

MÓDULO PROFESIONAL PROTOCOLO Y RELACIONES PÚBLICAS

RESULTADOS DE APRENDIZAJE PONDERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RESULTADO DE APRENDIZAJE	PONDERACIÓN NOTA FINAL
RA 1: Aplica el protocolo institucional analizando los diferentes sistemas de organización y utilizando la normativa de protocolo y precedencias oficiales.	30%
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	UT
a) Se han definido los elementos que conforman el protocolo institucional.	UT 1-2-3-4-5
b) Se han determinado los criterios para establecer la presidencia en los actos oficiales.	UT 3
c) Se han caracterizado los diferentes sistemas de ordenación de los invitados en función del tipo de acto a organizar.	UT 1-3-4
d) Se ha reconocido la normativa de protocolo y precedencias oficiales del Estado y otras instituciones.	UT 3
e) Se han realizado los programas protocolarios en función del evento a desarrollar.	UT 3
f) Se ha caracterizado el diseño y planificación de actos protocolarios.	UT 3
g) Se han diseñado diferentes tipos de invitaciones en relación con diferentes tipos de acto.	UT 3
h) Se ha determinado la ordenación de banderas dentro de los actos protocolarios	UT 3

RESULTADO DE APRENDIZAJE	PONDERACIÓN NOTA FINAL
RA 2: 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.	25%
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	UT
a) Se han caracterizado la naturaleza y el tipo de actos a organizar.	UT 6

b) Se ha diseñado un manual protocolario y de comunicación.	UT 6
c) Se ha identificado el público al que va dirigido.	UT 6
d) Se han identificado los elementos de organización y diseño de actos protocolarios empresariales (presidencia, invitados, día, hora, lugar, etc.).	UT 6
e) Se ha verificado la correcta aplicación del protocolo durante el desarrollo del acto.	UT 6
f) Se ha enumerado la documentación necesaria según el acto para su correcto desarrollo.	UT 6
g) Se ha elaborado el programa y cronograma del acto a organizar.	UT 6
h) Se ha calculado el presupuesto económico del acto a organizar.	UT 6

RESULTADO DE APRENDIZAJE	PONDERACIÓN NOTA FINAL
RA 3: Aplica los fundamentos y elementos de las relaciones públicas (RR.PP.) en el ámbito turístico seleccionando y aplicando las técnicas asociadas.	20%
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	UT
a) Se han definido los fundamentos y principios de las RR.PP.	UT 7
b) Se han identificado y caracterizado los elementos de identidad corporativa en empresas e instituciones turísticas.	UT 7
c) Se han identificado las principales marcas de entidades públicas y privadas del sector turístico.	UT 7
d) Se ha identificado y clasificado el concepto de imagen corporativa y sus componentes.	UT 7
e) Se han reconocido distintos tipos de imagen proyectadas por empresas e instituciones turísticas.	UT 7
f) Se han identificado los procesos y los canales de comunicación.	UT 7
g) Se han aplicado diversas técnicas de expresión verbal y no verbal.	UT 7
h) Se han reconocido y valorado los diferentes recursos de las relaciones públicas.	UT 7
i) Se han seleccionado diferentes medios de comunicación dependiendo del producto a comunicar.	UT 7

j) Se ha valorado la importancia de la imagen, la identidad corporativa, la comunicación y las relaciones públicas en las empresas e instituciones turísticas.	UT 7
k) Se ha identificado y caracterizado la imagen del turismo español y andaluz.	UT 7

RESULTADO DE APRENDIZAJE	PONDERACIÓN NOTA FINAL
RA 4: Establece comunicación con el cliente relacionando las técnicas empleadas con el tipo de usuario.	5%
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	UT
a) Se han analizado los objetivos de una correcta atención al cliente.	UT 8
b) Se han caracterizado las técnicas de atención al cliente.	UT 8
c) Se han diferenciado las modalidades de atención al cliente.	UT 8
d) Se han aplicado las acciones del contacto directo y no directo.	UT 8
e) Se han utilizado las técnicas de comunicación con el cliente.	UT 8
f) Se han caracterizado los diferentes tipos de clientes.	UT 8
g) Se han demostrado las actitudes y aptitudes en los procesos de atención al cliente.	UT 8
h) Se han definido las técnicas de dinamización e interacción grupal.	UT 8

RESULTADO DE APRENDIZAJE	PONDERACIÓN NOTA FINAL
RA 5: Gestiona las quejas, reclamaciones y sugerencias describiendo las fases establecidas de resolución asociadas, para conseguir una correcta satisfacción del cliente.	15%
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	UT
a) Se han definido y analizado los conceptos formales y no formales de quejas, reclamaciones y sugerencias.	UT 8

b) Se han reconocido los principales motivos de quejas de los clientes en las empresas de hostelería y turismo.	UT 8
c) Se han identificado los diferentes canales de comunicación de las quejas, reclamaciones o sugerencias y su jerarquización dentro de la organización.	UT 8
d) Se ha valorado la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.	UT 8
e) 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.	UT 8
f) Se ha cumplido la normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas turísticas.	UT 8
g) Se han diseñado los puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención al cliente y gestión de quejas y reclamaciones.	UT 8

RESULTADO DE APRENDIZAJE	PONDERACIÓN NOTA FINAL
RA 6: Demuestra actitudes de correcta atención al cliente analizando la importancia de superar las expectativas de los clientes con relación al trato recibido.	5%
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	UT
a) Se han analizado las expectativas de los diferentes tipos de cliente.	UT 7
b) Se ha conseguido una actitud de empatía.	UT 7
c) Se ha valorado la importancia de una actitud de simpatía.	UT 7
d) Se ha valorado en todo momento una actitud de respeto hacia los clientes, superiores y compañeros.	UT 7
e) Se ha conseguido alcanzar una actitud profesional.	UT 7
f) Se ha seguido una actitud de discreción.	UT 7
g) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa.	UT 7