



## PROTOCOLO II

**SKU:** PD524\_EC

**Horas** 60

### OBJETIVOS

- Delimitar el concepto de protocolo y su influencia dentro de los medios de comunicación.
- Conocer las pautas y reglas sobre la organización y gestión de reuniones e invitados.
- Profundizar en la comunicación a través de herramientas informáticas online.
- Analizar los cánones que homologan la interacción oficial, tanto dentro como fuera de la empresa.
- Conocer las normas que se establecen en los diferentes eventos según los presentes, la indumentaria, la temática del evento, la colocación de los asistentes etc.
- Distinguir en los diferentes tipos de saludos.
- Identificar los tratamientos oficiales así como su derivación.
- Profundizar en los diferentes elementos dentro del protocolo de atención al cliente en el área comercial.
- Conocer conceptos como la confidencialidad o la política de trato unificada dentro del uso del protocolo en Internet.
- Entender los fundamentos de la aplicación del protocolo en la gestión de eventos.
- Analizar el perfil profesional que debe tener la persona responsable del protocolo.
- Conocer los aspectos fundamentales para empezar a trabajar en todo lo que a protocolo se refiere
- Adquirir los conocimientos, habilidades y actitudes básicas de actuación, tanto en el ámbito empresarial como en el oficial, así como aprender unas normas de comportamiento, y saber estar a la hora de conformar nuestra imagen externa.
- Conocer las nociones de protocolo.
- Conocer las normas básicas de cortesía y buenas maneras.
- Distinguir diferentes formas de saludos.
- Realizar presentaciones adecuadamente.
- La importancia de la imagen.
- Distintos tipos de vestuario, formal e informal.
- Vestir con elegancia y de etiqueta.
- Comunicación no verbal/lenguaje corporal.
- Concepto básico de protocolo y principales definiciones.
- Las bases de protocolos recogidas en las primeras jornadas.
- Nociones de protocolo empresarial.
- El papel del anfitrión.
- Distintos tipos de actos a organizar y cómo organizar actos empresariales.
- Ordenación de la presidencia, puesto de honor e invitados.

- Conocer los distintos símbolos de identidad como la bandera, el himno y el escudo.
- Adquirir conocimiento sobre los tratamientos.
- Comprender las precedencias en actos oficiales.
- Conocer la Casa Real española.
- Protocolo oficial: Diplomacia.
- El Protocolo en la Unión Europea y Naciones Unidas.
- Protocolo Deportivo y Militar.

## CONTENIDO

### • **Unidad 1. Protocolo y medios de comunicación**

- Protocolo y medios de comunicación.
- Anfitriones e invitados.
- La correspondencia.
- Eventos sociales.
- saludar y presentar.
- El protocolo en Internet.
- Tratamientos.
- Revisión del protocolo comercial.
- Otros protocolos.

### • **Unidad 2. EL protocolo y su aplicación en la gestión de eventos**

- El protocolo y su aplicación en la gestión de eventos.
- Las organizaciones empresariales. Estructura de las organizaciones empresariales.
- Perfil profesional del responsable de protocolo.
- Aspectos básicos para comenzar a trabajar.
- El manual de protocolo.
- Elaboración del manual interno de protocolo.
- La política general de protocolo de la empresa.

### • **Unidad 3. Cortesía y normas sociales**

- El saludo.
  - Realizar el saludo.
  - Consideraciones en el saludo
- El apretón de manos.
- El abrazo.
- El beso.
  - El besamanos.
- Las presentaciones.
  - Expresiones e inicio de la conversación

- Cuestionario de Autoevaluación UA 01

- **Unidad 4. La Imagen y el Lenguaje Corporal**

- La imagen personal.
  - Componentes de una buena imagen e indumentaria.
- El vestuario.
  - Los colores.
  - Elementos de vestuario
- Lenguaje corporal/Comunicación no verbal.
  - Variables y gestos del lenguaje corporal.
  - Otros rasgos del lenguaje corporal.
- Cuestionario de Autoevaluación UA 02

- **Unidad 5. Concepto, definiciones básicas y aspectos del protocolo empresarial**

- Áreas del protocolo.
- Conceptos y definiciones.
- Protocolo empresarial.
  - I Jornadas sobre Protocolo y Empresa.
  - Rasgos del protocolo empresarial.
  - Características del protocolo de empresa.
- Cuestionario de Autoevaluación UA 03

- **Unidad 6. Organización de Actos en la empresa**

- La organización de actos en la empresa.
  - Actos propios. Actos internos
  - Actos propios. Actos externos
  - Actos ajenos
- Sistema Particular de Precedencias.
  - Organización de eventos por parte de la empresa
  - El anfitrión y el lugar
- Tipos de Ordenación Protocolaria.
  - La presidencia del acto y el puesto de honor
  - Ordenación protocolaria de la presidencia
  - Sistemas de ordenación de los invitados
- Cuestionario de Autoevaluación UA 04

- **Unidad 7. Símbolos, Precedencias y Tratamientos. Casa Real**

- El himno.
  - Antecedentes históricos
- La bandera.
  - Antecedentes históricos
- El escudo.
  - Antecedentes históricos
- Los tratamientos.
- La precedencia en los actos oficiales.
- Casa Real.
- Cuestionario de Autoevaluación UA 05

- **Unidad 8. Protocolo Oficial, Militar y Deportivo**

- Protocolo Oficial.
  - La misión diplomática.
  - Presentación de Cartas Credenciales.
  - Categorías de las misiones diplomáticas.
- Protocolo en la Unión Europea.
- Protocolo en las Naciones Unidas.
- Protocolo Deportivo.
  - Triple jerarquía.
  - Precedencias deportivas. Recepción de personalidades. Protocolizar asientos.
- Protocolo Militar.
- Cuestionario de Autoevaluación UA 06