



## GUÍA DOCENTE

### DATOS GENERALES DE LA ASIGNATURA

<b>ASIGNATURA:</b>	Comunicación y Protocolo
<b>PLAN DE ESTUDIOS:</b>	Máster Universitario en Comunicación Corporativa
<b>MATERIA:</b>	Comunicación con las Audiencias, Clientes y Mercados
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades
<b>CARÁCTER DE LA ASIGNATURA:</b>	Obligatoria
<b>ECTS:</b>	3
<b>CURSO:</b>	Primero
<b>SEMESTRE:</b>	Primero
<b>IDIOMA EN QUE SE IMPARTE:</b>	Español
<b>PROFESORADO:</b>	Prof. Carlos Marcuello
<b>DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO:</b>	<a href="mailto:carlos.marcuello@uneatlantico.es">carlos.marcuello@uneatlantico.es</a>

### DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA

<b>REQUISITOS PREVIOS:</b>
No aplica
<b>CONTENIDOS:</b>
Tema 1. Gestión y dirección de actividades de protocolo en la empresa. Tema 2. Tendencias actuales en la implementación del protocolo con los medios de comunicación. Tema 3. Ámbitos y gestión del protocolo con los clientes de la empresa.

### COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

<b>COMPETENCIAS GENERALES:</b>
Que los estudiantes sean capaces de: - CG2. Poseer formación para integrar los conocimientos adquiridos y formular juicios críticos sobre los mismos. - CG5. Tener la capacitación para comunicar sus conocimientos de modo claro a diversos tipos de público.
<b>COMPETENCIAS ESPECÍFICAS:</b>

Que los estudiantes sean capaces de:

- CE14. Aplicar conocimientos sobre el protocolo de relaciones públicas en la comunicación interna y externa de la empresa.
- CE15. Analizar los proyectos y experiencias del protocolo establecido en diversos sectores de la industria.

#### **RESULTADOS DE APRENDIZAJE:**

En esta asignatura se espera que alumnos alcancen los siguientes resultados de aprendizaje:

- Aplicar conocimientos sobre la gestión de relaciones con el cliente, las particularidades, requerimientos, y el protocolo a seguir en los servicios y eventos.
- Aplicar conceptos y procedimientos básicos de relaciones públicas y protocolo.

## **METODOLOGÍAS DOCENTES Y ACTIVIDADES FORMATIVAS**

#### **METODOLOGÍAS DOCENTES:**

En esta asignatura se ponen en práctica diferentes metodologías docentes con el objetivo de que los alumnos puedan obtener los resultados de aprendizaje definidos anteriormente:

- Método expositivo
- Estudio y análisis de casos
- Resolución de ejercicios
- Aprendizaje colaborativo
- Trabajo autónomo

#### **ACTIVIDADES FORMATIVAS:**

A partir de las metodologías docentes especificadas anteriormente, en esta asignatura, el alumno llevará a cabo las siguientes actividades formativas:

<b>Actividades formativas</b>	
<b>Actividades supervisadas</b>	Actividades de foro
	Supervisión de actividades
	Tutorías individuales
<b>Actividades autónomas</b>	Sesiones expositivas virtuales
	Preparación de las actividades de foro
	Estudio personal y lecturas
	Elaboración de trabajos individuales
	Realización de actividades de autoevaluación

El día de inicio del período lectivo de la asignatura, el profesor proporciona información detallada al respecto para que el alumno pueda organizarse.

## SISTEMA DE EVALUACIÓN

### CONVOCATORIA ORDINARIA:

En la convocatoria ordinaria de esta asignatura se aplican los siguientes instrumentos de evaluación:

Actividades de evaluación	Ponderación
Actividades de debate	20%
Trabajo práctico	30%
Prueba tipo test en línea	50%

Para más información, consúltese [aquí](#).

### CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA:

En la convocatoria extraordinaria de esta asignatura se aplican los siguientes instrumentos de evaluación:

Actividades de evaluación	Ponderación
Calificación obtenida en la actividad de debate de la convocatoria ordinaria	20%
Realización de un trabajo individual	30%
Realización de una prueba tipo test	50%

Para más información, consúltese [aquí](#).

## BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS DE REFERENCIA GENERALES

### BIBLIOGRAFÍA BÁSICA:

Las siguientes referencias son de consulta obligatoria y están ordenadas en orden de importancia:

- Negrín, E. (s.f.) Comunicación y protocolo. Material didáctico propio elaborado para el máster.
- Herrero, J.C y Campos, G. (2010) El necesario protocolo en la comunicación organizacional. En Revista ICONO 14, año 8, Vol. Recuperado el 24 de noviembre de 2017 de <https://icono14.net/ojs/index.php/icono14/article/view/252>
- Pullido, M. (2012). Técnicas de relaciones públicas en la comunicación organizacional. En Revista internacional de relaciones públicas, Nº 3, Vol. II. Recuperado el 24 de noviembre de 2017 de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3966647.pdf>

### BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA:



Las siguientes referencias no se consideran de consulta obligatoria, pero su lectura es muy recomendable. Están ordenadas alfabéticamente:

- Martí, D. (2008). Comunicación y protocolo. Perspectivas teóricas. En Revista ICONO 14, nº 11. Recuperado el 24 de noviembre de 2017 de <https://www.icono14.net/ojs/index.php/icono14/article/view/352>
- Otero, M. T. (2006). Relaciones públicas y gestión de públicos en eventos: los principios rectores del ceremonial y el protocolo. Anàlisi 34. Recuperado el 24 de noviembre de 2017 de <http://www.raco.cat/index.php/Analisi/article/view/55456>
- Putnam, L., Costa, J. y Garrido, J. (2002). Comunicación Empresarial. Ediciones Gestión 2000. Barcelona, España.
- Ricarte, O. (2004). CRM. Gestión de Relaciones con el Cliente. Strategy Consultors.
- Sánchez, L. (2005). Comunicación organizacional. Revista Dircom, no. 47, junio. pp.9. Buenos Aires, Argentina.
- Valle, M. M. (2003). La Comunicación Organizacional de cara al siglo XXI. Revista Razón y Palabra, no. 32, abril-mayo. Distrito Federal, México.

#### **WEBS DE REFERENCIA:**

- Protocolo & Etiqueta: <https://www.protocolo.org/>
- Escuela Superior de Protocolo y Relaciones Institucionales: <https://www.espriprotocolo.eu/blog/>
- Gerardo Correas: reflexiones de protocolo y organización de eventos: <https://gerardocorreas.com/>

#### **OTRAS FUENTES DE CONSULTA:**

- Base de datos EBSCO – Acceso a través del campus virtual.