

---

## **GUÍA DOCENTE DE LA ASIGNATURA**

**TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN  
COMUNICACIÓN IV  
PROTOCOLO Y GESTIÓN DE ACTOS INSTITUCIONALES Y  
EMPRESARIALES  
Curso 2018/2019**

## 1. DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA ASIGNATURA

<b>Título/s</b>	<b>GRADO EN TURISMO</b>	
<b>Centro</b>	<b>ESCUELA UNIVERSITARIA DE TURISMO ALTAMIRA</b>	
<b>Módulo / materia</b>	<b>LENGUAJE Y COMUNICACIÓN</b>	
<b>Código y denominación</b>	<b>G405</b>	<b>TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN COMUNICACIÓN IV - PROTOCOLO Y GESTIÓN DE ACTOS INSTITUCIONALES Y EMPRESARIALES</b>
<b>Créditos ECTS</b>	<b>1,5</b>	
<b>Tipo</b>	<b>OBLIGATORIA</b>	
<b>Curso / Cuatrimestre</b>	<b>4º DE GRADO</b>	<b>PRIMER CUATRIMESTRE</b>
<b>Web</b>	<b>AULA VIRTUAL DE LA EUTA</b>	
<b>Idioma de impartición</b>	<b>CASTELLANO</b>	
<b>Modalidad de impartición</b>	<b>PRESENCIAL</b>	

<b>Departamento</b>		
<b>Área de conocimiento</b>		
<b>Grupo docente</b>		
<b>Profesor responsable</b>	<b>M<sup>a</sup> CRISTINA TORRE BALSEIRO</b>	
<b>Número despacho</b>		
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:mctorre@euturismoaltamira.com">mctorre@euturismoaltamira.com</a>	
<b>Otros profesores</b>		

## 2. CONOCIMIENTOS PREVIOS

Los correspondientes a las otras 3 partes de la Asignatura:

COMUNICACIÓN 1.- REALIZACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS: INFORMES, ARTÍCULOS, TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN.

Profesor: Juan Saiz Ipiña

PERÍODO DE IMPARTICIÓN: 1º GRADO: 2º Cuatrimestre

Nº DE CRÉDITOS: 1,5 HORAS PRESENCIALES: 15 PONDERACIÓN CALIFICACIÓN: 25%

COMUNICACIÓN 2.- COMUNICACIÓN ORAL

Profesor: M. Eugenia Cuenca-Romero Navarro

PERÍODO DE IMPARTICIÓN: 2º GRADO: 1er Cuatrimestre

Nº DE CRÉDITOS: 1,5 HORAS PRESENCIALES: 15 PONDERACIÓN CALIFICACIÓN: 25%

COMUNICACIÓN 3.- COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN LA EMPRESA

Profesor: M. Eugenia Cuenca-Romero Navarro

PERÍODO DE IMPARTICIÓN: 3º GRADO: 1er Cuatrimestre

Nº DE CRÉDITOS: 1,5 HORAS PRESENCIALES: 15 PONDERACIÓN CALIFICACIÓN: 25%

## 3. COMPETENCIA GENÉRICAS Y ESPECÍFICAS DEL PLAN DE ESTUDIOS TRABAJADAS EN LA ASIGNATURA

### Competencias genéricas

CG1	Pensamiento Analítico.
CG6	Uso de las TIC.
CG7	Comunicación Verbal y Escrita
CG8	Diversidad e Interculturalidad.
CG9	Sentido Ético.
CG10	Comunicación Interpersonal.
CG11	Tratamiento de conflictos y negociación
CG12	Trabajo en equipo.
CB1	Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio.
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.
CB3	Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética;

CB4	Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.
CB5	Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.
<b>Competencias específicas</b>	
CE6	Tener una marcada orientación de servicio al cliente.
CE13	Manejar técnicas de comunicación.
<b>Resultados de aprendizaje de la asignatura</b>	
	La actividad turística exige tener diferentes capacidades y habilidades personales que tienen que ver con la comunicación dentro de la empresa y su relación protocolaria con el entorno. Tanto empresarial como institucionalmente, se utilizan métodos, técnicas y canales de comunicación, y aspectos protocolarios internos y externos, por lo que es necesario conocerlos para poder aplicarlos con fluidez y soltura

#### 4. OBJETIVOS DE LA ASIGNATURA

Conocer de manera precisa qué elementos (métodos, técnicas, canales de comunicación, y normativa), se deben tener en cuenta para la organización de actos, ya sean de carácter institucional o empresarial.

<b>5. MODALIDADES ORGANIZATIVAS Y MÉTODOS DOCENTES</b>	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>HORAS DE LA ASIGNATURA</b>
<b>ACTIVIDADES PRESENCIALES</b>	
HORAS DE CLASE (A)	
• Teoría (TE)	13
• Prácticas en Aula (PA)	2
• Prácticas de Laboratorio (PL)	
• Prácticas Clínicas (PC)	
Subtotal horas de clase	<b>15</b>
ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO (B)	
• Tutorías (TU)	
• Evaluación (EV)	2
Subtotal actividades de seguimiento	2
<b>Total actividades presenciales (A+B)</b>	<b>17</b>
<b>ACTIVIDADES NO PRESENCIALES</b>	
• Trabajo en Grupo (TG)	2,0
• Trabajo Autónomo (TA)	6,5
• Tutorías No Presenciales (TU-NP)	6,5
• Evaluación No Presencial (EV-NP)	5,5
<b>Total actividades no presenciales</b>	<b>20,5</b>
<b>HORAS TOTALES</b>	<b>37,5</b>

## 6. ORGANIZACIÓN DOCENTE DE LA ASIGNATURA

CONTENIDOS	Semanas de impartición	TE	PA	PL	PC	TU	EV	TG	TA	TU-NP	EV-NP
<b>BLOQUE TEMÁTICO 1:</b> TEMA 1: INTRODUCCIÓN	12	3							1	2	1,5
1.1. Acepciones y Definiciones 1.2. Reseña Histórica 1.3. Código Deontológico de la Organización Internacional de Ceremonial y Protocolo 1.4. RD 2099/1983, de 4 de Agosto y otra legislación relacionada											
<b>BLOQUE TEMÁTICO 2:</b> TEMA 2: BANDERAS Y SU ORDENACIÓN	13	3							2	1	1
2.1. La Bandera Nacional 2.1.1. Colocación y ordenación 2.1.2. Elementos 2.2. Precedencia en la banderas 2.3. Banderas autonómicas 2.4. Banderas Comunicad Europea 2.5. Banderas Iberoamericanas 2.6. Banderas Organismos Internacionales: ONU – OTAN 2.7. Luto en las banderas 2.8. Utilización de enseñas, logotipos de empresa, asociación, etc.											
<b>BLOQUE TEMÁTICO 3:</b> TEMA 3: PRECEDENCIAS	14	3	1					1	1,5	1,5	1
3. Precedencias 3.1. Clases 3.2. Ordenación 3.3. Presidencias 3.4. Reuniones y comidas de trabajo 3.5. Colocación y ordenación											
<b>BLOQUE TEMÁTICO 4:</b> TEMA 4: Organización de actos	17	1	1					1	2	2	2
4.1. Introducción 4.1.1. Conceptos de partida 4.1.2. Características de las reuniones de colectivos 4.2. Organización y planificación 4.2.1. Por qué organizar un acto 4.2.2. Las invitaciones 4.2.3. Los asistentes y su ubicación 4.3. La Comunicación 4.4. La producción de un acto 4.5. Indumentaria apropiada 4.6. Actitud en la mesa 4.7. Los vehículos											
<b>TOTAL DE HORAS</b>		<b>13</b>	<b>2</b>					<b>2</b>	<b>6,5</b>	<b>6,5</b>	<b>5,5</b>

Esta organización tiene carácter orientativo.

<b>7.1 MÉTODOS DE EVALUACIÓN</b> (Examen final convocatoria ordinaria) febrero	
<b>Breve descripción *</b>	
Consistirá en un cuestionario distribuido en dos partes: Primera Parte conceptos teóricos y normativa y segunda parte análisis de situaciones a través de imágenes	
<b>Tipología*</b>	Primera parte - Cuestionario de respuesta corta, relacionar, ordenación y selección Segunda parte – imágenes de actos a evaluar
<b>Actividad de evaluación final*</b>	<b>SI</b>
<b>Peso porcentual de la actividad en la valoración final de la asignatura*</b>	50 %
<b>Calificación mínima a obtener, en su caso, para poder superar la asignatura</b>	4 sobre 10 para promediar con la nota de evaluación continua
<b>Actividad recuperable*</b>	<b>SI</b>
<b>Condiciones de la recuperación</b>	Un único examen en la convocatoria de septiembre
<b>Duración estimada de la actividad</b>	2 HORAS
<b>Fecha estimada de realización*</b>	A la finalización del cuatrimestre
<b>Observaciones</b>	
Consistirá en un cuestionario distribuido en dos Primera Parte 50 pts (respuesta corta, relacionar, ordenación y selección) con una ponderación del 70% Segunda Parte 25 pts (imágenes de actos a evaluar) con una ponderación del 30 %. Se podrá consultar, el RD. 2099/1983 y tablas de tratamientos (cada alumno tendrá sus propios documentos, no se podrán compartir y no podrán tener comentarios escritos)	
<b>Condiciones de evaluación para los estudiantes a tiempo parcial</b>	
Será presencial en el día y hora fijado.	

\* Campos obligatorios.

<b>7.2 MÉTODOS DE EVALUACIÓN (Prueba de Evaluación Continua 1)</b>	
<b>Breve descripción *</b>	
Realización de un ejercicio sobre vocabulario específico en gestión de eventos y protocolo. Se publicarán en la Plataforma Virtual el enunciado del ejercicio, estableciendo las instrucciones para su descarga, ejecución y entrega en formato, fecha y hora límite de entrega	
<b>Tipología*</b>	<b>Cuestionario de identificación y selección – Trabajo individual</b>
<b>Actividad de evaluación final*</b>	<b>NO</b>
<b>Peso porcentual de la actividad en la valoración final de la asignatura*</b>	<b>10 %</b>
<b>Calificación mínima a obtener, en su caso, para poder superar la asignatura</b>	<b>5 sobre 10</b>
<b>Actividad recuperable*</b>	<b>NO</b>
<b>Condiciones de la recuperación</b>	
<b>Duración estimada de la actividad</b>	
<b>Fecha estimada de realización*</b>	<b>Semana 12</b>
<b>Observaciones</b>	
<b>ACTIVIDAD CORRESPONDIENTE AL BLOQUE TEMÁTICO 1</b>	
<b>Condiciones de evaluación para los estudiantes a tiempo parcial</b>	
<b>Deberán realizar la actividad programada en las mismas condiciones que los alumnos presenciales</b>	

\* Campos obligatorios.



### 7.3 MÉTODOS DE EVALUACIÓN (Prueba de Evaluación Continua 2)

#### Breve descripción \*

Realización de cuestionario on-line sobre conceptos y normativa  
Se publicarán en la Plataforma Virtual el enunciado del ejercicio, estableciendo las instrucciones, de ejecución y fecha y hora límite tanto de apertura como de cierre de la entrega del ejercicio

<b>Tipología*</b>	<b>Cuestionario de respuesta breve – Trabajo individual On Line</b>
<b>Actividad de evaluación final*</b>	<b>NO</b>
<b>Peso porcentual de la actividad en la valoración final de la asignatura*</b>	<b>10 %</b>
<b>Calificación mínima a obtener, en su caso, para poder superar la asignatura</b>	<b>5 sobre 10</b>
<b>Actividad recuperable*</b>	<b>NO</b>
<b>Condiciones de la recuperación</b>	
<b>Duración estimada de la actividad</b>	<b>½ hora</b>
<b>Fecha estimada de realización*</b>	<b>Semana 13</b>

#### Observaciones

#### ACTIVIDAD CORRESPONDIENTE AL BLOQUE TEMÁTICO 1

#### Condiciones de evaluación para los estudiantes a tiempo parcial

**Deberán realizar la actividad programada en las mismas condiciones que los alumnos presenciales**

\* Campos obligatorios.

<b>7.4 MÉTODOS DE EVALUACIÓN (Prueba de Evaluación Continua 3)</b>	
<b>Breve descripción *</b>	
Ejercicio práctico de evaluación sobre ordenación de banderas Se publicarán en la Plataforma Virtual el enunciado del ejercicio, estableciendo las instrucciones para su descarga, ejecución y entrega en formato, fecha y hora límite de entrega	
<b>Tipología*</b>	<b>Cuestionario de selección y respuesta breve – Trabajo individual</b>
<b>Actividad de evaluación final*</b>	<b>NO</b>
<b>Peso porcentual de la actividad en la valoración final de la asignatura*</b>	<b>20 %</b>
<b>Calificación mínima a obtener, en su caso, para poder superar la asignatura</b>	<b>5 sobre 10</b>
<b>Actividad recuperable*</b>	<b>NO</b>
<b>Condiciones de la recuperación</b>	
<b>Duración estimada de la actividad</b>	<b>1 hora</b>
<b>Fecha estimada de realización*</b>	<b>Semana 14</b>
<b>Observaciones</b>	
<b>ACTIVIDAD CORRESPONDIENTE AL BLOQUE TEMÁTICO 2</b>	
<b>Condiciones de evaluación para los estudiantes a tiempo parcial</b>	
<b>Deberán realizar la actividad programada en las mismas condiciones que los alumnos presenciales</b>	

\* Campos obligatorios.

## 7.5 MÉTODOS DE EVALUACIÓN (Prueba de Evaluación Continua 4)

### Breve descripción \*

Ejercicio práctico de evaluación sobre ordenación de presidencias  
Se publicarán en la Plataforma Virtual el enunciado del ejercicio, estableciendo las instrucciones, de ejecución y fecha y hora límite tanto de apertura como de cierre de entrega del ejercicio

<b>Tipología*</b>	<b>Cuestionario de respuesta breve – Trabajo individual</b>
<b>Actividad de evaluación final*</b>	<b>NO</b>
<b>Peso porcentual de la actividad en la valoración final de la asignatura*</b>	<b>20 %</b>
<b>Calificación mínima a obtener, en su caso, para poder superar la asignatura</b>	<b>5 sobre 10</b>
<b>Actividad recuperable*</b>	<b>NO</b>
<b>Condiciones de la recuperación</b>	
<b>Duración estimada de la actividad</b>	<b>1 hora</b>
<b>Fecha estimada de realización*</b>	<b>Semana 14</b>

### Observaciones

**ACTIVIDAD CORRESPONDIENTE AL BLOQUE TEMÁTICO 3**

### Condiciones de evaluación para los estudiantes a tiempo parcial

**Deberán realizar la actividad programada en las mismas condiciones que los alumnos presenciales**

\* Campos obligatorios.

## 7.4 MÉTODOS DE EVALUACIÓN (Prueba de Evaluación Continua 5)

### Breve descripción \*

Ejercicio práctico sobre la organización de un acto  
Se publicarán en la Plataforma Virtual el enunciado del ejercicio, estableciendo las instrucciones, de ejecución y fecha y hora límite tanto de apertura como de cierre de entrega del ejercicio

<b>Tipología*</b>	<b>Análisis, evaluación de ejecución, identificación de procedimientos y propuestas de mejora – Trabajo individual</b>
<b>Actividad de evaluación final*</b>	<b>NO</b>
<b>Peso porcentual de la actividad en la valoración final de la asignatura*</b>	<b>40 %</b>
<b>Calificación mínima a obtener, en su caso, para poder superar la asignatura</b>	<b>5 sobre 10</b>
<b>Actividad recuperable*</b>	<b>NO</b>
<b>Condiciones de la recuperación</b>	
<b>Duración estimada de la actividad</b>	<b>2 horas</b>
<b>Fecha estimada de realización*</b>	<b>Semana 17</b>

### Observaciones

### ACTIVIDAD CORRESPONDIENTE AL BLOQUE TEMÁTICO 4

### Condiciones de evaluación para los estudiantes a tiempo parcial

**Deberán realizar la actividad programada en las mismas condiciones que los alumnos presenciales**

## 7.6 MÉTODOS DE EVALUACIÓN (Examen final convocatoria extraordinaria) Septiembre

### Breve descripción \*

Consistirá en un cuestionario distribuido en dos partes: Primera Parte conceptos teóricos y normativa y segunda parte análisis de situaciones a través de imágenes

### Tipología\*

Primera parte - Cuestionario de respuesta corta, relacionar, ordenación y selección  
Segunda parte - imágenes de actos a evaluar

### Actividad de evaluación final\*



### Peso porcentual de la actividad en la valoración final de la asignatura\*

100 %

### Calificación mínima a obtener, en su caso, para poder superar la asignatura

5 sobre 10

### Actividad recuperable\*



### Condiciones de la recuperación

### Duración estimada de la actividad

2 HORAS

### Fecha estimada de realización\*

Septiembre

### Observaciones

Consistirá en un cuestionario distribuido en dos Primera Parte 50 ptos (respuesta corta, relacionar, ordenación y selección) con una ponderación del 70% Segunda Parte 25 ptos (imágenes de actos a evaluar) con una ponderación del 30 %.  
Se podrá consultar, el RD. 2099/1983 y tablas de tratamientos (cada alumno tendrá sus propios documentos, no se podrán compartir y no podrán tener comentarios escritos)

### Condiciones de evaluación para los estudiantes a tiempo parcial

## 8. BIBLIOGRAFÍA

### BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

- BENITO SACRISTÁN, Pilar (2000). *Guía de Estilo, Protocolo y Etiqueta en la Empresa*. Valencia: CISS Praxis.
- FUENTE LAFUENTE, Carlos (2004). *Técnicas de organización de actos. Manual de protocolo actualizado*. Madrid: Ediciones Protocolo.
- URBINA, José Antonio de (2005). *El Gran Libro del Protocolo*. Madrid: Edición Actualizada. Ed. Temas de hoy
- URBINA, José Antonio de (2009). *El arte de invitar. Su protocolo*. Madrid: Edición 2009 actualizada y ampliada. Primera edición en otra presentación: Noviembre 2002. Ed. Temas de Hoy.

### BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

- ALLAN Pease (1991). *El lenguaje del cuerpo*. Barcelona: Editorial Paidós.
- CERVERA, Angel Luis (2005). *Comunicación Total*. Madrid: Esic Editorial.
- CORREAS SÁNCHEZ, Gerardo, et al. (2009). Madrid: Ediciones Protocolo.
- Fuente Lafuente, Carlos (Sept. 2008). *Protocolo Oficial. Las instituciones españolas del Estado y su ceremonial*. Madrid: Cuarta Edición. Ed. Ediciones Protocolo.
- GARCÍA C, Roberto (1986). *Todos pueden hablar bien. Método completo de expresión corporal*. Madrid: Edad.
- GARCÍA DE CASTRO, Arantxa (2009). *El Libro de las buenas maneras*. Madrid: Ed. Equipo editorial LIBSA,
- HERRERO, Julio César y FUENTE LAFUENTE, Juan Luis (2004). *La Comunicación en el Protocolo. El tratamiento de los medios en la organización de actos*. Madrid: Ediciones Protocolo.
- MCENTEE, Hielen. Comunicación oral. Editorial McGraw Hill. México, 1996. Horst Rükle. Cómo entender el lenguaje del cuerpo. Editorial Drac. Madrid, 2000
- LOSADA, Carmen. Protocolo moderno y éxito social. El arte del saber estar. Edición 2007. Ed. Alianza Editorial, Madrid 2007
- MERCADO, Salvador. Relaciones Públicas aplicadas. Un camino hacia la productividad. Thompson Learning
- OTERO ALVARADO, M<sup>a</sup> Teresa (Abril 2009). *Protocolo y organización de eventos*. Primera edición. Barcelona: Ed. UOC,
- PALENCIA-LEFLER, Manuel (2001) *El arte de captar fondos. Instituto de Filantropía y Desarrollo*. Barcelona: Fundraising
- Río Martínez, Miguel del, et al. (Mayo 2004). *PROTOCOLO, Manual práctico para conocer las normas básicas del protocolo de uso diario*. Santander, Cantabria: Edita Miguel del Río, Manuel Vidal y Pedro López, Segunda Edición,
- RÍO MARTÍNEZ, Miguel del(2001). *Gabinetes de Prensa La Comunicación en las Instituciones y en las Empresas*. Edición, Santander, Cantabria,
- RODRIGO, Miquel (1999). *Comunicación intercultural*. Anthropos editorial
- YOUNG Stewart, M y FAUX, M. (1992) *Consejos de comportamiento y etiqueta para ejecutivos*. Barcelona: Ed. Acervo, S.L.

## 9. SOFTWARE

PROGRAMA/APLICACIÓN	CENTRO/PLANTA/SALA/HORARIO			

## 10. COMPETENCIAS LINGÜÍSTICAS EN INGLÉS

### Competencias lingüísticas en inglés

Comprensión escrita	<input type="checkbox"/>
Comprensión oral	<input type="checkbox"/>
Expresión escrita	<input type="checkbox"/>
Expresión oral	<input type="checkbox"/>
Asignatura íntegramente escrita en inglés	<input type="checkbox"/>
Observaciones	