



(28.10.2022)

Proyecto de real decreto XXX/2022, de XX de XXXXX por el que se establece el Curso de especialización de Formación Profesional de Grado Medio en Coordinación del personal en reuniones profesionales, congresos, incentivos, ferias/exposiciones (MICE) y eventos y se fijan los aspectos básicos del currículo.

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, modificada por la Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación dispone en su artículo 39.3 que los cursos de especialización tendrán una oferta modular, de duración variable, que integre los contenidos teórico-prácticos adecuados a los diversos campos profesionales. En su artículo 39.6, establece que el Gobierno, previa consulta a las comunidades autónomas, establecerá las titulaciones correspondientes a los estudios de formación profesional, así como los aspectos básicos del currículo de cada una de ellas.

Por otro lado, el artículo 42.2 dispone que los cursos de especialización complementarán o profundizarán en las competencias de quienes ya dispongan de un título de formación profesional o cumplan las condiciones de acceso que para cada uno se determine.

A efectos de la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE-11), los cursos de especialización se considerarán un programa secuencial de los títulos de referencia que dan acceso a los mismos.

Por su parte, la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo en su artículo 6.3, 6.4 y 6.5 establece, en relación con la formación profesional, que el Gobierno fijará los objetivos, competencias, contenidos, resultados de aprendizaje y criterios de evaluación del currículo básico. Los contenidos del currículo básico requerirán el 50 por 100 de los horarios para las comunidades autónomas que tengan lengua cooficial y el 60 por 100 para aquellas que no la tengan.

Además, esta misma ley en su artículo 6.5, establece que las Administraciones educativas podrán, si así lo consideran, exceptuar los cursos de especialización de las enseñanzas de Formación Profesional de los porcentajes requeridos en enseñanzas mínimas, pudiendo establecer su oferta con una duración a partir del número de horas previsto en el currículo básico de cada uno de ellos.

Así mismo, el artículo 41.7 establece que podrán acceder a un curso de especialización de formación profesional quienes estén en posesión de un título



de Técnico o de Técnico Superior asociados al mismo o cumplan los requisitos que para cada curso de especialización se determinen.

La Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional indica en su artículo 28 como Grado E de la oferta del Sistema de Formación Profesional a los cursos de especialización, estableciendo en el artículo 51.1 que los cursos de especialización tienen como objeto complementar y profundizar en las competencias de quienes ya disponen de un título de formación profesional o cumplan las condiciones de acceso que para cada uno de los cursos se determinen.

Además, en el artículo 54.1 se determina que quienes superen un curso de especialización de Formación Profesional de grado medio obtendrán el título de Especialista.

El Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, regula en su artículo 27 los cursos de especialización de formación profesional e indica los requisitos y condiciones a que deben ajustarse dichos cursos de especialización. En el mismo artículo se indica que versarán sobre áreas que impliquen profundización en el campo de conocimiento de los títulos de referencia, o bien una ampliación de las competencias que se incluyen en los mismos. Por tanto, en cada curso de especialización se deben especificar los títulos de formación profesional que dan acceso al mismo.

En este sentido los cursos de especialización deben responder de forma rápida a las innovaciones que se produzcan en el sistema productivo, así como a ámbitos emergentes que complementen la formación incluida en los títulos de referencia.

Asimismo, el artículo 9 del citado real decreto, establece la estructura de los cursos de especialización y se indica en el artículo 27 que, dada la naturaleza de los mismos, se requiere la especificación completa de la formación; no obstante, las administraciones educativas podrán incorporar especificaciones puntuales en razón de las características del sector productivo de su territorio.

A estos efectos, procede determinar para cada curso de especialización de formación profesional su identificación, el perfil profesional, el entorno profesional, la prospectiva en el sector o sectores, las enseñanzas del curso de especialización y los parámetros básicos de contexto formativo.

Así, este real decreto, conforme a lo previsto en el Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, establece y regula, en los aspectos y elementos básicos antes



indicados, el curso de especialización de Formación Profesional de Grado Medio del sistema educativo en Coordinación del personal en reuniones profesionales, congresos, incentivos, ferias/exposiciones (MICE) y eventos.

En relación con el contenido de carácter básico de este Real Decreto, se ha recurrido a una norma reglamentaria para establecer bases estatales conforme con el Tribunal Constitucional, que admite “excepcionalmente”, las bases puedan establecerse mediante normas reglamentarias en determinados supuestos como ocurre en el presente caso, cuando “resulta complemento indispensable para asegurar el mínimo común denominador establecido en las normas legales básicas” (así, entre otras, en las SSTC 25/1983, de 7 de abril, 32/1983, de 28 de abril, 48/1988, de 22 de marzo, y 49/1988, de 22 de marzo).

Asimismo, cabe mencionar que este real decreto se ajusta a los principios de buena regulación contenidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, entre ellos los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia, en tanto que persigue el interés general al facilitar la adecuación de la oferta formativa a las demandas de los sectores productivos, ampliar la oferta de formación profesional, avanzar en la integración de la formación profesional en el conjunto del sistema educativo y reforzar la cooperación entre las administraciones educativas, así como con los agentes sociales y las empresas privadas; no existiendo ninguna alternativa regulatoria menos restrictiva de derechos, resulta coherente con el ordenamiento jurídico y permite una gestión más eficiente de los recursos públicos. Del mismo modo, durante el procedimiento de elaboración de la norma se ha permitido la participación activa de los potenciales destinatarios a través del trámite de audiencia e información pública y quedan justificados los objetivos que persigue la ley.

En la tramitación de este real decreto se han cumplido los trámites establecidos en la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Este real decreto se dicta al amparo de las competencias que atribuye al Estado el artículo 149.1.30ª. de la Constitución Española para la regulación de las condiciones de obtención, expedición y homologación de los títulos académicos y profesionales y normas básicas para el desarrollo del artículo 27 de la Constitución Española, a fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones de los poderes públicos en esta materia.



Este Real Decreto se enmarca en Componente 20, Reforma 01: Plan de Modernización de la Formación Profesional. Proyecto 02. Renovación del Catálogo de Títulos en Sectores Estratégicos, en el Componente 20 – Plan Estratégico de Impulso de la Formación Profesional, del Plan de Recuperación Transformación y Resiliencia (PRTR).

En el proceso de elaboración de este real decreto han sido consultadas las comunidades autónomas, ha emitido dictamen el Consejo Escolar del Estado y han informado el Consejo General de la Formación Profesional y el Ministerio de Política Territorial.

En su virtud, a propuesta de la Ministra de Educación y Formación Profesional y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día XXX.

DISPONGO:

CAPÍTULO I

Disposiciones generales.

Artículo 1. *Objeto.*

Este real decreto tiene por objeto el establecimiento del Curso de Especialización de Formación Profesional de grado medio en Coordinación del personal en reuniones profesionales, congresos, incentivos, ferias/exposiciones (MICE) y eventos con carácter oficial y validez en todo el territorio nacional, así como de los aspectos básicos de su currículo.

CAPÍTULO II

Identificación del curso de especialización, perfil profesional, entorno profesional y prospectiva del curso de especialización en el sector o sectores.

Artículo 2. *Identificación.*

El Curso de especialización de formación profesional de grado medio en Coordinación del personal en reuniones profesionales, congresos, incentivos, ferias/exposiciones (MICE) y eventos, queda identificado para todo el territorio nacional por los siguientes elementos:



Denominación: Coordinación del personal en reuniones profesionales, congresos, incentivos, ferias/exposiciones (MICE) y eventos.

Nivel: Formación Profesional de Grado Medio.

Duración: 600 horas.

Familia Profesional: Hostelería y Turismo. (Únicamente a efectos de clasificación de las enseñanzas de formación profesional).

Referente en la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación: P-3.5.4.

Referencia del Marco Español de Cualificaciones para el aprendizaje permanente: 4 C.

Artículo 3. *Perfil profesional del curso de especialización.*

El perfil profesional del curso de especialización de formación profesional de grado medio en Coordinación del personal en reuniones profesionales, congresos, incentivos, ferias/exposiciones (MICE) y eventos, queda determinado por su competencia general y sus competencias profesionales, personales y sociales.

Artículo 4. *Competencia general.*

La competencia general de este curso de especialización en Coordinación del personal en reuniones profesionales, congresos, incentivos, ferias/exposiciones (MICE) y eventos, consiste en identificar, colaborar y apoyar en la selección, formación y supervisión de los equipos de personas que prestan servicios a la organización de reuniones profesionales, incentivos, convenciones/congresos, exposiciones/ferias (MICE) y de eventos; utilizando una lengua extranjera, según el protocolo del plan operativo definido y los estándares de calidad, seguridad y cumpliendo la normativa vigente.

Artículo 5. *Competencias profesionales, personales y sociales.*

Las competencias profesionales, personales y sociales de este curso de especialización son las que se relacionan a continuación:

- a) Determinar necesidades de servicios para clientes de congresos, convenciones, incentivos, ferias/exposiciones (MICE) y eventos, seleccionando la información relacionada aportada y analizando e identificando el mercado de turismo de negocios y eventos.
- b) Desarrollar conocimientos (idiomas, normativas, protocolo), habilidades, aptitudes, actitudes y técnicas relacionados con la prestación de servicios de acogida y apoyo en el sector MICE y de eventos para aplicarlos en los distintos puestos de actuación.



- c) Colaborar en la planificación y organización de congresos, convenciones, incentivos y ferias/exposiciones (MICE) y eventos para la prestación de servicios de acogida, acompañamiento, asistencia en sectores generadores de los mismos: científico, cultural, tecnológico, deportivo, médico, corporativo, promocional, público y universitario, entre otros.
- d) Diferenciar tipos de actos y reuniones profesionales, según su naturaleza, sus características y necesidades organizativas: corporativas, de asociaciones y entidades gubernamentales.
- e) Ejecutar y supervisar acciones de marketing, publicidad, promoción y venta en eventos, según el plan operativo establecido.
- f) Reconocer competencias específicas del personal de los puestos establecidos en la prestación de servicios en el sector MICE, para la coordinación y supervisión de los mismos, así como, para la gestión de incidencias.
- g) Adquirir habilidades y destrezas específicas para la coordinación, supervisión del personal prestatario de apoyo y asistencia a los organizadores y participantes en eventos, reuniones profesionales e incentivos (MICE); o de acogida, recepción e información en establecimientos o entidades públicas/privadas.
- h) Identificar prestaciones de servicios de las actividades de reuniones profesionales, congresos y eventos, en sus diferentes fases de diseño, planificación, operativa, logística, constitución de comités, secretarías técnicas y científicas, entre otras, programas y formatos innovadores para aplicar el plan de operaciones, de protocolo, calidad, seguridad y atender las necesidades del cliente.
- i) Asesorar al personal asignado y desarrollar habilidades sociales y técnicas, capacidades de saber estar, imagen personal y presencia, cultura general, don de gentes y expresión verbal y de comunicación en la atención al público en los eventos y reuniones profesionales, incentivos, ferias/exposiciones, promociones y venta en acciones de marketing.
- j) Atender al público, asistentes y participantes a eventos, actos y reuniones profesionales en el sector MICE y en acciones de marketing, promoción y venta de productos y servicios, utilizando técnicas específicas saber estar, imagen personal y presencia, y expresión verbal, habilidades sociales y de comunicación y en lengua extranjera si fuera necesario en los servicios demandados por las organizaciones.
- k) Gestionar, generar y archivar la documentación técnica y administrativa de MICE y eventos, utilizando tecnologías de la información y de las comunicaciones.
- l) Obtener y procesar información relevante a partir de la documentación técnica del evento o acto, aplicándola en el plan operativo y evitando incidencias durante su celebración.



- m) Relacionar normativa y protocolo definido en el plan operativo del evento o acto, aplicándolo según directrices recibidas de la organización durante su celebración.
- n) Prestar servicios de apoyo en la comercialización de productos y servicios, utilizando técnicas de marketing y ventas.
- ñ) Colaborar en la gestión de actividades en *MICE* y eventos, organizando los recursos personales, materiales y técnicos.
- o) Desarrollar competencias comunicativas, profesionales y sociales en inglés técnico, para su aplicación en el ámbito profesional específico.
- p) Aplicar los protocolos y las medidas preventivas de riesgos laborales y protección ambiental durante el proceso productivo para evitar daños en las personas y en el entorno laboral y ambiental.
- q) Actuar con responsabilidad y autonomía en el ámbito de su competencia, organizando y desarrollando el trabajo asignado cooperando o trabajando en equipo con otros profesionales en el entorno de trabajo.
- r) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales originadas por cambios tecnológicos y organizativos en los procesos productivos, actualizando sus conocimientos utilizando los recursos existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida y las tecnologías de la comunicación y de la información.
- s) Resolver de forma responsable las incidencias relativas a su actividad, identificando las causas que las provocan dentro del ámbito de su competencia y autonomía.
- t) Comunicarse eficazmente, respetando la autonomía y competencia de las personas que intervienen en el ámbito de su trabajo.
- u) Aplicar procedimientos de calidad, de accesibilidad universal y de «diseño para todas las personas» en las actividades profesionales incluidas en los procesos de producción o prestación de servicios.

Artículo 6. *Relación de cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el curso de especialización.*

Cualificación profesional incompleta:

Prestación de servicios de organización de eventos Código: HOT712_2 Real Decreto 297/2021, de 27 de abril, que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC2394_2 - Prestar servicios de acogida, acompañamiento y asistencia a la organización de eventos.

UC2395_2 - Prestar servicios de apoyo en acciones de marketing, publicidad, promoción y venta en eventos.



Artículo 7. *Entorno profesional.*

1. Las personas que hayan obtenido el certificado que acredita la superación de este curso de especialización podrán ejercer su actividad en empresas, públicas y privadas del sector del turismo de negocios, en empresas de organización profesional de congresos (OPC), en agencias de viajes con departamento específico de congresos, agencias de eventos, en empresas de azafatas y personal de apoyo, en sedes o espacios para acoger y captar reuniones como *conventions bureaux*, centros de convenciones, palacios de congresos, instituciones feriales y en hoteles, entre otros.
2. Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes son los siguientes:
 - a) Coordinadores de recursos materiales y humanos especializados en la operativa de reuniones profesionales, congresos y eventos.
 - b) Técnicos en congresos en empresas de organizadores profesionales de congresos (OPC), agencias de viaje, agencias de receptivo especializado *Destination Management Company* (DMC), empresas gestoras de asociaciones (AMC), *conventions bureaux*, asociaciones profesionales del sector, sociedades científicas, sedes para eventos, instituciones públicas y privadas, *free lancers*, entre otras.
 - c) Coordinadores de azafatas/azafatos de congresos, convenciones, ferias y exposiciones.
 - d) Responsables de eventos (sociales, institucionales, culturales y deportivos)
 - e) Supervisores de personal de apoyo de azafatas/azafatos de acompañamiento en visitas técnicas, viajes y programas sociales.
 - f) Coordinadores de azafatas/azafatos de protocolo, de actos Institucionales y corporativos.
 - g) Coordinadores de azafatas/azafatos de promociones comerciales, presentaciones y lanzamiento de productos.
 - h) Coordinadores de azafatas/azafatos en acciones de marketing y publicitarias.
 - i) Coordinadores de azafatas/azafatos de acogida, punto de información, soporte y acompañamiento en actividades de *transfers* y *hospitality desk* (aeropuertos, puertos, estaciones de tren y autobuses, hoteles y restauración).
 - j) Responsables de azafatas/ azafatos puntos de información y administración en universidades, museos, espacios culturales, auditorios y otros establecimientos o entidades.

Artículo 8. *Prospectiva del curso de especialización en el sector o sectores.*



Las administraciones educativas tendrán en cuenta, para la implantación de la oferta, la valoración de las siguientes consideraciones en su territorio:

- a) El perfil profesional evoluciona hacia un profesional polivalente capacitado para actuar en todo tipo de reuniones, congresos y eventos, para realizar todas las actividades relacionadas con la planificación, gestión, puesta en marcha y desarrollo de cualquier tipo de reunión profesional o evento, la atención de incidencias más diversas y todo lo relacionado con la atención al asistente a la reunión o evento desde todos los ámbitos, logísticos, técnicos y turísticos, de manera presencial y virtual.
- b) Los cambios a nivel tecnológico más recientes y continuos marcan una tendencia hacia la reunión híbrida o semi-presencial, lo que requiere de una actualización permanente en este tipo de reuniones y eventos con prestaciones y atenciones cada día más innovadoras y tecnológicas. Lo que supone nuevas competencias relacionadas específicamente con aplicaciones informáticas y con gestiones diversas on line.
- c) El turismo de negocios, especialmente el de reuniones profesionales y congresos, convenciones e incentivos (MICE), es un sector innovador, en crecimiento, no vinculado a la estacionalidad. En España representa el segmento del mercado turístico más rentable, con gran capacidad adquisitiva, tanto por la calidad del gasto como por el consumo de servicios de categoría superior. Es un mercado exigente por excelencia, generador de riqueza, que demanda un alto nivel en infraestructuras, instalaciones, equipos técnicos y, sobre todo, profesionalidad en el equipo humano.
- d) La titulación supone una oportunidad para la mejora de la profesionalidad y la calidad del servicio.
- e) Hay que destacar la importancia de la organización profesional de reuniones y congresos, sector que nunca va a desaparecer por la necesidad del contacto entre las personas para debatir, intercambiar información y transferir conocimiento.

CAPÍTULO III

Enseñanzas del curso de especialización y parámetros básicos de contexto.

Artículo 9. *Objetivos generales.*

Los objetivos generales de este curso de especialización son los siguientes:

- a) Identificar y analizar el mercado del turismo de negocios y los eventos: congresos, convenciones, incentivos y ferias/exposiciones (MICE), a partir



de la información específica del sector, para determinar necesidades de productos y servicios de los clientes.

- b) Seleccionar conocimientos, destrezas, habilidades, aptitudes y actitudes necesarias del personal en la prestación de servicios de acogida y apoyo para adquirirlos y aplicarlos en distintos tipos de actos organizados en el sector *MICE* y en los eventos.
- c) Describir sectores generadores (científico, cultural, tecnológico, deportivo, médico, corporativo, promocional, público y académico, entre otros) de reuniones profesionales y eventos, para colaborar en la planificación y organización de reuniones profesionales y eventos en los servicios de acogida, acompañamiento y asistencia a los mismos.
- d) Identificar instituciones, organizaciones, asociaciones y entidades gubernamentales, entre otras, según su naturaleza y características para diferenciar tipos de actos y reuniones profesionales a organizar.
- e) Describir y seleccionar acciones de marketing, publicidad, promoción y venta en eventos para ejecutar supervisar y controlar el plan operativo de los mismos.
- f) Caracterizar perfiles profesionales y puestos de trabajo en la prestación de servicios en el sector *MICE*, gestionando incidencias para identificar competencias específicas del personal y conseguir objetivos y necesidades de los clientes.
- g) Caracterizar las actividades de prestación de servicios de organización de eventos y *MICE* y atención al cliente aplicando normas de protocolo para la coordinación y supervisión del personal de apoyo y asistencia a las organizaciones.
- h) Diferenciar las fases de actuación en el diseño, organización, planificación operativa, protocolo, logística, seguridad, programas, formatos, entre otras, de reuniones profesionales, congresos y eventos, para identificarlas en la prestación de servicios y conseguir los objetivos de los clientes.
- i) Diferenciar e identificar las actividades de actuación de reuniones, congresos y eventos en cada una de sus fases de diseño, planificación, operativa, logística, constitución de comités, secretarías técnicas y científicas, entre otras), según programas y/ o formatos innovadores para aplicar el plan de operaciones, de protocolo, de seguridad y necesidades del cliente.
- j) Desarrollar capacidades y habilidades y actitudes (saber estar, imagen personal, presencia, cultura general, don de gentes y expresión verbal), necesarias para la coordinación del personal asignado, en los servicios solicitados por las empresas para atender al público, participantes y asistentes en actos, reuniones y eventos.
- k) Caracterizar interacciones entre negocios, empresas y organizaciones para aplicarlos en la prestación de servicios de organización de reuniones profesionales y eventos.



- l) Seleccionar técnicas de elaboración de la documentación técnica y administrativa utilizada en el sector *MICE* y de eventos, utilizando aplicaciones específicas para gestionar, archivar y generar la documentación en la prestación de servicios.
- m) Analizar la documentación técnica del proyecto del evento/ acto, para obtener y procesar información relevante para la organización de actividades, coordinándolas y evitando posibles incidencias.
- n) Seleccionar normativa de protocolo en la organización de actos y eventos en la prestación de servicios, para relacionarla y aplicarla en las actividades programadas.
- ñ) Seleccionar tipos de productos y servicios en acciones de marketing, publicidad, promoción y venta de eventos para prestar servicios de apoyo.
- o) Identificar recursos personales, materiales y técnicos para colaborar en la gestión de eventos y la planificación de actividades.
- p) Identificar recursos lingüísticos en lengua inglesa, para desarrollar competencias comunicativas, profesionales y sociales propias de las actividades en su ámbito laboral.
- q) Analizar y utilizar los recursos existentes para el aprendizaje a lo largo de la vida y las tecnologías de la información y la comunicación para aprender y actualizar sus conocimientos, reconociendo las posibilidades de mejora profesional y personal, para adaptarse a diferentes situaciones profesionales y laborales.
- r) Desarrollar trabajos en equipo y valorar su organización, participando con tolerancia y respeto, y tomar decisiones colectivas o individuales para actuar con responsabilidad y autonomía.
- s) Adoptar y valorar soluciones creativas ante problemas y contingencias que se presentan en el desarrollo de los procesos de trabajo, para resolver de forma responsable las incidencias de su actividad.
- t) Aplicar técnicas de comunicación, adaptándose a los contenidos que se van a transmitir, a su finalidad y a las características de los receptores, para asegurar la eficacia del proceso.
- u) Analizar los riesgos ambientales y laborales asociados a la actividad profesional, relacionándolos con las causas que los producen, a fin de fundamentar las medidas preventivas que se van a adoptar, y aplicar los protocolos correspondientes para evitar daños en uno mismo, en las demás personas, en el entorno y en el medio ambiente.

Artículo 10. *Módulos profesionales.*

1. Los módulos profesionales de este curso de especialización quedan desarrollados en el anexo I de este real decreto, cumpliendo lo previsto en el artículo 10 apartado 3 del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo. Dichos módulos son los que a continuación se relacionan:



- 5135. Reuniones profesionales, congresos, incentivos, ferias y exposiciones (MICE).
- 5136. Operativa en acciones de marketing, promociones y venta en eventos.
- 5137. Protocolo aplicado a reuniones profesionales y eventos.
- 5138. Inglés de especialización.

2. Las administraciones educativas podrán implantar de manera íntegra el curso de especialización objeto de este Real Decreto en cuanto a diseño curricular y duración. En caso de optar por complementar el currículo básico en el marco de sus competencias se registrarán por lo dispuesto en el artículo 6.3, 6.4 y 6.5 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

Artículo 11. *Espacios y equipamientos.*

1. Los espacios necesarios para el desarrollo de las enseñanzas de este curso de especialización son los establecidos en el anexo II de este real decreto.

2. Los espacios dispondrán de la superficie necesaria y suficiente para desarrollar las actividades de enseñanza que se deriven de los resultados de aprendizaje de cada uno de los módulos profesionales que se imparten en cada uno de los espacios. Además, deberán cumplir las siguientes condiciones:

a) La superficie se establecerá en función del número de personas que ocupen el espacio formativo y deberá permitir el desarrollo de las actividades de enseñanza aprendizaje con la ergonomía y la movilidad requeridas dentro del mismo.

b) Deberán cubrir la necesidad espacial de mobiliario, equipamiento e instrumentos auxiliares de trabajo.

c) Deberán respetar los espacios o superficies de seguridad que exijan las máquinas y equipos en funcionamiento.

d) Respetarán la normativa sobre prevención de riesgos laborales y cuantas otras normas sean de aplicación.

3. Los espacios formativos establecidos podrán ser ocupados por diferentes grupos que cursen el mismo u otros cursos de especialización, o etapas educativas.

4. Los diversos espacios formativos identificados no deben diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

5. Los equipamientos que se incluyen en cada espacio han de ser los necesarios y suficientes para garantizar al alumnado la adquisición de los resultados de aprendizaje y la calidad de la enseñanza. Además, deberán cumplir las siguientes condiciones:

a) El equipamiento (equipos, máquinas, entre otros) dispondrá de la instalación necesaria para su correcto funcionamiento, cumplirá con la normativa



de seguridad y de prevención de riesgos laborales y con cuantas otras sean de aplicación.

b) La cantidad y características del equipamiento deberán estar en función del número de personas matriculadas y permitir la adquisición de los resultados de aprendizaje, teniendo en cuenta los criterios de evaluación y los contenidos que se incluyen en cada uno de los módulos profesionales que se impartan en los referidos espacios.

6. Las administraciones competentes velarán para que los espacios y el equipamiento sean los adecuados en cantidad y características para el desarrollo de los procesos de enseñanza y aprendizaje que se derivan de los resultados de aprendizaje de los módulos correspondientes y garantizar así la calidad de estas enseñanzas.

Artículo 12. *Profesorado.*

1. La docencia de los módulos profesionales que constituyen las enseñanzas de este curso de especialización corresponde al profesorado del Cuerpo de Catedráticos de Enseñanza Secundaria, del Cuerpo de Profesores de Enseñanza Secundaria y del Cuerpo de Profesores Técnicos de Formación Profesional, según proceda, de las especialidades establecidas en el anexo III A) de este real decreto.

2. Las titulaciones requeridas para acceder a los cuerpos docentes citados son, con carácter general, las establecidas en el artículo 13 del Reglamento de ingreso, accesos y adquisición de nuevas especialidades en los cuerpos docentes a que se refiere la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, aprobado por el Real Decreto 276/2007 de 23 de febrero.

3. El profesorado especialista tendrá atribuida la competencia docente de los módulos profesionales especificados en el anexo III A) de este real decreto.

4. El profesorado especialista deberá cumplir los requisitos generales exigidos para el ingreso en la función pública docente establecidos en el artículo 12 del Reglamento de ingreso, accesos y adquisición de nuevas especialidades en los cuerpos docentes a que se refiere la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, aprobado por el Real Decreto 276/2007, de 23 de febrero.

5. Además, con el fin de garantizar que se da respuesta a las necesidades de los procesos involucrados en el módulo profesional, es necesario que el profesorado especialista acredite al inicio de cada nombramiento una experiencia profesional reconocida en el campo laboral correspondiente, debidamente actualizada, de al menos dos años de ejercicio profesional en los cuatro años inmediatamente anteriores al nombramiento.

6. Para el profesorado de los centros de titularidad privada, de otras administraciones distintas de las educativas, las titulaciones requeridas y los requisitos necesarios para la impartición de los módulos profesionales que conforman el curso de especialización son las incluidas en el anexo III C) de este real decreto. En todo caso, se exigirá que las enseñanzas conducentes a las



titulaciones citadas engloben los objetivos de los módulos profesionales expresados en resultados de aprendizaje y, si dichos elementos citados no estuvieran incluidos, además de la titulación deberá acreditarse, mediante certificación, una experiencia laboral de, al menos, tres años en el sector vinculado a la familia profesional, realizando actividades productivas en empresas relacionadas implícitamente con los resultados de aprendizaje.

7. Las administraciones competentes velarán para que el profesorado que imparta los módulos profesionales cumpla con los requisitos especificados y garantizar así la calidad de estas enseñanzas.

8. Dada la naturaleza de estos cursos de especialización, el profesorado de centros públicos y privados deberá demostrar que posee los conocimientos suficientes sobre los contenidos de los módulos profesionales a impartir en dicho curso.

Artículo 13. Requisitos de los centros que impartan los cursos de especialización.

Los centros docentes que oferten estos cursos de especialización deberán cumplir, además de lo establecido en este real decreto, el requisito de impartir alguno de los títulos que dan acceso a los mismos y que figuran en el artículo 14 de este real decreto.

CAPÍTULO IV

Acceso, convalidación o exención y titulación.

Artículo 14. Requisitos de acceso al curso de especialización.

Para acceder al curso de especialización de formación profesional de grado medio en Coordinación del personal en reuniones profesionales, congresos, incentivos, ferias/exposiciones (MICE) y eventos, es necesario estar en posesión de uno de los siguientes títulos:

- a) Título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos, establecido en el Real Decreto 1686/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- b) Título de Técnico en Servicios en Restauración, establecido en el Real Decreto 1690/2007, de 14 de diciembre, por el que se establece el título de Técnico en Servicios en Restauración y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- c) Título de Técnico en Gestión Administrativa, establecido en el Real Decreto 1631/2009, de 30 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en Gestión Administrativa y se fijan sus enseñanzas mínimas.



- d) Título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos, establecido en el 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.
- e) Título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas, establecido en el Real Decreto 1255/2009, de 24 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- f) Título de Técnico Superior en Dirección de Servicios de Restauración, establecido en el Real Decreto 688/2010, de 20 de mayo, por el que se establece el título de Técnico Superior en Dirección de Servicios de Restauración y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- g) Título de Técnico en Actividades Comerciales, establecido en el Real Decreto 1688/2011, de 18 de noviembre, por el que se establece el título de Técnico en Actividades Comerciales y se fijan sus enseñanzas mínimas.
- h) Título de Técnico en Comercialización de productos alimentarios, establecido en el Real Decreto 189/2018, de 6 de abril, por el que se establece el título de Técnico en Comercialización de productos alimentarios y se fijan los aspectos básicos del currículo.

Artículo 15. *Correspondencia de los módulos profesionales con las unidades de competencia para su acreditación, convalidación o exención.*

1. La correspondencia de las unidades de competencia con los módulos profesionales que forman las enseñanzas del Curso de especialización en Coordinación del personal en reuniones profesionales, congresos, incentivos, ferias/exposiciones (MICE) y eventos, para su convalidación o exención, queda determinada en el anexo IV A) de este real decreto.

2. La correspondencia de los módulos profesionales que forman las enseñanzas del Curso de especialización en Coordinación del personal en reuniones profesionales, congresos, incentivos, ferias/exposiciones (MICE) y eventos, con las unidades de competencia, para su acreditación, queda determinada en el anexo IV B) de este real decreto.

Artículo 16. *Titulación.*

Las personas que superen la totalidad de los módulos profesionales que componen dicho curso de especialización de formación profesional de grado medio obtendrán el Título de Especialista en Coordinación del personal en reuniones profesionales, congresos, incentivos, ferias/exposiciones (MICE) y eventos.

Disposición adicional primera. *Regulación del ejercicio de la profesión.*



El curso de especialización establecido en este real decreto no constituye una regulación del ejercicio de profesión regulada alguna.

Disposición adicional segunda. *Oferta a distancia de este curso de especialización.*

Los módulos profesionales que forman las enseñanzas de este curso de especialización podrán ofertarse a distancia, siempre que se garantice que el alumnado pueda conseguir los resultados de aprendizaje de estos, de acuerdo con lo dispuesto en este real decreto. Para ello, las administraciones educativas, en el ámbito de sus respectivas competencias, adoptarán las medidas necesarias y dictarán las instrucciones precisas.

Disposición adicional tercera. *Accesibilidad universal en las enseñanzas de este curso de especialización.*

1. Las administraciones educativas, en el ámbito de sus respectivas competencias, incluirán en el currículo de este curso de especialización los elementos necesarios para garantizar que las personas que lo cursen desarrollen las competencias incluidas en el currículo en «diseño para todas las personas».

2. Asimismo, dichas administraciones adoptarán las medidas necesarias para que este alumnado pueda acceder y cursar dicho curso de especialización en las condiciones establecidas en la disposición final segunda del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre.

Disposición adicional cuarta. *Titulaciones habilitantes a efectos de docencia.*

1. A los efectos del artículo 12.2 de este real decreto, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 95.2 de la Ley Orgánica, 2/2006, de 3 de mayo, de Educación y en la disposición adicional décimo quinta de la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, excepcionalmente habilitarán a efectos de docencia en centros de titularidad pública las titulaciones recogidas en el anexo III B) de este real decreto para las distintas especialidades del profesorado.

2. A los efectos del artículo 12.6 de este real decreto, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 95.1 de la Ley Orgánica, 2/2006, de 3 de mayo y en la disposición adicional decimoquinta de la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, excepcionalmente habilitarán a efectos de docencia para impartir módulos profesionales en centros de titularidad privada, de otras administraciones distintas a la educativa las titulaciones recogidas en el anexo III D) de este real decreto.



Disposición final primera. *Título competencial.*

Este real decreto se dicta al amparo de las competencias que atribuye al Estado el artículo 149.1.30ª. de la Constitución Española para la regulación de las condiciones de obtención, expedición y homologación de los títulos académicos y profesionales y normas básicas para el desarrollo del artículo 27 de la Constitución Española, a fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones de los poderes públicos en esta materia.

Disposición final segunda. *Implantación del nuevo currículo.*

Las administraciones educativas implantarán el nuevo currículo de estas enseñanzas en el curso escolar 2024-2025. No obstante, podrán anticipar al año académico 2023-2024 la implantación de este curso de especialización.

Disposición final tercera. *Entrada en vigor.*

Este real decreto entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado»,

ELÉVESE AL CONSEJO DE MINISTROS
Madrid,de.....de 2022

LA MINISTRA DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL

MARÍA DEL PILAR ALEGRÍA CONTINENTE



ANEXO I

Módulos profesionales.

Módulo Profesional: Reuniones profesionales, congresos, incentivos y ferias y exposiciones (MICE).

Código: 5135.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Caracteriza la industria de reuniones profesionales, congresos, incentivos y ferias/exposiciones (MICE), aplicando la metodología y operativa en la prestación de este tipo de servicios.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado el mercado del turismo de negocios y eventos: reuniones, congresos, convenciones, incentivos, ferias/exposiciones (MICE).
 - b) Se ha analizado la estructura y situación del mercado de reuniones profesionales, congresos, incentivos y ferias/exposiciones, definiendo sus conceptos y campo de aplicación.
 - c) Se han diferenciado las reuniones profesionales, congresos, incentivos y ferias/exposiciones, según su naturaleza, índole, tipología y asistentes o participantes.
 - d) Se han diferenciado los agentes implicados de este sector de mercado y su funcionamiento.
 - e) Se han determinado tipologías de reuniones y eventos que se pueden organizar y sectores generadores en distintos ámbitos: científico, cultural, tecnológico, deportivo, médico, empresarial/corporativo, promocional, institucional y académico/universitario, entre otros.
2. Gestiona la información relacionada con el servicio de asistencia a la organización (reuniones, incentivos, congresos y ferias/exposiciones entre otros), colaborando en coordinación con el personal implicado.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha descrito la información relativa a la actividad profesional a prestar.
- b) Se han analizado la naturaleza, temática, el horario, ubicación, tipología de asistentes, recursos humanos y materiales.



- c) Se ha asignado la atribución de tareas del personal de asistencia a la organización (montaje de logística, preparación de acreditaciones, rótulos, regalos, invitaciones, entre otras).
 - d) Se ha revisado el manual de información (*briefing*) del cliente y las indicaciones recibidas.
 - e) Se ha coordinado, con la organización, la operativa para garantizar la prestación de un servicio de excelencia en los distintos espacios habilitados.
3. Informa al público de las actividades programadas y de los servicios que ofrece el entorno, facilitando el acceso y gestionando los recursos disponibles.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha atendido de forma educada y respetuosa, personalizando técnicas y habilidades sociales con relación al tipo de público asistente.
 - b) Se ha informado al público según demanda y ofrecido la documentación expuesta en el espacio o área de su responsabilidad.
 - c) Se ha prestado atención, en caso requerido, en sus posibles desplazamientos e incidencias, adaptándose a las situaciones que pudieran surgir derivadas de la logística a desarrollar, como pueden ser traslados (hoteles, aeropuerto, puerto, estación, lugares de celebración del evento, sedes, entre otros), en colaboración con el equipo de trabajo y mostrando buena disposición, resolución y proactividad.
 - d) Se ha manejado la información requerida respecto a los servicios que ofrece el territorio (turísticos, logísticos, comerciales, sanitarios, entre otros)
 - e) Se ha proporcionado la información requerida a las personas solicitantes, utilizando un lenguaje claro y comprensible.
 - f) Se han atendido las reclamaciones, quejas o sugerencias que demanda el público con amabilidad, eficacia y máxima discreción, aplicando las medidas establecidas para su resolución o derivándolas a la persona o departamento que corresponda.
 - g) Se ha controlado el tiempo de diálogo, detectando la ocasión propicia para concluir la demanda de información y dar paso a otra persona que pudiera estar esperando a ser atendida.
4. Colabora en la selección y distribución de equipos de trabajo en la prestación de servicios *MICE*, asociándolos a los puestos de trabajo y perfiles profesionales según tipos de servicios en eventos.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha seguido el protocolo de instrucciones establecido en los procesos de selección y de reclutamiento del personal.



- b) Se han identificado los perfiles profesionales según puestos de trabajo a desempeñar.
 - c) Se han descrito las aptitudes y actitudes del personal de apoyo.
 - d) Se ha realizado la formación del personal, con las instrucciones y normas de cada uno de los puestos.
 - e) Se ha reflejado la acogida, información y apoyo a prestar a los participantes (invitados, personalidades, ponentes, moderadores, conferenciantes, entre otros).
 - f) Se han enumerado las funciones de los equipos de personal y normas de trabajo, según los puestos a supervisar en reuniones, congresos, incentivos y ferias/exposiciones.
5. Comprueba equipamientos, materiales e instalaciones, entre otros, asociándolos a las funciones de los equipos de trabajo para el buen desarrollo de la reunión profesional/evento y responsabilidad asignada o delegada.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha caracterizado la ubicación espacial de la zona de trabajo, planos y croquis, listados de asistentes y/o participantes, protocolos de evacuación en caso de emergencia, entre otros.
 - b) Se han identificado las aplicaciones informáticas, tecnologías, gestiones administrativas, de información y de comunicación.
 - c) Se ha realizado la documentación necesaria para el buen desarrollo del servicio (para el cumplimiento normativo obligatorio del servicio): control horario, normativa vigente, entre otros.
 - d) Se han determinado la información recibida por el cliente, manual de información (*briefing*), tipología de clientes, las metodologías y normas de trabajo.
 - e) Se ha establecido el protocolo de revisión de las instalaciones definidas para la reunión o el evento.
 - f) Se ha informado de la importancia de la retroalimentación (*feedback*) con el cliente y la valoración/calidad del servicio.
 - g) Se ha valorado el apoyo y coordinación en relación con otros departamentos de la organización, como el montaje y acondicionamiento del material y documentación en la sede, *stand* o espacios asignados.
 - h) Se han determinado los puestos requeridos y el funcionamiento de todos los servicios contratados.
 - i) Se ha identificado la recogida y acondicionamiento del material y enseres del área de trabajo asignada.
6. Identifica la imagen personal y corporativa de la empresa o institución, relacionándola con el protocolo del acto, según tipo de evento o reunión y objetivos del cliente.



Criterios de evaluación:

- a) Se ha caracterizado la imagen personal/corporativa de la empresa o institución y normativa de la prestación del servicio.
 - b) Se han determinado la imagen personal/corporativa, uniformidad, normas sociales/ protocolo y de comunicación del personal para el acto o evento.
 - c) Se ha tenido en cuenta o informado referente a políticas, programas de la organización, procesos, procedimientos y métodos de operación.
 - d) Se han determinado las normas de protocolo: oficial e institucional, social, empresarial, entre otros.
 - e) Se ha colaborado en la formación del personal, con las instrucciones y normas de cada uno de los puestos de personal.
 - f) Se ha estudiado el programa y el *timing*.
 - g) Se ha tenido en cuenta la normativa aplicable al evento
7. Comprueba y aplica el plan de calidad definido según tipo de reunión o evento, canalizando y solucionando las posibles incidencias en la prestación del servicio.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha caracterizado la valoración del servicio.
 - b) Se ha determinado el apoyo y coordinación en relación con otros departamentos de la organización.
 - c) Se ha pormenorizado la documentación del montaje y acondicionamiento del material en la sede, *stand* o espacios asignados.
 - d) Se ha informado referente a políticas, programas de la organización, procesos, procedimientos y métodos de operación.
 - e) Se han revisado las instalaciones de la sede y comprobado su funcionamiento y operatividad.
 - f) Se ha supervisado el control de horarios y firmas de la prestación del servicio del personal, según normativa.
 - g) Se ha establecido el proceso de recogida de quejas y posibles soluciones ante las incidencias o problemas que pudieran surgir, durante un acto o evento.
 - h) Se ha tenido en cuenta la asistencia de personas con discapacidad o diversidad funcional.
 - i) Se ha comprobado la calidad del servicio a través de encuestas de satisfacción u otros protocolos definidos.
8. Aplica el plan de seguridad del evento, coordinándolo y comunicándolo a los clientes, personal que presta el servicio y prestatarios de servicios.



Criterios de evaluación

- a) Se ha seguido el protocolo de comunicación del plan de seguridad a los agentes implicados.
- b) Se han asignado responsabilidades de actuación en caso necesario según se establece en el plan de seguridad.
- c) Se ha documentado el informe de la jornada con la normativa aplicable de prevención de riesgos laborales, protección de datos y salud de los trabajadores, (registro de entrega).
- d) Se ha pasado la información de prevención de riesgos laborales (PRL) a los trabajadores y al centro de trabajo.
- e) Se ha valorado la ergonomía del trabajador.
- f) Se han determinado los protocolos de evacuación en caso de emergencia, entre otros.
- g) Se han identificado las medidas especiales de seguridad en el trabajo.
- h) Se ha documentado todo el proceso según las actuaciones llevadas a cabo, al final de la jornada o del evento.

Duración: 100 horas.

Contenidos básicos:

Caracterización de la industria de las reuniones, congresos, incentivos y ferias/exposiciones, especificando y determinando su metodología y operativa:

- Estructura, situación y características del turismo de negocios.
- Agentes implicados y funcionamiento. Características.
- Tipología de reuniones, congresos, convenciones, incentivos, ferias/exposiciones. Conceptos y características.
- Metodología operativa en *MICE* y eventos.
- Planificación de reuniones profesionales y congresos: Fases y operativas.
- Gestiones administrativas y económicas: Secretarías técnicas y científicas.
- Selección y contratación de proveedores y logística en *MICE* y eventos.
- Recursos humanos y tecnológicos: equipamientos y montajes.

Gestión de la información relacionada con la planificación del servicio de asistencia a la organización de reuniones, incentivos, congresos y ferias/exposiciones.

- Tipos de información a prestar relativa a la planificación de reuniones, congresos, incentivos, ferias/exposiciones.



- Naturaleza y temática de las reuniones profesionales, programas, horarios, ubicaciones, tipología de asistentes, recursos humanos y materiales.
- Atribución de tareas al personal de asistencia a la organización en montaje de documentaciones y carteras, preparación de acreditaciones, rótulos, regalos, invitaciones, entre otras.
- El manual de información (*briefing*), protocolos de consulta de las indicaciones recibidas y dudas al responsable de la organización.
- Operativa y coordinación general de los servicios a prestar en los distintos espacios habilitados:
 - o Montaje y cumplimentación de carteras.
 - o Mostradores de registro e inscripciones.
 - o Entregas de documentación.
 - o Puntos de información.
 - o Control de accesos.
 - o Otros espacios.

Información al público de las actividades programadas por la organización y/o de los servicios:

- Información y tipos de información. Metodologías de proceso de selección y presentación y transmisión la información al público.
- Técnicas y habilidades sociales con relación al tipo de público asistente.
- La proactividad y capacidad resolutive.
- Programas sociales y traslados: acompañamiento y desplazamientos, recogidas.
- Información de los servicios que ofrece el territorio (recursos turísticos, de ocio, logísticos, comerciales, sanitarios, entre otros).
- Casuística de situaciones de especial dificultad y su resolución.
- La importancia de la escucha activa: el diálogo y la demanda de información.
- Manejo de colectivos en entregas de documentación (turnos, mostradores, órdenes alfabéticos).
- Control de tiempos en atención al público.

Colabora en la selección y distribución de equipos de trabajo, según perfiles y puestos de trabajo/ funciones:

- El reclutamiento y la selección del personal según tipo de evento.
- Tipología de perfiles según puestos de trabajo en congresos, incentivos, f ferias/exposiciones.
- Cualidades profesionales del personal de apoyo.



- Actitudes y aptitudes generales y en el trato con el público.
- Normas generales de las reuniones profesionales, congresos, incentivos y ferias/exposiciones.
- La acogida y la atención a los asistentes y participantes.
- Ejecución técnica en sede: puestos y funciones de secretarías, registros, mostradores, información, guardarropía, salas y sesión de posters en congresos.
- Puestos y funciones de atención en *stands* de exposiciones comerciales y ferias/exposiciones.

Comprobación de equipamientos, elementos y materiales de instalaciones y espacios definidos para la celebración de la reunión o del evento y su ubicación:

- Ubicación espacial de las zonas, planos, croquis, protocolos de evacuación
- Equipamientos e instalaciones: la logística y los montajes.
- Aplicaciones informáticas y gestiones administrativas: programas y registros específicos.
- Conocimiento de los equipamientos de proyección y traducción simultánea
- Nuevas tecnologías (aplicaciones específicas para reuniones, eventos y formatos de presentaciones).
- Documentaciones: listados, tipos de inscripción, control horario, cobros e incidencias, entre otros.
- Control de la sala: apoyo en presidencias y pase de micros en reuniones y congresos.
- Montajes y operativas en ferias/exposiciones.

Identificación de la imagen personal/corporativa y protocolo del acto:

- El valor de la Imagen. Identidad. Reputación.
- La Imagen profesional y corporativa.
- La importancia de la Imagen y la marca personal.
- Presencia en Redes Sociales.
- Asesoría de Imagen personal: aspecto físico, comportamiento.
- Comunicación no verbal y postural.
- La uniformidad y sus normas.
- Buenas maneras y educación.
- Protocolo de inauguración y clausura.
- Atención a autoridades y clientes VIP (*Very Important Person*).
- El programa y su planificación: cronometrado/timing.

Comprobación y aplicación del plan calidad del servicio:



- Tipos de comunicación: verbal, no verbal, telefónica.
- Atención al cliente: Actitudes positivas en el puesto de trabajo.
- Barreras y el cliente difícil.
- La Asertividad.
- Expresión corporal: la kinesia y la proxémica.
- Valoración y actitud del servicio.
- Recogida de reclamaciones, quejas y solución de problemas: situaciones difíciles e incidencias.
- Asistencia a personas con discapacidad o diversidad funcional.

Aplicación del plan de seguridad de la reunión o evento:

- Plan de seguridad. Protocolo de actuación en el evento.
- Agentes implicados. Comunicación del plan de seguridad.
- Riesgos y medidas preventivas generales y especiales.
- Recomendaciones básicas para el autocuidado.
- Ergonomía en los puestos de trabajo.
- Obligaciones con la empresa.
- Normas de actuación en casos de emergencia.
- Decálogo y Ley de Prevención de riesgos laborales.
- Protocolos y medidas especiales.

Orientaciones pedagógicas.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función de prestación de servicios de apoyo en reuniones profesionales, congresos, incentivos, ferias/exposiciones y eventos, en las distintas fases de actuación.

La función de prestación de este tipo de servicios en reuniones profesionales, congresos, incentivos y ferias/exposiciones incluye aspectos como:

- Identificar el mercado del turismo de negocios y eventos.
- Gestionar la información relacionada con la prestación del servicio en *MICE* y eventos.
- Registrar, informar y asesorar al público en las actividades programadas según tipo de evento.
- Colaborar en la planificación operativa en todas sus fases de los servicios en reuniones profesionales, congresos, incentivos y ferias/exposiciones.
- Utilizar tecnologías de la información y de las comunicaciones, ya sea de forma tradicional o por medios digitales.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:



- Prestación de servicios de apoyo en reuniones profesionales, congresos, incentivos y ferias/exposiciones en sus fases de actuación.
- Colaboración en la organización de eventos de diversa índole.
- Utilización de tecnologías de la información y de las comunicaciones.
- Atender al público en reuniones profesionales, congresos, incentivos, ferias/exposiciones y eventos.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales a), b), c), d), f), g), h) i), j), k), l), m), n), o), q), r), s), t), y u) y las competencias profesionales, personales y sociales a), b), c), d), f), g), h) i), j), k), l), m), ñ), o), q), r), s), t), y u) del curso de especialización.

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

- La identificación de la industria del mercado del turismo de negocios y eventos.
- La gestión de la información relacionada con la prestación de servicios en reuniones profesionales, congresos, incentivos, ferias/exposiciones y eventos.
- La colaboración en la selección y distribución de equipos de trabajo en la prestación de servicios MICE y eventos.
- La preparación de la documentación específica según tipo de evento.
- La comprobación y revisión del funcionamiento de equipos, materiales, instalaciones, entre otros, para el buen desarrollo del servicio.
- El registro, el asesoramiento y la atención a los clientes o público en las actividades programadas en eventos.
- La canalización o colaboración en la resolución de las posibles incidencias.
- La utilización de tecnologías de la información y de las comunicaciones, ya sea de forma tradicional o por medios digitales.
- La aplicación de los protocolos de calidad y seguridad en la organización de reuniones profesionales, congresos, incentivos, ferias/exposiciones y eventos.
- La retroalimentación (*feedback*) con el cliente de los servicios prestados en el evento/ acto para la valoración de los mismos.

Módulo profesional: Operativa en acciones de marketing, promociones y venta en eventos.

Código: 5136.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.



1. Caracteriza las promociones, analizando las principales funciones en acciones de marketing, publicidad, promoción y venta.

Criterios de evaluación:

- a) Se han determinado las distintas promociones, degustaciones y otros, según temporalidad, duración, época apropiada.
- b) Se han determinado las necesidades específicas de las promociones en la prestación de servicios.
- c) Se han descrito las ventajas e inconvenientes de las acciones comerciales.
- d) Se ha identificado el producto o servicio, características, y atributos.
- e) Se han establecido las técnicas y habilidades comerciales en la prestación de servicios según tipo de acción comercial.
- f) Se han determinado las diferentes acciones de marketing, publicidad, promoción y venta, entre otras.

2. Desarrolla la información relativa a las acciones comerciales, asociándolas a la prestación de servicios de apoyo establecidos en el plan operativo.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha descrito el proceso y procedimiento para la obtención de datos para la elaboración del manual de información (*briefing*), según tipo de acción comercial.
- b) Se ha obtenido la información relativa a la acción comercial (características del producto o servicio, del territorio, imagen de marca, público objetivo, horario, ubicación, recursos humanos y materiales, entre otras).
- c) Se ha realizado el manual de información según tipo de acción comercial e imagen de marca que se quiere transmitir.
- d) Se han contrastado las indicaciones del manual de información (*briefing*) y la formación específica recibida.
- e) Se han determinado los objetivos de acciones comerciales, ferias y promociones.
- f) Se ha identificado el plan operativo y fases de actuación de acciones comerciales.
- g) Se ha determinado el personal necesario y definido las funciones del personal de coordinación y de apoyo en las acciones comerciales durante la campaña comercial.

3. Colabora en la presentación y acondicionamiento de productos y materiales promocionales de acciones comerciales en el lugar asignado, aplicando el manual de información (*briefing*).



Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado el producto o servicio que se va a presentar y sus características.
 - b) Se han seleccionado los materiales específicos, teniendo en cuenta la disponibilidad y ubicación en el evento comercial o promocional.
 - c) Se ha provisionado el *stand*, espacio o punto estratégico con el material promocional informativo y comercial y mobiliario o equipos necesarios.
 - d) Se ha verificado el funcionamiento de uso de equipos necesarios para su posterior uso.
 - e) Se ha determinado el procedimiento de registro de desperfectos o incidencias considerando la trazabilidad y propuesta de soluciones alternativas.
 - f) Se ha aplicado las directrices marcadas en el manual de información e imagen corporativa de la organización, según el plan.
4. Coordina al equipo de trabajo, asesorándole para ofrecer un servicio de calidad y valor añadido en eventos comerciales y de marketing.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha confirmado la disponibilidad y ubicación de los materiales requeridos para la acción comercial.
 - b) Se han verificado y comprobado la documentación técnica y licencias, autorizaciones y contratos de los espacios pertinentes para las acciones comerciales.
 - c) Se ha comprobado el estado de uso y cantidad del material promocional informativo y comercial (*merchandising*).
 - d) Se ha acondicionado para su traslado, en su caso, cumpliendo las indicaciones específicas del manual de información (*briefing*), y/o del fabricante para mantener sus cualidades originales
 - e) Se ha revisado el *stand* comprobando que responde al perfil definido en el manual de información (*briefing*) en función de visibilidad, señalización, iluminación, accesibilidad, conexión a redes sociales, información a ofrecer, regalos promocionales, entre otros, anotando y comunicando incidencias o desperfectos a la persona responsable.
5. Aplica técnicas de atención al público a la llegada, durante y despedida a un punto de información y venta, aplicando el protocolo en la prestación de servicios de acciones comerciales programadas.

Criterios de evaluación:



- a) Se ha utilizado las técnicas de cortesía, amabilidad, simpatía, rapidez, entre otras, en la bienvenida de clientes o público a la llegada y despedida de un *stand*, punto de venta o lugar estratégico.
 - b) Se ha atendido al público o clientela en una lengua extranjera, si fuera necesario.
 - c) Se han utilizado estrategias de comunicación para captar al público potencial según protocolo definido, facilitándole información promocional del producto o servicio solicitado.
 - d) Se ha establecido la imagen personal en la prestación de servicios, según indicaciones demandadas por el cliente, respecto a su imagen de marca comercial.
 - e) Se ha aplicado el protocolo de protección de datos personales del público.
6. Asesora al público objetivo en acciones de marketing, publicidad, promoción y venta sobre productos y servicios, utilizando técnicas de venta y persuasión.

Criterios de evaluación:

- a) Se han aplicado técnicas de presentación y comunicación del producto o servicio de forma respetuosa y personalizada, según tipo público objetivo, excediendo sus expectativas.
- b) Se ha ofrecido al público objetivo el material promocional, informativo, catálogos, muestras (*sampling*), degustación, obsequio, folleto, folleto entre otros.
- c) Se ha degustado el producto, en su caso, potenciando sus cualidades y cuidando el servicio al público e imagen de marca.
- d) Se han descrito las características, propiedades, beneficios, entre otros de productos o servicios especializados.
- e) Se ha tenido en cuenta la normativa relativa al plan de protección de riesgos laborales, protección medioambiental, entre otras.
- f) Se han atendido las reclamaciones, quejas y situaciones conflictivas con amabilidad, eficacia y discreción, tomando las medidas necesarias para su resolución y delegando a la persona responsables.
- g) Se ha documentado y registrado por medios manuales o tecnológicos/ telemáticos, las actuaciones llevadas en el asesoramiento y datos del público, asegurando el contacto para futuros eventos comerciales.



7. Colabora en la recogida y acondicionamiento de equipos, materiales y otros, finalizada la acción promocional, comercial y/o del evento, disponiéndolos para su traslado para garantizar un uso posterior.

Criterios de evaluación:

- a) Se han utilizado técnicas de despedida al público con naturalidad y cortesía, aportando la información que requiera y manteniendo una buena imagen de la marca comercial promocionada.
- b) Se ha llevado a cabo el proceso de recogida de materiales y equipos con agilidad confirmando que se encuentra en estado de uso, evitando posibles roturas o deterioros
- c) Se ha realizado el inventario de excedentes o carencias de materiales y productos, informando al responsable.
- d) Se han dispuesto los productos según especificaciones de los mismos, disponiéndolos para su traslado.
- e) Se ha seguido el protocolo para cumplimentar la hoja de actividad de la jornada anotando aspectos establecidos, según tipo de evento.
- f) Se ha comprobado el número de potenciales compradores encuestados y/o informados, entre otros).
- g) Se han contrastado los aspectos subjetivos (apreciaciones sobre el desarrollo de la jornada, retroalimentación del público (*feedback*), e impresiones obtenidas, entre otros.

Duración: 90 horas.

Contenidos básicos:

Caracterización de las promociones en el sector marketing y eventos.

- Mercado de promociones en el sector de marketing y eventos
- Necesidades específicas de las promociones
 - o Los equipos de trabajo en promociones.
 - o Principales funciones de los equipos.
 - o Tipos de promoción de los productos o servicios.
- La campaña comercial
- Técnicas de ventas y habilidades comerciales Acciones comerciales. Ventajas e inconvenientes
- El producto o servicio a promocionar. Características.
 - o Nuevos productos y servicios.
 - o Tendencias.



Desarrollo de la información relativa a la prestación de servicios de apoyo establecidos en el plan operativo en acciones comerciales.

- Manual de información (*briefing*):
 - o Proceso y procedimiento de obtención datos.
 - o Objetivos. Características. Elementos.
 - o Tipos de manuales de información (*briefing*) según acciones comerciales en la prestación de servicios en promoción, marketing y venta de productos.
 - o Técnicas de elaboración de manuales de información (*briefing*) para acciones comerciales.
- Imagen y valor de la marca, empresa; campaña comercial de la marca, posicionamiento en el mercado, tipología de público.
- Plan operativo. Fases del plan operativo.
- Recursos humanos. Funciones del personal en acciones de promoción.
- Previsión de recursos materiales o tecnológicos según tipo de acción.

Colaboración en la presentación y acondicionamiento de productos o servicios y materiales promocionales en acciones comerciales.

- Marketing promocional. Marca comercial.
- Productos o servicios en acciones de marketing, publicidad, promoción y venta en eventos:
 - o Técnicas de presentación de productos o servicios.
 - o Diseño y preparación de espacios, *stands* y lugares apropiados en acciones comerciales.
 - o Equipos, materiales promocionales, mobiliario.
 - o Disposición, visibilidad, disponibilidad, durabilidad de productos o servicios.
 - o Material informativo, catálogos, muestras u obsequios.
 - o Material gráfico promocional.
 - o Asesoramiento técnico del producto o servicio según el público objetivo.
 - o Publicidad en el lugar de venta (PLV).
- Normativa específica ante determinados productos de especialidad o especiales de regulación.
- Nuevas tecnologías en las acciones comerciales en eventos.

Coordinación de equipos de trabajo en eventos comerciales y de marketing.



- Plan de calidad en la prestación de servicios.
- Coordinación de los equipos de trabajo. Planes de actuación en las acciones comerciales.
- Verificación de espacios y ubicación. Normas de seguridad. Zonas frías y calientes.
- Verificación de la documentación técnica del evento (licencias, autorizaciones y contratos, entre otros).

Aplicación de técnicas de atención al público en punto de información y venta.

- La comunicación interpersonal y el proceso de la comunicación: barreras, saber escuchar y saber preguntar.
- La comunicación no-verbal. La comunicación telefónica.
- La interacción La comunicación virtual u online.
- Necesidades humanas y motivación: el proceso decisorio.
- Las expectativas del público: técnicas para determinar sus expectativas con respecto a un servicio, la satisfacción de las expectativas como concepto de calidad de un servicio. Tipología de público: análisis y comparación de las técnicas de comunicación.
- Técnicas de atención al cliente. Protocolos de comportamiento con el público:
 - o Técnica para dar un trato personalizado y ofrecer una atención amable.
 - o Técnica para una buena actitud y presencia.
 - o Técnica para escuchar mejor y dar solución.
 - o Técnica de explicación.
 - o Técnica para empatizar.
 - o Técnicas de interrogación.
 - o Técnicas de captación del público potencial.
- Procesos y procedimientos de comportamiento a la llegada y despedida del público.
- La atención al público: actitud positiva y actitud pro-activa, la empatía, asertividad, los esfuerzos discrecionales, entre otros.
- La negociación: la planificación de la negociación, estrategias y técnicas.

Asesoramiento al público en la prestación de servicio al público en acciones de marketing, publicidad, promoción y venta.

- Presentación y comunicación de productos y servicios, según tipo público en el evento:



- Servicio al público.
- Protocolo de entrega de material promocional, obsequios, folletos
- Muestras (*sampling*).
- Traslado de material con indicaciones específicas (refrigeración, fragilidad, entre otros).
- Los productos que requieran una especial conservación, atención o cuidado (temperatura, posición, transporte, entre otros).
- Tratamiento de reclamaciones, quejas y situaciones conflictivas.
- Documentación y registro de actuaciones por distintos medios (papel, listado, dispositivo o formato telemático, entre otros).
- Normativa aplicable a la Protección de Datos.
- Normativa aplicable sobre Prevención de Riesgos Laborales (PRL).

Colaboración en la recogida y acondicionamiento de materiales y productos al cierre del evento.

- Técnicas de despedida al público.
- Técnicas de recogida y acondicionamientos de materiales y productos.
- Inventario de excedentes o carencias.
- Documentación de la jornada de actividad y registro de diferentes aspectos:
 - Aspectos objetivos (cantidad de producto consumido y/o vendido, número de potenciales compradores encuestados y/o informados, entre otros) con precisión.
 - Aspectos subjetivos (apreciaciones sobre el desarrollo de la jornada, retroalimentación (*feedback*) del público, impresiones obtenidas, entre otros) con detalle.
 - Informe final de calidad del servicio.

Orientaciones pedagógicas.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función de prestación de servicios de apoyo en acciones de marketing, publicidad, promoción y ventas en diferentes tipos de eventos.

La función de la prestación de servicios de apoyo en eventos o acciones de marketing incluye aspectos como:

- Identificar la normativa específica para la prestación de servicios de apoyo en acciones de marketing, promoción y venta de productos y servicios en eventos.
- Identificar del mercado de promociones, funciones y características.
- El desarrollo de la información necesaria relativa a acciones comerciales y promocionales en eventos.



- Identificar técnicas y habilidades personales necesarias para la prestación de servicios de apoyo.
- Colaboraren en la implementación del plan operativo antes, durante y después de las acciones de marketing, publicidad, promoción y ventas en diferentes tipos de eventos.
- Aplicar técnicas de comunicación, atención y asesoramiento al público en la prestación de servicios de apoyo en acciones comerciales y promocionales.
- Complimentar de documentos y registro de las actuaciones realizadas en la prestación de servicios de apoyo en diferentes eventos o acciones de marketing.
- Utilizar tecnologías de la información y las comunicaciones en la prestación de servicios.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales b), e), f), g), h) i), j), k), l), m), n), ñ), o), q), r), s), t) y u) y las competencias profesionales, personales y sociales b), e), f), g), h) i), j), k), l), m), n), ñ), p) q), r), s), t) y u) del curso de especialización.

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

- La identificación y utilización de las diferentes normativas existentes en la prestación de servicios de apoyo en acciones de marketing, promoción y venta de productos y servicios en eventos.
- La identificación del mercado de promociones, funciones y características.
- La aplicación de métodos de análisis para determinar las características de las acciones comerciales de marketing y ventas.
- La identificación y desarrollo de técnicas y habilidades personales necesarias para la prestación de servicios de apoyo.
- La aplicación de técnicas de comunicación, atención y asesoramiento al público en la prestación de servicios de apoyo en acciones comerciales y promocionales.
- La colaboración en la organización y planificación de los recursos materiales y personales necesarios para realizar la prestación de servicios de apoyo en eventos.
- La utilización de fichas, cuestionarios y otros soportes para la obtención de información y síntesis de características de las acciones comerciales o promocionales en eventos o acciones de marketing.



- La cumplimentación y registro de la documentación necesaria para la prestación de servicios de apoyo en diferentes eventos, por el procedimiento establecido.
- La utilización de tecnologías de la información y las comunicaciones en la prestación de servicios de marketing y ventas.

Módulo profesional: Protocolo aplicado en el sector *MICE* y eventos.

Código: 5137.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Caracteriza el protocolo en la prestación de servicios en el sector *MICE* y de eventos, identificándolo con la normativa.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha establecido el campo de actuación del protocolo en la prestación de servicios en el sector *MICE* y de eventos.
- b) Se ha seleccionado la metodología específica en la prestación de servicios en todo tipo de eventos y reuniones profesionales.
- c) Se ha determinado el tipo de acto, el contenido y sus protagonistas: el anfitrión e invitado de honor.
- d) Se ha identificado la legislación vigente en actos oficiales.
- e) Se ha determinado el organigrama y características de las organizaciones públicas y privadas relacionadas con el sector *MICE* y eventos.
- f) Se ha determinado la normativa vigente nacional, autonómica e internacional de protocolo y preceptos protocolarios.
- g) Se han caracterizado los regímenes de títulos, tratamientos, honores y distinciones.
- h) Se han identificado el ceremonial, los usos y costumbres del lugar en materia de protocolo.

2. Reconoce los actos protocolarios oficiales y no oficiales, describiendo los diferentes elementos de diseño y organización.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los actos públicos oficiales y no oficiales.
- b) Se han especificado las características de los actos oficiales y no oficiales.



- c) Se han relacionado la naturaleza y las características de los eventos, reuniones y actos institucionales, universitarios, deportivos, educativos, sociales, culturales, de empresa, diplomáticos, entre otros, con la normativa, ceremonial, usos y costumbres.
 - d) Se han definido los elementos que conforman el protocolo en el segmento *MICE* y de eventos.
 - e) Se han especificado las normas de carácter moral, social o jurídico aplicadas a los actos protocolarios oficiales y no oficiales.
 - f) Se ha identificado el ámbito de aplicación del protocolo en los actos oficiales y no oficiales.
 - g) Se ha valorado la importancia del conocimiento y uso de las normas de protocolo social, el saber estar y la educación.
 - h) Se han descrito los principales elementos simbólicos y/o de representación (banderas, pendones y estandartes, himnos y otros) en los actos institucionales.
3. Colabora en la planificación de actos protocolarios y eventos a partir de programas definidos, determinando fases y actividades del proyecto según tipo de evento.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las fases y actividades del proyecto organizativo del acto protocolario.
- b) Se ha elaborado el programa y cronograma para el desarrollo del acto protocolario.
- c) Se han establecido los recursos humanos, materiales y espacios físicos necesarios.
- d) Se han establecido los profesionales colaboradores, el personal soporte y los proveedores según tipo de prestación.
- e) Se han especificado los criterios para la elaboración de listados de asistentes y participantes.
- f) Se han diseñado los comunicados y las invitaciones.
- g) Se ha seleccionado la línea de imagen del evento para la decoración y escenificación del acto.
- h) Se han aplicado criterios de precedencia para la ordenación de personalidades y para la distribución de los asistentes y participantes.
- i) Se ha valorado la importancia de la inauguración, clausura y la comunicación en los actos y eventos.
- j) Se han tenido en cuenta los requerimientos informáticos y los servicios de interpretación, entre otros, para los discursos y ponencias de los invitados.



- k) Se ha organizado el evento, cumpliendo las normas de calidad, seguridad y atendiendo a las normas de protocolo.
4. Realiza operativas protocolarias, adaptándolas a la prestación de servicios en el sector *MICE* y de eventos.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha tenido en cuenta la temática en el diseño de la propuesta de organización del acto protocolario.
 - b) Se ha elaborado el dossier del acto y documentación específica.
 - c) Se han solicitado los permisos necesarios para la celebración del acto, en el caso que sea necesario.
 - d) Se han determinado otros profesionales colaboradores y proveedores.
 - e) Se han especificado los medios, espacios, recursos humanos y materiales necesarios para llevar a cabo el proyecto.
 - f) Se ha definido y cumplimentado la documentación necesaria según el acto para su correcto desarrollo.
 - g) Se ha programado la secuenciación y temporalización para la organización del evento.
 - h) Se ha tenido en cuenta y calculado el presupuesto del acto que se va a organizar.
 - i) Se han elaborado las propuestas en soporte manual e informático, según proceda.
 - j) Se han analizado los aspectos de seguridad adecuados y la correcta coordinación con los servicios de seguridad de las instituciones implicadas del evento.
5. Caracteriza el protocolo internacional, asociándolo a la prestación de servicios en el sector *MICE* y de eventos.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado la importancia del protocolo internacional.
- b) Se han establecido las características y el protocolo de las diferentes asociaciones y organizaciones internacionales del sector *MICE*.
- c) Se han caracterizado los hábitos, valores, creencias, costumbres y cultura social de cada grupo de interés o sector mundial.
- d) Se han relacionado las necesidades de protocolo y características de los viajes de negocios, ferias, comidas y recepciones internacionales.
- e) Se ha reconocido la influencia de determinados países en materia de normas protocolarias.



- f) Se han identificado los modelos de funcionamiento de distintas culturas en relación al protocolo.
- g) Se ha valorado la influencia del protocolo en las relaciones internacionales.
- h) Se han establecido las pautas de actuación en protocolo internacional de visitas, recibimientos, acogida y despedida.

6. Selecciona técnicas de protocolo empresarial en la prestación de servicios en el sector *MICE*, teniendo en cuenta los criterios de imagen corporativa.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado la estructura organizativa y departamental de la empresa con repercusión en el protocolo.
- b) Se han especificado las precedencias y presidencias empresariales.
- c) Se han establecido las actuaciones empresariales en las que interviene el protocolo, según tipo de técnica.
- d) Se ha determinado el funcionamiento general de los actos empresariales de carácter público y privado.
- e) Se ha justificado la importancia de la comunicación de los actos empresariales.
- f) Se han relacionado los actos sociales empresariales con su repercusión en la imagen de la empresa.
- g) Se han realizado acciones de difusión promocional en los canales de comunicación.

7. Aplica el protocolo en los servicios de restauración, estableciendo las características de los elementos que los configuran, según tipo de evento y servicio.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido los elementos que conforman el protocolo en restauración.
- b) Se han caracterizado los diferentes sistemas de ordenación de los invitados en función del tipo de evento a organizar.
- c) Se han diseñado la distribución de los invitados con las presidencias y sistema de colocación
- d) Se ha caracterizado el diseño y planificación de diferentes planos de mesas, formas, ubicación, colocación de los elementos y menús, según el tipo de evento.
- e) Se han determinado los criterios para establecer el tipo de servicio, minutas y meseros, entre otros.



- f) Se ha valorado la importancia de las buenas maneras, la etiqueta y el comportamiento en la mesa.
- g) Se ha tenido en cuenta la normativa de calidad, seguridad alimentaria y otra normativa específica asociada a los eventos.

Duración: 65 horas.

Contenidos básicos:

Caracterización del protocolo en la prestación de servicios en el sector *MICE* y eventos:

- Campo de actuación y desarrollo de actos y eventos protocolarios en la prestación de servicios en el sector *MICE*.
- Metodologías específicas de actuación de protocolo en la prestación de servicios en el sector *MICE* y de eventos.
- Introducción al protocolo, historia y tipos.
- Protocolo social: saber estar y etiqueta.
- Protagonistas de los actos: el invitado de honor y el anfitrión. La cesión de presidencia.
- Normas generales de usos y precedencias. Criterios y rangos de ordenación.
- Análisis del Real Decreto 2099/1983, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Ordenamiento General de Precedencias en el Estado.
- Protocolo en las Comunidades Autónomas. Protocolo en las Administraciones Locales.
- Instituciones públicas y privadas: concepto, organigrama, organización y características.
- Distinciones protocolarias y su simbología.
- Simbología heráldica y la vexilología (banderas, pendones y estandartes).
- Los tratamientos honoríficos y su aplicación. Las distinciones nobiliarias.

Reconocimiento de los actos protocolarios oficiales y no oficiales.

- Los actos públicos. Características y tipos de actos públicos oficiales y no oficiales.
- Los actos privados y/o no oficiales. Características y tipos de actos.
- El protocolo de actos culturales, sociales, deportivos, entre otros. Características de este tipo de actos. Contenido y elementos que los conforman.



- El protocolo universitario y sus actos. Características, precedencia y organigrama. Tipos de actos universitarios.
- Identificación del tipo de acto, las características o cualidades que se pueden proyectar. Elementos que hay que valorar.
- Supervisión en el diseño de escenarios y arquitectura efímera.
- Ámbito de aplicación del protocolo en los actos oficiales y no oficiales.

Colaboración en la planificación y organización de actos y eventos:

- El proyecto organizativo y sus fases. Documentación técnica. Programación de actos y eventos.
- La técnica del programa: planificación de actos, secuenciación cronometrada, orden del día, el ensayo y otros.
- Fases de los actos o eventos:
 - Objetivos del acto. Identificación del acto y proyecto organizativo.
 - Elaboración del programa y cronograma.
 - Requerimientos del acto: recursos humanos, materiales y espacios. físicos del evento. Presupuesto de acto o evento.
 - Desarrollo del evento: logística de la actividad.
 - La inauguración.
 - La clausura.
 - La comunicación en los eventos.
 - Evaluación del acto y/o evento.
 - Seguimiento de la difusión del evento.
 - Aplicación del control de calidad del evento.
- Aplicaciones informáticas y otros servicios de profesionales.

Realización de la operativa de organización de prestación de servicios en actos protocolarios en el sector *MICE* y de eventos:

- Diseño de propuestas de organización de actos protocolarios, según distintos modelos. Estructura específica de la propuesta. El dossier del acto: criterio organizador general, orden del día, temporalización, ordenación de presidencias y organización de las intervenciones.
- Descripción de las características y requerimientos del acto protocolario en el evento.
- Relación de la logística y actividades necesarias para el acto protocolario en el evento.
- Selección de medios, espacios, recursos humanos y materiales necesarios. para llevar a cabo el acto protocolario. Proveedores y otros profesionales.
- Planificación de acciones: programa y cronograma.



- Documentación técnica anexa a la propuesta.
- Documentación económica: elaboración del presupuesto.
- Elaboración de propuestas en distintos soportes (manual e informático).
- Presentación de la propuesta personalizada.
- Conclusión de la propuesta: resolución de dudas, acuerdos y autorización del proceso.
- Protocolo y normativa de seguridad en eventos.

Caracterización del protocolo internacional en la prestación de servicios en el sector *MICE* y eventos:

- Protocolo internacional. Características. Tipos de protocolo. Grupos de interés.
- Protocolo asociado al sector *MICE* internacional.
- Asociaciones y organizaciones internacionales.
- El protocolo internacional y su relación con el mundo empresarial. Viajes de negocios, ferias, eventos y recepciones internacionales,
- La Unión Europea (UE): concepto, historia, características. Simbología asociada. Normativa vigente.
- Costumbres, hábitos, religión y cultura social de los principales países constituyentes de la UE.
- Costumbres, hábitos, religión y cultura social del resto del mundo. Las relaciones internacionales y su repercusión en el protocolo.
- Pautas de actuación en el protocolo internacional.

Selección de técnicas del protocolo empresarial en la prestación de servicios:

- Las empresas y su organización. Los departamentos con repercusión en protocolo empresarial. Técnicas de protocolo empresarial.
- Los actos empresariales públicos y privados.
- Las precedencias empresariales.
- Presidencia de los actos.
- Actuaciones empresariales con repercusión en protocolo: las presentaciones personales, la auto-presentación, la presentación de la empresa.
- Las visitas y otros actos sociales empresariales. El viaje de negocios.
- Las comidas de negocios.
- Actos de carácter empresarial privado. Las reuniones corporativas.
- La organización de actos de promoción empresarial externos e internos.
- Las inauguraciones, las visitas de autoridades y personalidades.

Aplicación del protocolo en la prestación de servicios de restauración:



- El protocolo en restauración y catering.
- Tipos de menús y cartas: minutas y meseros.
- El protocolo en la mesa. Tipos de mesas: formas, tamaño y colocación. Planos de mesas, ubicación de comensales, entre otros.
- Distribución de invitados: Las presidencias y las precedencias.
- Tipos de presidencias y sistemas de colocación de comensales
- Tipos de servicio en restauración.
- La etiqueta y el comportamiento en la mesa
- Protocolo de la restauración en la organización de eventos, según tipo de acto: aperitivos, pausas cafés, recepciones, banquetes, entre otros.
- Normativa de seguridad alimentaria en eventos.
- Normativa de carácter nacional, internacional y autonómico en restauración.

Orientaciones pedagógicas.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función de prestar servicios de apoyo en protocolo y su aplicación en los diferentes tipos de actos y eventos existentes.

La función de prestación de servicios en protocolo incluye aspectos como:

- Identificar la normativa protocolaria y su aplicación.
- Establecer la relación entre las distinciones protocolarias y su simbología.
- Identificar y justificar la presidencia de los actos protocolarios en los eventos.
- Identificar el proyecto organizativo de un evento.
- Colaborar en la organización y diseño de la documentación necesaria para la planificación de un acto protocolario en las reuniones profesionales y los eventos.
- Asociar las relaciones con los canales de comunicación en el entorno del protocolo.
- Interpretar el protocolo internacional y sus características.
- Analizar el protocolo empresarial y sus actuaciones.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

- Prestación de servicios de apoyo en protocolo.
- Colaboración en la organización de reuniones profesionales y eventos de diversa índole.
- Utilización de tecnologías de la información y de las comunicaciones.



La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales b), d), f), g), j), k), l), m), n), o), p) q), r), s), t), y u) y las competencias profesionales, personales y sociales b), d), e), f), g), h) i), j), l), m), o), p) q), r), s), t) y u) del curso de especialización.

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

- La identificación y utilización de las diferentes normativas existentes en protocolo.
- La aplicación de procesos y procedimientos de protocolo en actos públicos.
- La utilización de la documentación, cuestionarios, notas de protocolo y otros soportes para la obtención de información necesaria de los actos protocolarios en reuniones profesionales y eventos.
- La colaboración en la organización y planificación de los recursos materiales y humanos necesarios para poder realizar un acto protocolario en reuniones profesionales y eventos.
- La elaboración de los documentos de soporte vinculados al evento.
- La aplicación de técnicas del programa y orden del día.
- La propuesta de pautas para la realización de actos protocolarios en reuniones profesionales y eventos.
- La aplicación de los protocolos de calidad y seguridad en la organización de reuniones profesionales y eventos.

Módulo Profesional: Inglés de especialización.

Código: 5138.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Comprende información oral, identificando el contenido global del mensaje.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha contextualizado el mensaje.
- b) Se ha identificado la idea principal del mensaje.
- c) Se ha reconocido la finalidad del mensaje.
- d) Se han reconocido instrucciones orales y se han seguido las indicaciones.
- e) Se ha tomado conciencia de la importancia de comprender globalmente un mensaje, sin necesidad de entender todos y cada uno de los elementos del mismo.
- f) Se ha utilizado la entonación y del lenguaje corporal para la comprensión del mensaje.



g) Se han utilizado medios digitales para la comprensión del mensaje.

2. Interpreta textos escritos reconociendo el contenido global del mensaje.

Criterios de evaluación:

- a) Se han utilizado materiales de consulta y diccionarios para la comprensión del texto.
- b) Se ha identificado la idea general del texto.
- c) Se ha reconocido la finalidad del mensaje.
- d) Se han identificado las estructuras gramaticales y demás elementos característicos de cada tipología discursiva además del vocabulario propio del tipo de texto.
- e) Se han realizado traducciones de textos en lengua estándar utilizando material de apoyo en caso necesario.

3. Produce mensajes orales sencillos utilizando normas lingüísticas y adaptándose a distintos contextos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han determinado los registros más adecuados para la emisión del mensaje.
- b) Se ha comunicado utilizando estructuras acordes a la situación de comunicación.
- c) Se han expresado sentimientos, ideas u opiniones.
- d) Se ha utilizado el vocabulario adecuado a la situación.
- e) Se ha participado en conversaciones y debates de estructura sencilla dando opiniones, mostrando acuerdos y desacuerdos y conclusiones.
- f) Se han realizado, de manera clara, presentaciones breves y preparadas sobre un tema, haciendo uso de los protocolos adecuados.
- g) Se ha solicitado la reformulación del discurso o la aclaración de parte del mismo cuando se ha considerado necesario para una mejor comprensión.

4. Escribe textos sencillos aplicando normas gramaticales.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha estructurado un borrador seleccionando las estrategias, estructuras, vocabulario y convenciones más adecuadas para el tipo de texto que se va a crear (nota, carta o correo electrónico, entre otro).
- b) Se han redactado textos breves relacionados con el entorno de trabajo.
- c) Se ha organizado la información de manera coherente y cohesionada.
- d) Se han realizado resúmenes de textos, identificando las ideas principales



de los mismos.

- e) Se ha cumplimentado documentación específica, aplicando las fórmulas establecidas y el vocabulario correspondiente.
 - f) Se ha escrito correspondencia formal básica en formato físico o digital.
 - g) Se han tomado notas, y mensajes, con información sencilla.
5. Interactúa en situaciones de comunicación, reflexionando sobre las costumbres del país de lengua extranjera.

Criterios de evaluación:

- a) Se han estudiado los rasgos más significativos de las costumbres y usos de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.
- b) Se ha comunicado espontáneamente adoptando un nivel de formalidad adecuado a las circunstancias.
- c) Se han seleccionado y aplicado los protocolos y normas de relación social propios del país.
- d) Se ha mantenido una conversación sobre aspectos relacionados con la cultura del país de la lengua extranjera.
- e) Se ha contrastado la cultura del país de la lengua extranjera con otros países.

Duración: 45 horas.

Contenidos básicos:

Comprensión de información oral:

- Mensajes sencillos directos, telefónicos y otros medios telemáticos.
- Conversaciones profesionales.
- Ideas principales y secundarias.
- Recursos gramaticales y lingüísticos.
- Funciones del lenguaje: gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, acuerdos y desacuerdos, y otros.
- Diferentes acentos de lengua oral.
- Análisis del lenguaje no verbal para mejora de la comprensión (gestos, lenguaje corporal y otros).
- Normas de cortesía.

Interpretación de textos escritos:

- Materiales de consulta (diccionarios, glosarios, páginas web, y otros).



- Ideas principales y secundarias en el discurso escrito. Recursos gramaticales y lingüísticos.
- Comprensión de mensajes, textos y artículos sencillos del sector profesional, en cualquier tipo de soporte tradicional o telemático.
- Normas que rigen el discurso escrito de carácter formal. Estructura y elementos que lo componen.
- Estrategias de comprensión lectora para extraer información general y específica.
- Elementos gráficos para facilitar la comprensión: ilustraciones, tablas, gráficos o tipografía y en soporte papel y digital.

Producción de mensajes orales:

- Registros utilizados en la emisión de mensajes orales en la vida laboral.
- Recursos gramaticales y lingüísticos.
- Funciones del lenguaje: gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, opiniones y consejos, y otros.
- Entonación y ritmo como recursos de cohesión del texto oral.
- Estrategias y recursos para el mantenimiento y seguimiento del discurso oral: toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra, apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, y otros.
- Fonética. Sonidos y fonemas vocálicos y sus combinaciones y sonidos y fonemas consonánticos y sus agrupaciones.
- Lenguaje corporal y gestual como recurso de apoyo al discurso oral y estrategia de comunicación.

Redacción de textos sencillos:

- Elaboración de textos sencillos relacionados con actividades profesionales.
- Idea principal e ideas secundarias del discurso escrito, párrafos cohesionados y revisión de borradores.
- Recursos gramaticales y lingüísticos en lengua escrita.
- Secuenciación del discurso escrito: «first», «after», «then», «finally».
- Coherencia y cohesión en el desarrollo del texto: Tipo y formato de texto. Selección léxica.
- Uso de los signos de puntuación.
- Cumplimentación de mensajes y textos profesionales.

Interacción en situaciones de comunicación:

- Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.
- Normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.



- Uso de registros adecuados según el contexto de la comunicación, el interlocutor y la intención de los interlocutores.
- Interés por la buena presentación de los textos escritos tanto en soporte papel como digital, con respeto a las normas gramaticales, ortográficas y tipográficas.
- Identificación de registros con mayor o menor grado de formalidad en función de la intención comunicativa y del contexto de comunicación.
- Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro, para proyectar una buena imagen tanto personal como de empresa.

Orientaciones pedagógicas:

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para que el alumnado adquiriera las competencias que le permitan reforzar las estrategias de comunicación en inglés en el desarrollo de las actividades profesionales propias del nivel de este curso de especialización.

Se trata de un módulo eminentemente procedimental en el que se desarrolla la competencia comunicativa en inglés necesaria en el entorno socio-profesional, tanto a nivel oral como a nivel escrito. Ello se corresponde con lo que se propone desde el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCER), y, por tanto, los contenidos deben orientarse hacia la consecución de una comunicación sencilla, pero eficaz en situaciones reales diarias y profesionales de un nivel A2-B1.

La competencia comunicativa en inglés tiene que ver tanto con las relaciones interpersonales y profesionales como con el manejo de la documentación técnica propia del sector.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales b), k), l), m), p) q), r), s), t), y u) relacionados con la comunicación en lengua inglesa, así como las competencias profesionales, personales y sociales b), i), j), o), p) q), r), s), t) y u) de este curso de especialización

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo están relacionadas con:

- La utilización de la lengua inglesa tanto a nivel oral como a nivel escrito, en todo el desarrollo de este módulo.
- La introducción del léxico correspondiente a la vida socio-profesional, en lengua inglesa.
- La selección y ejecución de estrategias didácticas, sencillas, que incorporen el uso del idioma inglés en actividades propias del sector socio-profesional.



- La utilización de las técnicas de comunicación para potenciar el trabajo en equipo.
- El fomento del aprendizaje autónomo y la iniciativa personal del alumnado.
- El uso de herramientas digitales que posibilita situaciones reales de comunicación a través de recursos y plataformas multiusuario para vídeo llamadas, clases invertidas (*flipped classroom*) y aulas virtuales (*Moodle*).



ANEXO II

Espacios y equipamientos mínimos.

Espacios:

Espacio formativo	Superficie m ²	
	30 alumnos	20 alumnos
Aula técnica	60	40

Equipamientos mínimos:

Espacio formativo	Equipamientos
Aula técnica	Ordenadores instalados en red. Conexión a Internet. Medios audiovisuales. Sistemas de reprografía. Programas informáticos específicos del curso de especialización. Almacenamiento de archivos. Aplicaciones de ofimática de escritorio.



ANEXO III A)

Especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales del curso de especialización de Coordinación del personal en reuniones profesionales, congresos, incentivos, ferias/exposiciones (MICE) y eventos.

Módulo Profesional	Especialidad del profesorado	Cuerpo
5135. Reuniones profesionales, congresos, incentivos, ferias y exposiciones (MICE).	<ul style="list-style-type: none">• Hostelería y Turismo	<ul style="list-style-type: none">• Catedráticos de Enseñanza Secundaria.• Profesores de Enseñanza Secundaria
	<ul style="list-style-type: none">• Profesor Especialista	
5136. Operativa en acciones de marketing, promociones y venta en eventos	<ul style="list-style-type: none">• Hostelería y Turismo	<ul style="list-style-type: none">• Catedráticos de Enseñanza Secundaria.• Profesores de Enseñanza Secundaria
	<ul style="list-style-type: none">• Profesor Especialista	
5137. Protocolo aplicado a reuniones profesionales y eventos	<ul style="list-style-type: none">• Servicios de restauración	<ul style="list-style-type: none">• Profesores Técnicos de Formación Profesional
	<ul style="list-style-type: none">• Profesor Especialista	
5138. Inglés de especialización	<ul style="list-style-type: none">• Inglés	<ul style="list-style-type: none">• Catedráticos de Enseñanza Secundaria.• Profesores de Enseñanza Secundaria
	<ul style="list-style-type: none">• Profesor Especialista	



ANEXO III B)

Titulaciones habilitantes a efectos de docencia

Cuerpos	Especialidad del profesorado	Titulaciones
<ul style="list-style-type: none">• Catedráticos de Enseñanza Secundaria.• Profesores de Enseñanza Secundaria.	<ul style="list-style-type: none">• Hostelería y turismo	<ul style="list-style-type: none">• Diplomado en Turismo
<ul style="list-style-type: none">• Profesores Técnicos de Formación Profesional	<ul style="list-style-type: none">• Servicios en restauración	<ul style="list-style-type: none">• Técnico Superior en Restauración u otros títulos equivalentes.

ANEXO III C)

Titulaciones requeridas para impartir módulos profesionales que conforman el curso de especialización para los centros de titularidad privada, de otras administraciones distintas a la educativa y orientaciones para la administración educativa

Módulos profesionales	Titulaciones
<p>5135. Reuniones profesionales, congresos, incentivos, ferias y exposiciones (MICE).</p> <p>5136. Operativa en acciones de marketing, promociones y venta en eventos</p> <p>5137. Protocolo aplicado a reuniones profesionales y eventos</p> <p>5138. Inglés de especialización.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Título de Grado universitario o titulación equivalente, además de la formación pedagógica y didáctica de nivel de Postgrado, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 100 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE), sin perjuicio de la habilitación de otras titulaciones que, a efectos de docencia pudiera establecer el Gobierno para determinadas áreas, previa consulta a las Comunidades Autónomas.



ANEXO III D)

Titulaciones habilitantes a efectos de docencia para impartir módulos profesionales que conforman el curso de especialización para los centros de titularidad privada, de otras administraciones distintas a la educativa y orientaciones para la administración educativa

Módulos profesionales	Titulaciones
5135.. Reuniones profesionales, congresos, incentivos, ferias y exposiciones (MICE). 5136 Operativa en acciones de marketing, promociones.	Diplomado en Turismo. Además de alguno de los anteriores, se requerirá la formación pedagógica y didáctica de nivel de Postgrado recogida en Real Decreto 1834/2008, de 8 de noviembre, por el que se definen las condiciones de formación para el ejercicio de la docencia en la educación secundaria obligatoria, el bachillerato, la formación profesional y las enseñanzas de régimen especial y se establecen las especialidades de los cuerpos docentes de enseñanza secundaria.
5137. Protocolo aplicado a reuniones profesionales y eventos.	<ul style="list-style-type: none">• Técnico Superior en Restauración u otros títulos equivalentes. Además de alguno de los anteriores, se requerirá la formación equivalente a la formación pedagógica y didáctica recogida en la Orden EDU/2645/2011, de 23 de septiembre, por la que se establece la formación equivalente a la formación pedagógica y didáctica exigida para aquellas personas que estando en posesión de una titulación declarada equivalente a efectos de docencia no pueden realizar los estudios de máster.



ANEXO IV A)

Correspondencia de las unidades de competencia acreditadas con los módulos profesionales para su convalidación

Unidades de competencia acreditadas	Módulos profesionales convalidables
UC2394_2 - Prestar servicios de acogida, acompañamiento y asistencia a la organización de eventos.	5135. Reuniones profesionales, congresos, incentivos, ferias y exposiciones (MICE)
UC2395_2 - Prestar servicios de apoyo en acciones de marketing, publicidad, promoción y venta en eventos	5136 Operativa en acciones de marketing, promociones y venta en eventos.

ANEXO IV B)

Correspondencia de los módulos profesionales con las unidades de competencia para su acreditación

Módulos profesionales superados	Unidades de competencia acreditables
5135. Reuniones profesionales, congresos, incentivos, ferias y exposiciones (MICE)	UC2394_2 - Prestar servicios de acogida, acompañamiento y asistencia a la organización de eventos
5136. Operativa en acciones de marketing, promociones y venta en eventos.	UC2395_2 - Prestar servicios de apoyo en acciones de marketing, publicidad, promoción y venta en eventos.