

1.- INTRODUCCIÓN

1.1 DATOS DEL MÓDULO

Ciclo	Gestión Administrativa	Plan LOE		Año	2023
Modulo	Protocolo Empresarial	Curso	2023/24	Número de horas asignadas	147 totales 7 semanales
Normativa que regula el título	El Real Decreto 1582/2011, de 4 de noviembre establece el Título de Técnico Su Asistencia a la Dirección y se fijan sus enseñanzas mínimas. Orden de 29 de julio de 2015 que desarrolla el currículo correspondiente al Técnico Superior en Asistencia a la Dirección en la Comunidad Autónoma de A				
Plataforma Virtual	Plataforma:	Classroom			
	URL de Acceso:	WWW. IES SAN SEVERIANO.ES			

DATOS DEL PROFESOR

Profesor	CARLOS OLAVARRÍA BERNAL	Grupo / s	
Departamento	ADMINISTRATIVO		
Módulos	PROTOCOLO		
Centro	IES SAN SEVERIANO		
Horario de tutorías	JEFE DE DEPARTAMENTO		
E-mail	carlosolavarriabernal@ iessanseveriano.es	Teléfono	620042912

1.- INTRODUCCIÓN AL MÓDULO

La competencia general de este título consiste la de organizar y ejecutar las operaciones de gestión y administración en los procesos comerciales, laborales, contables, fiscales y financieros de una empresa pública o privada, aplicando la normativa vigente y los protocolos de gestión de calidad, gestionando la información, asegurando la satisfacción del cliente y/o usuario y actuando según las normas de prevención de riesgos laborales y protección medioambiental.

2.- ¿QUÉ VAMOS A APRENDER?

Caracterización de los fundamentos y elementos de relaciones públicas:

- Protocolo y relaciones públicas. Origen e historia del protocolo en Europa y en España.

Definiciones.

Clases de protocolo.

- Identidad e imagen corporativas. Componentes.

- Normas generales de comportamiento. Saber ser, saber estar, saber funcionar, entre otras.

- Técnicas de imagen personal en el protocolo empresarial.

- Expresión verbal y no verbal.

- Recursos empleados en las relaciones públicas.

- El servicio de protocolo y/o gabinete de prensa o comunicación en las organizaciones.

Selección de técnicas de protocolo:

- Tipos y objetivos de los actos empresariales protocolarios. Actos protocolarios nacionales e internacionales.

- Técnicas de protocolo empresarial.

• Técnicas de funcionamiento, planificación y organización de actos protocolarios.

• Programa y cronograma de un acto protocolario.

• Documentación necesaria en los actos empresariales protocolarios.

• La seguridad en los actos empresariales protocolarios.

• Presupuestos.

- Creación y diseño de un manual de protocolo y relaciones públicas.

- Indicadores de calidad y puntos clave en el desarrollo de actos protocolarios.

Caracterización del protocolo institucional:

- El protocolo institucional. Clases y características.

- Tipos y objetivos de los actos institucionales protocolarios.

- Normas legales sobre protocolo institucional.

• La presidencia en los actos.

• Las precedencias oficiales en España.

• Los tratamientos honoríficos y el protocolo de las autoridades.

• Elementos simbólicos y/o de representación. Las banderas, himnos, escudos, entre otros.

- Diseño, planificación y organización de actos protocolarios institucionales.

- Documentación necesaria. Procedimientos y plazos en los trámites necesarios.

- Presupuestos y reservas presupuestarias.

- Indicadores de calidad y puntos clave en el desarrollo de actos protocolarios institucionales.

- La seguridad en los actos protocolarios institucionales.

Coordinación de actividades de apoyo a la comunicación y las relaciones profesionales:

- Relaciones públicas. Definición. Componentes.

- Normas de la organización.

• El saber estar y la educación.

• La indumentaria y la etiqueta.

• Los saludos, las presentaciones, las despedidas y los tiempos.

• Las invitaciones. El anfitrión o anfitriona y los invitados.

• Técnicas de dinamización e interacción grupal.

- Protocolo interno. Objetivos y fases.

• Las visitas.

• Los regalos de empresa.

- Protocolo externo. Objetivos y fases.

• Tipos de actos. Comidas de trabajo, inauguraciones, conmemoraciones, aniversarios, entre otros.

• Atención al cliente/usuario y al proveedor.

• Técnicas de protocolo relacionadas con los medios de comunicación.

- Confidencialidad y privacidad.

Elaboración de cartas de servicio y compromisos de calidad empresarial:

- Normativa de consumo. Legislación de la Unión Europea, española y andaluza.
- Centros de atención al cliente.

3.- ¿CÓMO VAMOS A EVALUAR?

Para evaluar el desarrollo de los resultados de aprendizajes recogidos en la Orden, se tomarán las siguientes pautas para los distintos tipos de contenidos:

A.- CONCEPTOS

Los **conceptos** serán valorados a través de:

1. Controles que los alumnos/as irán realizando a lo largo del curso. Se dividirán en dos partes, una parte teórica de 5 preguntas a desarrollar y otra práctica.
2. Exámenes finales de la materia impartida.
3. Documentación aportada por el alumno (trabajos monográficos, trabajos de investigación, actividades del libro de texto, lecturas de libros relacionados con la materia, etc.)

La materia aprobada no será eliminada, sino que al tiempo que se van impartiendo los conceptos se irán acumulando a los anteriores, de tal forma que al final del periodo el alumno deberá dominar toda la materia correspondiente a ese bloque temático.

B.- PROCEDIMIENTOS

En los **procedimientos** se valorará fundamentalmente mediante:

1.- Observación del profesor, donde se prestará atención a:

1. Planificación del proceso de trabajo.
2. Adecuada aplicación de los conceptos. Organización y limpieza en el trabajo
3. Aportación personal a la materia y capacidad de trabajo en grupo
4. Realización y presentación de la documentación solicitada.
5. Puntualidad en la entrega de trabajos.
6. Redacción y exposición oral y escrita.

4.- ¿CÓMO VAMOS A CALIFICAR?

A) CONCEPTOS

Controles mensuales (Ver anexo con fechas definitivas). Se le aplicará un 70% de la nota, siempre que se obtenga un mínimo de 4 puntos, en cada parte teórica y práctico.

Actividades y ejercicios en clase. Exposición oral de un tema. Trabajos de grupo. Se le aplicará un 30% de la nota. Deberá obtenerse un mínimo de 4 puntos, sobre 10.

¿CÓMO VAMOS A RECUPERAR?

Se realizarán actividades complementarias y voluntarias que elevará un punto en la nota final. Ver anexo fechas de recuperación.

¿QUÉ MATERIAL VAMOS A UTILIZAR?

Libro de texto Protocolo Empresarial. Editorial Síntesis.

1000 Consejos sobre buenas maneras. Servilibro.

Trabajo escrito manualmente del libro “Cortesía y buen tono”. Condesa Collalto, u otros relacionados a elegir

Exposición para debate de capítulos del libro “Los hombres son de Marte, las mujeres de Venus”. John Gray.

Comentarios acerca de artículos del libro “Tratado de las buenas maneras”. Alfonso Ussia.

Libros varios Protocolo

Libros y apuntes varios hablar en público