



TÉCNICO EN SABER ESTAR, PROTOCOLO Y ORGANIZACIÓN DE ACTOS



2.4. Consejos para la óptima utilización del espacio personal

2.5 Posiciones sociales

- 2.5.1. Concepto y clases
- 2.5.2. Consejos
- 2.5.3. Lo que no se debe hacer

2.6. En movimiento

- 2.6.1. Caminar
- 2.6.2. Sentarse

2.7. La mirada y la sonrisa

- 2.7.1. La mirada
- 2.7.2. La sonrisa

2.8. El tono de voz

2.9. Los gestos

- 2.9.1. Concepto y gestos principales
- 2.9.2. Gestos prohibidos

2.10. El olfato

2.11. Resumen de la lección

Módulo 3. El saludo y las presentaciones. El tuteo

3.1. Reglas generales del saludo

3.2. Tipos de saludo

- 3.2.1. Apretón de manos
- 3.2.2. Abrazo
- 3.2.3. Beso en la mejilla
- 3.2.4. Palabras de acompañamiento

3.3. Casos especiales

- 3.3.1. Saludo al público
- 3.3.2. Saludo en un restaurante
- 3.3.3. Saludo a autoridades

3.4. Consejos prácticos

3.5. Las presentaciones

- 3.5.1. Introducción
- 3.5.2. Formulario
- 3.5.3. Orden de cortesía
- 3.5.4. La autopresentación

3.6. Las despedidas

3.7. Tuteo y tratamientos

- 3.7.1. El tuteo
- 3.7.2. Los tratamientos

3.8. Resumen de la lección

Módulo 4. Compartiendo la palabra

4.1. La voz. Consejos generales

- 4.1.1. Introducción
- 4.1.2. Cómo sacarle el máximo partido

4.2. La conversación eficaz. Cinco reglas de oro

- 4.2.1. Regla uno
- 4.2.2. Regla dos
- 4.2.3. Regla tres
- 4.2.4. Regla cuatro
- 4.2.5. Regla cinco



- 4.3. Los errores más habituales
- 4.4. El lenguaje de la cortesía
- 4.5. Turnos de palabra
 - 4.5.1. Introducción
 - 4.5.2. Consejos para mantener el uso de la palabra
 - 4.5.3. Consejos para interrumpir a la persona que está hablando
- 4.6. Saber escuchar
- 4.7. Resumen de la lección

Módulo 5. Hablar en público

- 5.1. La preparación
 - 5.1.1. Introducción
 - 5.1.2. Qué decir
 - 5.1.3. A quién
 - 5.1.4. Dónde
 - 5.1.5. Cómo
- 5.2. Reglas principales para elaborar el discurso
 - 5.2.1. Partes del discurso
 - 5.2.2. Duración aconsejable
 - 5.2.3. Consejos generales
 - 5.2.4. Las ayudas escritas
- 5.3. El desarrollo de la intervención
 - 5.3.1. Introducción
 - 5.3.2. La voz
 - 5.3.3. El aspecto y la indumentaria
 - 5.3.4. Posición y movimientos
 - 5.3.5. La mirada
 - 5.3.6. Recursos y efectos
- 5.4. Casos especiales
 - 5.4.1. Hablas a los medios
 - 5.4.2. Moderación de un coloquio
 - 5.4.3. Interrupciones
- 5.5. Los discursos en una comida
- 5.6. Resumen de la lección

Módulo 6. Principales formas de comunicación escrita

- 6.1. Correspondencia ordinaria
 - 6.1.1. Conceptos generales
 - 6.1.2. Diferencias con la expresión oral
- 6.2. Consejos prácticos para escribir cartas
 - 6.2.1. Escritura legible
 - 6.2.2. Claridad de contenido
 - 6.2.3. Papel
 - 6.2.4. Encabezamiento, despedida y distribución del texto
 - 6.2.5. El sobre
- 6.3. Tarjetas, postales y christmas, tarjetones
 - 6.3.1. Tarjetas
 - 6.3.2. Postales y christmas
 - 6.3.3. Tarjetones
- 6.4. Telegramas
- 6.5. Resumen de la lección

Módulo 7. Cortesía al teléfono y en Internet

- 7.1. Saber estar al teléfono. Reglas de oro
 - 7.1.1. Introducción
 - 7.1.2. Regla 1
 - 7.1.3. Regla 2
 - 7.1.4. Regla 3
 - 7.1.5. Regla 4
 - 7.1.6. Regla 5
 - 7.1.7. Regla 6
 - 7.1.8. Regla 7
 - 7.1.9. Regla 8
 - 7.1.10. Regla 9
 - 7.1.11. Regla 10
- 7.2. Algunas reglas especiales para teléfonos móviles
 - 7.2.1. Reglas generales
 - 7.2.2. Mensajes SMS, MMS, Internet y televisión en el móvil
- 7.3. Cortesía en Internet
 - 7.3.1. Conceptos generales
 - 7.3.2. Uso correcto del correo electrónico
 - 7.3.3. Chats, foros y comunidades
 - 7.3.4. Etiquetas en la World Wide Web
- 7.4. Resumen de la lección

Módulo 8. Sobre ruedas

- 8.1. Introducción
- 8.2. Acceso y salida de un vehículo
 - 8.2.1. Acceso al vehículo
 - 8.2.2. Salida
- 8.3. Protocolo de los asientos
 - 8.3.1. Introducción
 - 8.3.2. Chófer profesional
 - 8.3.3. Vehículos conducidos por su propietario
- 8.4. Saber estar sobre ruedas
 - 8.4.1. Convivencia en un espacio reducido
 - 8.4.2. Tabaco
 - 8.4.3. Una actividad muy legislada
 - 8.4.4. Compartiendo vías públicas
 - 8.4.5. Importancia de las luces
 - 8.4.6. Cómo conducir
 - 8.4.7. Ruidos
 - 8.4.8. Los acompañantes
- 8.5. Situaciones más habituales
 - 8.5.1. Adelantamientos
 - 8.5.2. Pequeños accidentes sin daños personales
 - 8.5.3. Atascos y conflictos urbanos de tráfico
 - 8.5.4. En los semáforos
 - 8.5.5. Aparcamientos
 - 8.5.6. Ayuda a otros vehículos
 - 8.5.7. Con los peatones



- 8.6. Transportes públicos, taxis y vehículos oficiales
 - 8.6.1. Transportes públicos
 - 8.6.2. Taxis
 - 8.6.3. Vehículos oficiales
- 8.7. Resumen de la lección

Módulo 9. Preparación de almuerzos y cenas

- 9.1. Introducción
- 9.2. La estancia y el ambiente
 - 9.2.1. En el hogar
 - 9.2.2. El ambiente
 - 9.2.3. Al aire libre
- 9.3. Mesas: formas y tamaños
 - 9.3.1. Formas
 - 9.3.2. Tamaños
- 9.4. El servicio de mesa
 - 9.4.1. Mantelería
 - 9.4.2. Vajilla
 - 9.4.3. Cubertería
 - 9.4.4. Cristalería
 - 9.4.5. Pan, vino y agua
 - 9.4.6. Otros utensilios
 - 9.4.7. Adornos
- 9.5. Preparación del menú: criterios generales
- 9.6. El aperitivo
 - 9.6.1. Qué función cumple
 - 9.6.2. Quién, dónde y qué
 - 9.6.3. Cuándo y cuánto
- 9.7. Presidencias de las mesas
 - 9.7.1. ¿Dónde está la presidencia de una mesa?
 - 9.7.2. Sistema anglosajón
 - 9.7.3. Sistema francés
 - 9.7.4. ¿Quién preside?
- 9.8. Reglas para la ordenación de comensales
 - 9.8.1. Diez reglas básicas
 - 9.8.2. Banquetes con muchas mesas
- 9.9. Resumen de la lección

Módulo 10. Comportamiento en la mesa

- 10.1. Servicio de los alimentos y bebidas
 - 10.1.1. Formas principales de servir
 - 10.1.2. Otras reglas para el servicio
- 10.2. Uso de los cubiertos, las copas y la servilleta
 - 10.2.1. Orientación general
 - 10.2.2. Principales cubiertos y su lenguaje
 - 10.2.3. Copas y servilleta
- 10.3. Reglas generales de comportamiento en la mesa
- 10.4. Los problemas más habituales
- 10.5. Café y tabaco
- 10.6. Bufés
 - 10.6.1. Concepto, ventajas e inconvenientes
 - 10.6.2. Organización de un bufé



- 10.7. Cócteles
 - 10.7.1. Concepto, ventajas e inconvenientes
 - 10.7.2. Organización de un cóctel
- 10.8. Recepciones
- 10.9. Resumen de la lección

Protocolo y etiqueta en el trabajo

Módulo 1. Conceptos básicos

- 1.1. Saber estar y protocolo en el trabajo. Diez reglas de oro (y tres moralejas)
 - 1.1.1. Principios generales
 - 1.1.2. Diez reglas de oro
 - 1.1.3. Y tres moralejas
- 1.2. La incorporación a un empleo
 - 1.2.1. Un proceso importante
 - 1.2.2. Consejos para el empleado que se incorpora
- 1.3. Relaciones con la jefatura
- 1.4. Relaciones con los compañeros y empleados
- 1.5. Relaciones con proveedores, clientes y ciudadanos
- 1.6. Peculiaridades de la Administración Pública
 - 1.6.1. El Estatuto Básico del Empleado Público
 - 1.6.2. Principios éticos
 - 1.6.3. Principios de conducta
- 1.7. Resumen de la lección

Módulo 2. Reuniones de trabajo

- 2.1. Introducción
- 2.2. Tipos de reuniones
- 2.3. Infraestructura: local, mobiliario y decoración
 - 2.3.1. El local de la reunión
 - 2.3.2. Características principales
 - 2.3.3. Mobiliario
 - 2.3.4. Decoración
- 2.4. Infraestructura: medios técnicos, personal de apoyo y seguridad
- 2.5. Convocatoria y orden del día
 - 2.5.1. Convocatoria
 - 2.5.2. Orden del día
- 2.6. Desarrollo de la reunión
 - 2.6.1. Llegada y ordenación de asistentes
 - 2.6.2. Documentación necesaria
 - 2.6.3. Desarrollo de la reunión
- 2.7. Redacción de actas y seguimiento
- 2.8. Estrategias de negociación
- 2.9. Resumen de la lección



- 5.4. Principales instrumentos para transmitir la información
 - 5.4.1. Notas de prensa
 - 5.4.2. Entrevistas
 - 5.4.3. Ruedas de prensa
- 5.5. Consejos generales para tratar con los medios de comunicación
- 5.6. Resumen de la lección

Protocolo práctico: Producción de eventos

Módulo 1. Introducción al protocolo

- 1.1. Sentido actual del protocolo
 - 1.1.1. Concepto y notas características
 - 1.1.2. El protocolo, hoy
- 1.2. Fuentes del protocolo: ley, costumbre y saber estar
 - 1.2.1. Las fuentes. La ley
 - 1.2.2. La costumbre
 - 1.2.3. El saber estar
- 1.3. Tipos de actos: públicos y privados, oficiales y no oficiales
 - 1.3.1. Actos públicos y privados
 - 1.3.2. Actos oficiales y no oficiales
- 1.4. El anfitrión
- 1.5. Presidencia e invitado de honor
 - 1.5.1. Concepto de presidencia
 - 1.5.2. ¿Dónde está la presidencia?
 - 1.5.3. Tipos de presidencia
 - 1.5.4. Preferencia de la mujer
 - 1.5.5. ¿Presidencias amplias o reducidas?
 - 1.5.6. Presidencias natas
 - 1.5.7. La cesión de la presidencia
 - 1.5.8. Acceso a la presidencia
 - 1.5.9. El invitado de honor
 - 1.5.10. La ley de la derecha
- 1.6. Ordenación de autoridades. El RD 2.099/83
- 1.7. Consortes y acompañantes
- 1.8. Resumen de la lección

Módulo 2. Derecho premial: Distinciones sociales

- 2.1. Introducción
- 2.2. Órdenes y condecoraciones
 - 2.2.1. Conceptos
 - 2.2.2. Ordenes civiles
 - 2.2.3. Medallas civiles
 - 2.2.4. Órdenes y medallas militares
 - 2.2.5. Órdenes militares y corporaciones nobiliarias
- 2.3. Títulos nobiliarios
 - 2.3.1. ¿Qué son?
 - 2.3.2. Categorías vigentes
 - 2.3.3. Consortes y sucesión



4.6.5. Otros servicios

- 4.7. Vehículos
- 4.8. Seguridad y medios de comunicación
 - 4.8.1. Seguridad
 - 4.8.2 Medios de comunicación
- 4.9 El personal de organización
 - 4.9.1. Funciones del personal de organización
 - 4.9.2. Perfil del jefe de protocolo y composición de su equipo
 - 4.9.3. Trabajo del equipo
- 4.10. El ensayo
- 4.11. Resumen de la lección

Módulo 5. Desarrollo de actos públicos

- 5.1. Ordenación de autoridades e invitados
 - 5.1.1. Dos documentos básicos
 - 5.1.2. El "peinado" de listas
- 5.2. El Ordenamiento General de Precedencias
 - 5.2.1. El R.D. 2099/83 y sus criterios básicos
 - 5.2.2. Ordenación de precedencias en España
- 5.3. Tradiciones y costumbres
- 5.4. Actos celebrados en Madrid
 - 5.4.1. Justificación
 - 5.4.2. Ordenación individual
 - 5.4.3. Ordenación colegiada
- 5.5. Actos celebrados en una Comunidad Autónoma
 - 5.5.1. Justificación
 - 5.5.2. Ordenación individual
 - 5.5.3. Ordenación colegiada
- 5.6. Autoridades no contempladas en la ordenación oficial
- 5.7. Desarrollo del acto
 - 5.7.1. Preliminares
 - 5.7.2. Desarrollo del acto
- 5.8. Resumen de la lección

Módulo 6. La jefatura del estado

- 6.1. La Corona
 - 6.1.1. La monarquía parlamentaria
 - 6.1.2. El Rey
 - 6.1.3. La Reina consorte o el consorte de la Reina
 - 6.1.4. El heredero de la Corona
 - 6.1.5. Regencia y tutoría
 - 6.1.6. El juramento
 - 6.1.7. El Registro Civil de la Familia
- 6.2. Normativa de protocolo
 - 6.2.1. La Familia Real: dignidades y tratamientos
 - 6.2.2. La representación del Rey
 - 6.2.3. Simbología y etiqueta
 - 6.2.4. Honores a la Familia Real
 - 6.2.5. Solicitudes a la Familia Real

6.3. Actos protocolarios

- 6.3.1. Invitaciones
- 6.3.2. Actos de la Familia Real

- 6.3.3. Recepciones en Palacio
- 6.3.4. Presentación de Cartas Credenciales
- 6.3.5. Actos ajenos
- 6.3.6. Visitas de Estado

6.4. Resumen de la lección

Módulo 7. El poder legislativo

- 7.1.1. Las Cortes Generales
- 7.1.2. Sesión de apertura de la legislatura
- 7.1.3. Tomas de posesión
- 7.1.4. Otros actos habituales

Módulo 8. El poder ejecutivo

- 8.2.1. El Gobierno y la Administración
- 8.2.2. Protocolo del presidente del Gobierno
- 8.2.3. Protocolo de los ministros
- 8.2.4. La representación del Gobierno
- 8.2.5. Actos del Gobierno

Módulo 9. El poder judicial

- 9.3.1. La organización judicial
 - 9.3.2. El Ministerio Fiscal
 - 9.3.3. Inauguración del Año Judicial
 - 9.3.4. Actos habituales
- 9.4. Resumen de la lección

Módulo 10. Protocolo universitario, y militar

- 10.1. Protocolo universitario
 - 10.1.1. La Universidad
 - 10.1.2. Simbología y ceremonial
 - 10.1.3. Apertura de Curso Académico
 - 10.1.4. Investidura de doctor Honoris Causa

Módulo 11. Protocolo deportivo.

- 11.2.1. Entregas de premios
- 11.2.2. Los Juegos Olímpicos
- 11.2.3. Otros actos habituales

Módulo 12. Protocolo militar

- 12.3.1. Las Fuerzas Armadas
 - 12.3.2. Honores militares
 - 12.3.4. Actos más habituales
- 12.4. Resumen de la lección

