

PROTOCOLO Y CEREMONIAL**CURSO:** PRIMERO**SEMESTRE:** PRIMERO**TIPO:** OBLIGATORIA**IDIOMA:** CASTELLANO**CRÉDITOS:** 3**DOCENTE:** [DRA. ROSA FERRER](#)**OBJETIVOS:**

El alumno adquirirá los conocimientos y competencias necesarias para poder diseñar, planificar y organizar actos en los que se requiera la implementación del Protocolo y Ceremonial, con el fin de homogeneizar e institucionalizar el propio desarrollo del mismo.

El alumno analizará todos los entornos, escenarios y posibles situaciones de incertidumbre en los que deberá identificar ideas, problemas y soluciones mediante la aplicación de las normas, legislación, usos y costumbres de esta área de conocimiento especializado; en el ámbito nacional y con trato también internacional (receptivo).

COMPETENCIAS:**GENÉRICAS**

- **CB2** - Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio.

- **CB4** - Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.

ESPECÍFICAS

- **CE7** - Identificar las normas y usos protocolarios en el ámbito nacional y con trato también internacional (receptivo) y saber aplicarlas de forma correcta en cualquier acto que se pueda organizar.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

- **R1** - Aplica las normas de protocolo con trato internacional (receptivo).
- **R2** - Aplica las normas de protocolo nacional.
- **R3** - Puede aplicar sus conocimientos mediante argumentos o procedimientos elaborados y sustentados por él mismo, la comprensión de estos y sus capacidades de resolución de problemas en ámbitos laborales complejos o profesionales y especializados que requieren el uso de ideas creativas e innovadoras.
- **R4** - Se desenvuelve en situaciones complejas o que requieran el desarrollo de nuevas soluciones tanto en el ámbito académico como laboral o profesional dentro de su campo de estudio.
- **R5** - Comunica con fluidez a todo tipo de audiencias (especializadas o no) de manera clara y precisa conocimientos, metodología, ideas, problemas y soluciones en el ámbito de su campo de estudio.

CONTENIDOS:**1. Fundamentación teórica del protocolo**

- Introducción.
- Antecedentes históricos del protocolo
- Conceptos de protocolo, ceremonia, ceremonial y etiqueta.
- Las etapas del protocolo en Europa

2. El protocolo y su aplicación

- Ámbitos territoriales y competenciales en la aplicación de las normativas de protocolo en España con trato también internacional (receptivo)
- Ámbitos de titularidad en la aplicación del ceremonial y el protocolo
- Principios de aplicación de la normativa

3. El Protocolo Oficial

- Protocolo y Ceremonial
- Clases de Protocolo
- Presidencias y Precedencias
- Los Tratamientos
- La Etiqueta
- La Corona
- Los Símbolos de Estado
- Banderas e himnos
- El tratamiento a las autoridades de ámbito internacional

4. Técnicas de colocación de invitados y sistemas de presidencias

- Tipos de presidencias
- Sistemas de colocación
- Técnica del peinado
- Las invitaciones

5. El protocolo en la empresa

- La identidad corporativa
- La imagen corporativa
- Los códigos de empresa
- Desde las Normas Generales a las Normas para el vestuario
- Las Relaciones Sociales en los Negocios

6. Los acontecimientos especiales o eventos

- Concepto y definiciones.
- Sistematización y tipologías de acontecimientos especiales.
- Los acontecimientos especiales, definidores de identidad y perceptores de imagen.
- Principios rectores para la organización de eventos.

7. La relación con los Medios de Comunicación

- La Comunicación con los Medios (televisión, radio, prensa escrita e Internet)
- Los gabinetes de prensa
- Los medios de comunicación en los eventos

- Rueda o Conferencia de Prensa

8. La Comunicación Escrita

- Proceso de la Comunicación Escrita
- Comunicación Escrita eficaz
- Clasificación y tipología de los escritos

9. La Comunicación verbal y no verbal

- Proceso de la Comunicación Verbal
- Proceso de la Comunicación No Verbal
- La Quinesia: gestos, sonrisa, mirada, el lenguaje corporal
- La Paralingüística: el poder de la voz
- La Proxemia: el espacio personal
- Hablar en público
- Claves del orador: expresión, voz, mirada, movimientos, gestos, vestimenta,...
- Estructura de una charla o parlamento

10. Protocolo social

- El Saber estar
- Las normas de cortesía
- La importancia de la conversación
- Protocolo en la mesa

11. El protocolo en las bodas

- La organización del evento
- La ceremonia
- Las normas del “invitad@ perfecto”

SISTEMA DE EVALUACIÓN:

Habrán dos pruebas de la parte teórico/práctica que tendrán un valor del 50%, un trabajo final que tendrá un valor del 20%. El resto se obtendrá de dos actividades individuales 20% y de la asistencia y participación en clase 10%.

- 25% Parcial 1 teórico/práctico
- 25% Parcial 2 teórico/práctico
- 20% Trabajo final grupal
- 20% Actividades individuales
- 10% Participación en clase
- Para poder hacer la media ponderada la nota mínima de los parciales durante la evaluación continua es 50. Para no tener que presentarse a las pruebas complementarias la media de los parciales tiene que ser de 50 o superior.
 - Ejemplo 1: parcial 1 nota 40 + parcial 2 nota 60 = media 50, el alumno aprueba parciales.
 - Las notas inferiores a las planteadas en el ejemplo 1 serían motivo de suspenso. El alumno no aprobaría los parciales, por ejemplo, en estos casos:

Parcial 1 nota 40 + parcial 2 nota 50 = media 45, el alumno no aprueba los parciales.

- Ejemplo 2: parcial 1 nota 40 + parcial 2 nota 50 = media 45, el alumno suspende tiene que presentarse parcial 1.
- Ejemplo 3: parcial 1 nota 40 + parcial 2 nota 40 = media 40, el alumno suspende y tiene que presentarse las complementarias de los parciales 1 y 2, siempre y cuando el alumno haya desarrollado correctamente el proceso de evaluación continua.
- Solo se pueden recuperar los parciales. Las actividades y trabajo en grupo no son susceptibles de recuperación, pero es necesario realizarlas todas para poder hacer media y al menos aprobar con 50 una de las dos actividades individuales y 50 como mínimo el trabajo en grupo. Además del trabajo escrito, el alumno o el grupo (según la actividad) deberá hacer una exposición en clase donde explique el proceso de ideación, la metodología aplicada, así como la justificación de las acciones realizadas y las conclusiones finales o los resultados alcanzados. Es importante recordar que las actividades han de estar subidas a la plataforma en Word o pdf en el período de entrega requerido.
- El alumno puede suspender la asignatura por actividades no presentadas o suspendidas
- Actividad A: 10%. Trabajo individual obligatorio. El alumno deberá realizarlo y entregarlo en la fecha estipulada para poder acreditar el correcto desarrollo de la evaluación continua. Este trabajo consistirá en el diseño, contenido e impresión (opcional) de las invitaciones a autoridades y/o representantes de asociaciones, agentes dinamizadores, directivos, etc. a un acto ficticio de ámbito nacional que se determinará en clase. Además, se expondrá al resto de

alumnos explicando cómo ha sido el proceso de ideación y evolución final de la invitación.

- Actividad B: 10%. Trabajo individual obligatorio. Este trabajo se centrará en solventar en un ejemplo práctico los posibles errores de protocolo dentro de todas las normativas, tanto nacionales como exteriores, cuando se traten aquí como receptivas y que se puedan plantear en un evento institucional, así como aportar las soluciones más oportunas en cada caso.
- Trabajo en Grupo: 20%.
 - Trabajo obligatorio. Consistirá en la organización de un acto institucional en el que se valorarán todos los conceptos explicados en clase. Los alumnos deberán realizarlo y efectuar las distintas entregas para su seguimiento por parte del docente en las fechas estipuladas, para el correcto seguimiento del mismo por parte del profesor y para el correcto seguimiento de la propia asignatura y su evaluación continua por parte de los estudiantes. Esta parte del desarrollo tendrá un valor del 15%.
 - Exposición oral obligatoria. Los alumnos podrán efectuar la exposición, siempre y cuando hayan realizado las entregas parciales del Trabajo en Grupo. Esta parte del trabajo en Grupo, tendrá un valor del 5%.

¡IMPORTANTE!

- En los trabajos obligatorios y parciales se penalizará con 0,2 puntos las faltas graves (gramaticales) y 0,1 puntos las faltas leves (no gramaticales y puntuación). Cuando el trabajo o examen supere las 20 faltas (ya sean graves o leves), el profesor dejará de corregir.

- No se corregirán aquellas actividades o trabajos obligatorios que no sean subidos correctamente al campus virtual (trabajos escritos a mano y escaneados o subidos como imagen, capturas de pantalla, trabajos que no sigan el formato establecido, archivos que no se puedan abrir, etc.)

El docente tendrá en consideración la evolución, progreso, proactividad, esfuerzo y desarrollo de la evaluación continua de cada estudiante; además de tener en cuenta la Asistencia y Participación Activa. Se tendrá especial consideración de los aportes efectuados por los estudiantes, por ejemplo la originalidad en la organización del evento correspondiente en el trabajo final de la asignatura o de las actividades individuales en las que se valorará positivamente la puesta en escena, la exposición en clase y el material adicional que se pueda aportar (carteles, poster, stands, etc.)

En el caso de que un estudiante, habiendo desarrollado la parte práctica de la evaluación continua con normalidad, suspendiera uno o los dos parciales podrá volver a presentarse a la realización de los mismos en periodo de complementaria, con el fin de garantizar la opción de mejora.

El docente tendrá en cuenta el desarrollo y la progresión de cada estudiante de forma individual

El estudiante que no acuda a la realización de un examen y no justifique en Coordinación o Tutoría Académica la causa de fuerza mayor, perderá la convocatoria y podrá realizarlo en periodo de complementaria, en el caso de que reúna los

requisitos de la misma. En el caso de acreditar la causa de fuerza mayor, acudirá a realizar en la fecha de complementaria, pero seguirá conservando una convocatoria. De tal forma, en el caso de suspender el examen en complementaria, volverá a tener otra oportunidad antes del cierre de actas.

El estudiante que no acuda a una exposición y no justifique al docente la causa de fuerza mayor, perderá la convocatoria.

El estudiante que no entregue una actividad en la fecha indicada y no justifique al docente la causa de fuerza mayor, perderá la convocatoria.

El / la estudiante que una semana antes del 2º examen parcial o el examen parcial final, no disponga del 80% de asistencia (habiendo entregado con tiempo los justificantes al Tutor/a de curso), perderá el derecho a ser evaluador en la convocatoria ordinaria. Tendrá que acudir directamente a la convocatoria de complementarias (siempre y cuando cumpla con los requisitos de evaluación en complementaria, indicados en el programa de la asignatura).

METODOLOGÍA:

La asignatura es presencial y combina los conocimientos teóricos con su puesta en práctica. A lo largo de las sesiones de clase, el profesor expondrá contenidos del programa mediante el uso de diferentes metodologías de aprendizaje, además de efectuar actividades formativas en grupo para complementar y poner en práctica los

conocimientos adquiridos. Asimismo, los alumnos deberán realizar actividades individuales durante las horas de trabajo personal.

Por otra parte, durante las horas de trabajo personal, los alumnos realizarán por grupos un trabajo final de la asignatura que deberán exponer al final del periodo lectivo de la misma. Para ello, los alumnos dispondrán de horas de tutoría con el profesor a fin de supervisar y encaminar el desarrollo del proyecto. Además, se dedicarán los últimos 15-20 minutos de clase para explicar el trabajo final de la asignatura sobre planificación de eventos (fases de la organización, organigrama, programa, escenario, etc.), el seguimiento de esta actividad grupal, así como dudas de otras actividades obligatorias.

Por último, se recomienda al alumno que dedique cada semana, unas horas de trabajo personal a esta asignatura para poder ir consolidando los conocimientos adquiridos en cada uno de los temas. Este trabajo personal consistirá en realizar un repaso de los aspectos teóricos tratados en clase y complementarlos con la bibliografía básica.

MANUAL DE REFERENCIA:

- EL Gran Libro del Protocolo, Jose Antonio de Urbina. TEMAS DE HOY, 2001 ISBN **9788484601463**



BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA:

- DORADO JUÁREZ, J. GARCIA, I. (2010). *Protocolo, relaciones públicas y comunicación*. Madrid: Síntesis.

- FERNANDEZ, F. (2002) *El arte del protocolo*. Madrid: Oberon.
- FERNANDEZ, F. (2004) *Ceremonial y protocolo*. Madrid: Oberon.
- FERNANDEZ, F. y BAQUERO, J. (2004). *El libro azul del protocolo y las relaciones públicas*. McGraw Hill, Madrid.
- FUENTE LAFUENTE, C. (2004). *Técnicas de organización de actos*. Ediciones Protocolo, Madrid.
- LLAMAZARES, O. (2015). *Protocolo empresarial internacional. Información práctica de 60 países*. Global Marketing Strategies.
- LÓPEZ NIETO, F. (2006). *Manual de protocolo*. Ariel, Barcelona.
- MARTÍNEZ GUILLÉN, M. (2013). *Manual básico de protocolo empresarial y social*. Diaz de Santos.
- MUÑOZ BOADA, M. (2010) *Protocolo y Relaciones públicas*. Madrid: Paraninfo.
- OTERO ALVARADO, M. (2011). *Protocolo y organización de eventos*. Oberta UOC Publishing.
- RUIZ MATEOS, M. (2010). *Cuaderno del Alumno Protocolo General. Formación para el Empleo*. Editorial CEP.
- RUIZ MATEOS, M. (2010). *Manual Protocolo de Atención a los Medios de Comunicación. Formación para el Empleo*. Editorial CEP.
- URBINA, J. (2004) *100 preguntas básicas de protocolo*. Madrid: Temas de Hoy.

DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA

- "Los profesionales de protocolo. Entrevista a Nueria Pereira"
<http://www.revistaprotocolo.es/mar-castro/3699-el-profesional-de-protocolo.html>
- "El profesional del protocolo" por Mar Castro
http://www.protocolo.org/miscelaneo/personajes/los_profesionales_y_el_protocolo_entrevista_a_nuria_pereira.html
- Compe. Revista científica de Comunicación Protocolo y Eventos
“ La marca personal del profesional del protocolo: figura clave en la transmisión de la identidad corporativa”
http://compe.es/Articulos/Compe1_87-101.pdf
- Ley de precedencias RD 2099/1983
http://www.protocolo.org/ceremonial/legislacion/ley_de_precedencias_real_decreto_20991983_i.html

WEBGRAFIA:

- <http://www.protocolo.org>
- <http://www.revistaprotocolo.es>
- <http://protocoloycomunicacion.blogspot.com.es>
- <http://acpri.cat/web/index.php>
- <http://www.aeprotocolo.org>
- <http://www.aeprotocolo.org/tag/oicp/>
- <http://www.casareal.es/ES/Paginas/home.aspx>

HORAS DE DEDICACIÓN DEL ESTUDIANTE A LA ASIGNATURA

Actividad 1 Este trabajo consistirá en el diseño, contenido e impresión (opcional) de las invitaciones a autoridades y/o representantes de asociaciones, agentes dinamizadores, directivos, etc. a un acto ficticio de ámbito nacional.	10%	CE7, CB2 R1, R2, R3, R4, R5	Actividad individual Entrega obligatoria en la fecha estipulada. No recuperable	8 horas
Actividad 2 Este trabajo se centrará en solventar en un ejemplo práctico los posibles errores de protocolo internacional que se puedan plantear en un evento institucional así como aportar las soluciones más oportunas.	10%	CE7, CB2, CB4 R1, R2, R3, R4 y R5	Actividad individual Entrega obligatoria en la fecha estipulada No recuperable, la actividad se presentará en clase.	8 horas
Trabajo final en grupo Consistirá en la organización de un acto institucional en el que se valorarán todas los conceptos explicados en clase. los alumnos deberán realizarlo y efectuar las distintas entregas para el correcto seguimiento del mismo por parte del profesor y para el correcto seguimiento de la propia asignatura y su evaluación continua por parte de los estudiantes. Esta parte del desarrollo tendrá un valor del 15%. Los alumnos podrán efectuar la exposición siempre y cuando hayan finalizado las entregas parciales del trabajo. La parte de la exposición en clase tendrá un valor del 5%.	20%	CE7, CB2 R2, R3, R5	Grupos de 4 personas Entrega obligatoria en la fecha estipulada No recuperable, la actividad se presentará en clase.	10 horas
Parcial I Casos teóricos y ejercicios prácticos	25%	CE7, CB1, CB4 R1, R2, R3, R5	Recuperable en complementarias siempre y cuando el estudiante haya realizado el correcto seguimiento del resto de la evaluación y tenga el 80% de asistencia.	17 horas de estudio
Parcial II Casos teóricos y ejercicios prácticos	25%	CE7, CB1, CB4 R1, R2, R3, R5	Recuperable en complementarias siempre y cuando el estudiante haya realizado el correcto seguimiento del resto de la evaluación y tenga el 80% de asistencia.	17 horas de estudio
HORAS DE CLASE				30
HORAS DE DEDICACIÓN				60
TOTAL HORAS DE DEDICACIÓN + CLASES				90