

ASIGNATURA	
Atención al público y Protocolo	
Datos generales de la Asignatura	
Profesora: María Vecino González	
Ciclo formativo: Secretariado	Año: 2007-2008
Objetivos de la Asignatura	
<p>Encontrar el registro psicológico adecuado de las normas de saber ser y saber estar, para una comunicación clara y correcta, ya sea personal o telefónica, así como las normas básicas del Protocolo para desarrollar óptimamente las tareas de una secretaria ejecutiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> - CONOCIMIENTOS: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Técnicas de atención al Público ▪ Protocolo Social ▪ Protocolo en Empresa Privada ▪ Protocolo en Instituciones Públicas ▪ Protocolo Internacionales - HABILIDADES: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Práctica en la planificación y organización de actos ▪ Capacidad crítica, ▪ Buscar la excelencia en lo que hacemos. - ACTITUDES: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pro-activos, inquietos (intelectualmente), pragmáticos, coherentes, con visión holística. 	
PROGRAMA	
<p><u>MÓDULO 1- IMAGEN DE LA ORGANIZACIÓN</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>EL IMPACTO DE LA IMAGEN PERSONAL Y PROFESIONAL-</u> <ol style="list-style-type: none"> a. Factores que influyen en nuestra imagen b. Imagen profesional 2. <u>LAS SECRETARIAS: PRIMERA IMAGEN DE LA EMPRESA</u> <p><u>MÓDULO 2 - ATENCIÓN AL PÚBLICO</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 3. <u>COMUNICACIÓN ESCRITA</u> 4. <u>COMUNICACIÓN NO VERBAL</u> 5. <u>COMUNICACIÓN ORAL</u> <p><u>MÓDULO 3 - PROTOCOLO</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 6. <u>CONCEPTO Y ORIGEN DEL PROTOCOLO</u> 7. <u>PROTOCOLO SOCIAL Y PROTOCOLO OFICIAL</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. Normas básicas Protocolo social <ol style="list-style-type: none"> 1. Buenas Maneras 2. Etiqueta 2. Protocolo en la empresa privada <ol style="list-style-type: none"> a. Características b. Estructura Departamento/Gabinete de Protocolo <ol style="list-style-type: none"> i. Relaciones con los Medios de Comunicación. 	

3. Protocolo Institucional y Diplomático

1. Ceremonial
2. Tratamiento
3. Precedencias
4. Banderas

8. PROTOCOLO OFICIAL

1. Oficial catalán
2. Estatal
3. Internacional
 - a. Europeo
 - b. Naciones Unidas

9. PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE ACTOS

1. Tipos de actos y acontecimientos:
 - a. Sociales privados
 - b. Públicos oficiales y no oficiales

10. ESTUDIO ORGANIZACIÓN DE ACTOS EN LA ORGANIZACIÓN

1. CONVENCIONES
2. FERIAS
3. COMIDAS DE TRABAJO
4. LAS RUEDAS DE PRENSA
 - a. Necesidades de los medios
 - b. Notas de Prensa

Evaluación	
<p>40% Nota final examen</p> <p>60% Presentación casos prácticos: A lo largo del curso realizaremos casos prácticos para comprender mejor cada módulo estudiado. Serán casos planificados con antelación y casos sorpresa.</p> <p>No se hará un trabajo final de asignatura, sino que se deberán presentar los casos propuestos a lo largo del curso.</p> <p>Se realizarán un mínimo de 10 casos puntuables.</p> <p>Puntuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entregado: punto + ▪ No entregado: punto - ▪ Entregado fuera de plazo: "caso en blanco" <p>(Se negociarán las fechas de entrega en función del caso y la carga de trabajo de los alumnos)</p>	
Metodología de la Asignatura	% total
Clases Teóricas	40%
Clases Prácticas	60%
Tutorías: (Pendiente concretar horarios)	(Previa petición de hora)
Metodología Casos Prácticos	

- Entregado: punto +
- No entregado: punto -
- Entregado fuera de plazo: "caso en blanco"

Metodología casos:

1. Presentación del caso
2. Comentario esquema planificación a seguir
3. Trabajo en equipos de 2 ó 3 personas o individual.
4. Comentarios en común

Se dará un tiempo determinado de desarrollo en clase de 45 minutos a 2 horas, dependiendo del caso.

Bibliografía

- Beatriz Estébanez, Protocolo Social y Empresarial, London Diplomatic Academy S.L. 2005
- Maqueda Lafuente, J. Protocolo empresarial (Una estrategia de marketing) ESIC Editorial, Madrid 2003
- Rueda Cuenca, F. y Sanjuán Monforte, J.C. El protocolo en la sociedad y en la empresa. Ed. Unión FENOSA, Madrid 1997
- Urbina, J.A. El arte de invitar (5ª edición) Ed. Ateneo, Barcelona 1991
- Cervera Fontoni, Angel Luis, Comunicación Total, ESIC, Madrid 2004
- Hébert, Nicole: La empresa y su imagen. Editorial Deusto 1988