
Prevención de riesgos laborales	Postura correcta en el ordenador y al coger peso
La ética profesional y el respeto a la legalidad	Referencia a normativas laborales en temas relacionados con la ética y la RSC
La cultura emprendedora y el patrimonio andaluz	Búsquedas, referencias y ejemplos de empresas e instituciones principalmente andaluzas
Fomento de la lectura	Se promoverá la lectura del libro de texto y artículos especializados que tengan relación con el contenido del módulo

D) METODOLOGÍA

La **metodología** aplicada deberá ser activa, de manera que el alumno no sea únicamente receptor pasivo, sino que observe, reflexione, participe, investigue, construya, etc. En este sentido, propiciaremos a través de las actividades el análisis y la elaboración de conclusiones respecto al trabajo que se está realizando.

Entre la gran diversidad de estrategias y técnicas didácticas que existen destacamos las siguientes:

- Se partirá de los conocimientos previos del alumnado, para construir el conocimiento de la materia
- La simulación será una herramienta gran utilidad
- Se promoverá el trabajo en equipo, buscando favorecer la cooperación y el desarrollo de la responsabilidad en el alumnado
- Las actividades formativas tendrán como objetivo la funcionalidad y la globalización de los contenidos
- Se tratará el error como fuente del aprendizaje, teniendo en cuenta que, a partir del reconocimiento, el análisis y la corrección se puede mejorar

Técnicas para identificar los conocimientos previos

- Preguntas orales en clase
- Diálogos
- Pruebas de nivel

Técnicas para la adquisición de nuevos contenidos

- Exposición-presentación de cada una de las unidades
- Exploraciones bibliográficas y normativas
- Discusiones/debates
- Resolución de actividades y casos prácticos
- Exposición de trabajos realizados
- Aprendizaje cooperativo

Tipología de las actividades

En cada una de las unidades se proponen sucesivamente actividades iniciales, de desarrollo y de síntesis. Para su secuenciación se ha respetado el orden de exposición de los contenidos y se ha tenido en cuenta el grado de dificultad.

E) MEDIDAS DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Nos remitimos a la programación del departamento

F) PROCEDIMIENTOS, INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Para realizar la evaluación tendré como referentes del **proceso de evaluación**:

1. Criterios de evaluación,
2. Resultados de aprendizaje,
3. Contenidos de cada módulo,
4. Competencias y
5. Objetivos generales del Ciclo

La evaluación entendida como proceso continuo debe ser desarrollada a través de distintos momentos buscando la coherencia y sistematicidad que precisa. Por tanto, hemos de diferenciar los siguientes momentos:

- **Evaluación Inicial:** con ella nos permite conocer en qué situación se encuentran los alumnos en cuanto a la materia y nos hace saber el grado de profundidad con

el que debemos partir. Tiene un carácter diagnosticador y pronosticador. Sería el inicio del proceso de evaluación continua.

- **Evaluación Continua o Formativa:** esta se produce a lo largo de todo el proceso, las necesidades de los alumnos van cambiando y en un momento determinado les puede hacer falta, a los alumnos, una ayuda puntual e individualizada. Nos permite tener en cuenta el acontecer diario del aula, valorando aspectos de gran importancia como son la actitud, puntualidad, realización o no de los trabajos y actividades por parte de cada alumno.
- **Evaluación Final o Sumativa:** determina el grado de consecución de los objetivos. Se realizará al final de cada bloque temático, con preguntas teóricas y otras de carácter práctico, que obligan al alumno a estudiar la materia explicada y permiten una mejor comprensión de los temas sucesivos, que nos permitirá comprobar la consecución o no de los objetivos y que terminará con la calificación final.

Los instrumentos de evaluación son los materiales físicos concretos que usamos para recoger información del aprendizaje del alumnado, por tanto, son formatos de registro de información que poseen características propias.

Sirven para recoger la información que se requiere en función de las características del aprendizaje que se pretende evaluar y de las condiciones en que habrá de aplicarse.

Entre los instrumentos de recogida de información destacaremos:

- Rúbricas.
- Mapas conceptuales.
- Resolución de ejercicios y problemas.
- Exposiciones orales y puestas en común.
- Debates.
- Pruebas objetivas escritas.
- Registro de la participación, interés, demanda de información y motivación individual y grupal en la realización de las actividades y contenidos.

Los criterios de evaluación son los referentes de evaluación que definen aquello que se quiere valorar y que el alumnado debe lograr, tanto en términos de conceptos y conocimientos como en procedimientos, habilidades, destrezas o actitudes; responden directamente a lo que se pretende lograr con cada módulo.

Vienen recogidos en la orden del 29 de julio de 2015, asociados a sus correspondientes Resultados de Aprendizaje y el peso que se le ha asignado viene establecido en función de la importancia que tienen en cada unidad didáctica.

Cada resultado de aprendizaje tendrá una calificación numérica que vendrá determinada por una media ponderada de las calificaciones obtenidas en cada uno de los criterios de evaluación asociados a ese resultado de aprendizaje. La calificación se expresará mediante escala numérica de uno a diez, sin decimales, considerándose positivas las calificaciones iguales o superiores a cinco y negativas las restantes.

El alumnado obtendrá una calificación positiva en cada una de las **evaluaciones parciales** siempre que supere cada uno de los resultados de aprendizaje asociados a cada una, con

una calificación igual o superior a 5 en cada uno de ellos.

La calificación final del módulo será el resultado de la media ponderada de todos los resultados de aprendizaje. Esta calificación del módulo tendrá una calificación expresada en valores numéricos del 1 al 10, sin decimales. El alumnado obtendrá una calificación final positiva siempre que supere cada uno de los resultados de aprendizaje con una calificación igual o superior a 5 en cada uno de ellos.

RA	%
1. Caracteriza los fundamentos y elementos de relaciones públicas, relacionándolos con las distintas situaciones empresariales	16%
2. Selecciona las técnicas de protocolo empresarial aplicable, describiendo los diferentes elementos de diseño y organización, según la naturaleza y el tipo de acto, así como al público al que va dirigido	20%
3. Caracteriza el protocolo institucional, analizando los diferentes sistemas de organización y utilizando las normas establecidas	16%
4. Coordina actividades de apoyo a la comunicación y a las relaciones profesionales, internas y externas, asociando las técnicas empleadas con el tipo de usuario	16%
5. Elabora las cartas de servicios o los compromisos de calidad y garantía, ajustándose a los protocolos establecidos en la empresa/organización	16%
6. Promueve actitudes correctas de atención al cliente/usuario, analizando la importancia de superar las expectativas del mismo	16%

Nota final: 16% RA1 + 20% RA2 + 16% RA3 + 16% RA4 + 16% RA5 + 16% RA6

Evaluación extraordinaria:

El alumnado que no consiga una calificación positiva en cada evaluación parcial, deberá recuperar los Criterios de Evaluación no superados asociados al Resultado de Aprendizaje correspondiente de cada trimestre.

La recuperación se llevará a cabo mediante pruebas objetivas/supuestos prácticos asociados a los criterios de evaluación, o bien mediante la entrega de trabajos o actividades no entregados previamente y que podrán ser calificados positivamente.

Asimismo, el alumnado que quiera mejorar la calificación obtenida en criterios de evaluación podrán hacerlo igualmente mediante dichas pruebas objetivas.

G) RECURSOS MATERIALES DIDÁCTICOS

Se utilizarán diversos recursos didácticos, tanto aportados por el centro, como aportados por el alumnado o el docente, en función de las distintas actividades a realizar, entre los que nos encontramos:

- Equipos informáticos
- Carpetas para archivar documentación
- Biblioteca del centro

- Pizarra, escáner, impresora, fotocopidora, etc.
- Libro de texto recomendado: Protocolo empresarial, de la editorial Síntesis
- Presentaciones multimedia
- Fragmentos de vídeos o películas

H) PROGRAMA DE ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES Y COMPLEMENTARIAS

Nos remitimos a la programación del departamento

I) ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES DE LECTURA, ESCRITURA Y EXPRESIÓN ORAL

Nos remitimos a la programación del departamento

J) TRABAJOS MONOGRÁFICOS E INTERDISCIPLINARES

Nos remitimos a la programación del departamento

K) SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN

Nos remitimos a la programación del departamento