
PROTOCOLO EMPRESARIAL

Regulación:

REAL DECRETO 1582/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el Título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección y se fijan sus enseñanzas mínimas.

DECRETO 221/2015, de 13 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece para la Comunidad de Madrid el Plan de Estudios del ciclo formativo de Grado Superior correspondiente al título de Técnico Superior en Asistencia a la Dirección.

Resultados de aprendizaje:

1. Caracteriza los fundamentos y elementos de relaciones públicas, relacionándolos con las distintas situaciones empresariales.
2. Selecciona las técnicas de protocolo empresarial aplicable, describiendo los diferentes elementos de diseño y organización, según la naturaleza y el tipo de acto, así como al público al que va dirigido.
3. Caracteriza el protocolo institucional, analizando los diferentes sistemas de organización y utilizando las normas establecidas.
4. Coordina actividades de apoyo a la comunicación y a las relaciones profesionales, internas y externas, asociando las técnicas empleadas con el tipo de usuario.
5. Elabora las cartas de servicios o los compromisos de calidad y garantía, ajustándose a los protocolos establecidos en la empresa/organización.
6. Promueve actitudes correctas de atención al cliente/usuario, analizando la importancia de superar las expectativas del mismo.

Contenidos:

El proceso de comunicación:

- Definiciones asociadas al proceso de comunicación.
- Evaluación de códigos. Expresión verbal y no verbal. El discurso.
- Barreras de comunicación. Recursos para eliminar barreras de comunicación.
- Habilidades sociales para la comunicación en el entorno de trabajo: estrategias y técnicas eficientes ante situaciones conflictivas. Asertividad.

Caracterización de los fundamentos y elementos de relaciones públicas:

- Protocolo y relaciones públicas.
- Identidad corporativa.
- La imagen corporativa.
- La responsabilidad social corporativa.
- Normas generales de comportamiento.
- Técnicas de imagen personal en el protocolo empresarial.
- Expresión verbal y no verbal.
- Medios de comunicación.
- Etiqueta en la red (Netiqueta).

Selección de técnicas de protocolo:

- Normas de protocolo empresarial.
- Tipos y objetivos de los actos empresariales protocolarios. Presupuestos.

Caracterización del protocolo institucional:

- Normas legales sobre protocolo institucional.
- Tipos y objetivos de los actos institucionales protocolarios. Presupuestos y reservas presupuestarias.

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

- Relaciones públicas. Definición. Componentes.
- Normativa de la organización.
- Protocolo interno.
- Protocolo externo.

Elaboración de cartas de servicio y compromisos de calidad empresarial:

- Normativa de consumo.
- Garantías del producto/servicio.
- Quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Principales motivos de quejas.
- Canales de recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Manual de gestión de quejas y reclamaciones.

Promoción de actitudes de atención al cliente/usuario:

- Código deontológico.
- Aseguramiento de la reserva y confidencialidad.
- Sistemas de información con accesos restringidos.
- Habilidades sociales en la atención al cliente/usuario. Cultura de empresa.
- Imagen corporativa frente al cliente o usuario.

Unidades de trabajo:

1. El proceso de comunicación.
2. Elementos básicos de las relaciones públicas.
3. Comunicación de los relaciones públicas en el seno de la empresa.
4. Aproximación al protocolo
5. Protocolo empresarial
6. Protocolo institucional
7. Protocolo internacional
8. Compromisos de calidad en la empresa
9. Atención al cliente y al usuario

Criterios de calificación:

- Examen: 70%
- Actividades y trabajos: 30%

Se deberá obtener un mínimo de cinco puntos sobre diez en el examen para poder aplicar los porcentajes anteriores.

Se deberá obtener un mínimo de cuatro puntos sobre diez en las actividades y trabajos para poder aplicar los porcentajes anteriores.

Para aplicar los porcentajes anteriores es necesario asistir al menos a un 80% de las sesiones (con independencia de que las faltas sean justificadas o no).

Las incorrecciones gramaticales, ortográficas o de cualquier otra índole, en cualquier actividad, serán penalizadas con -0,5.

Cualquier trabajo o examen copiado total o parcialmente será calificado con 0.

No se podrán entregar trabajos o presentarse a exámenes en una fecha distinta de la fijada.

Recuperación de evaluaciones pendientes: (ev. ordinaria)

Existirá un examen de recuperación de la primera y la segunda evaluación que englobará los contenidos completos de cada evaluación. Éste se realizará al finalizar el segundo trimestre (tras conocer los resultados de la segunda evaluación).

Se guardan las evaluaciones aprobadas, de tal forma que el alumno sólo tendrá que recuperar las evaluaciones no superadas.

Recuperación del módulo pendiente: *(ev. extraordinaria)*

Se realizará una prueba extraordinaria que recogerá los contenidos estudiados en la/s evaluaciones pendientes.