

21-22

MÁSTER UNIVERSITARIO EN
PROTOCOLO

GUÍA DE ESTUDIO PÚBLICA



HERRAMIENTAS DEL PROTOCOLO: ESCRITAS, VERBALES Y TECNOLÓGICAS

CÓDIGO 26616080

UNED

21-22

HERRAMIENTAS DEL PROTOCOLO:
ESCRITAS, VERBALES Y TECNOLÓGICAS
CÓDIGO 26616080

ÍNDICE

PRESENTACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN
REQUISITOS Y/O RECOMENDACIONES PARA CURSAR ESTA ASIGNATURA
EQUIPO DOCENTE
HORARIO DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE
COMPETENCIAS QUE ADQUIERE EL ESTUDIANTE
RESULTADOS DE APRENDIZAJE
CONTENIDOS
METODOLOGÍA
SISTEMA DE EVALUACIÓN
BIBLIOGRAFÍA BÁSICA
BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA
RECURSOS DE APOYO Y WEBGRAFÍA

Nombre de la asignatura	HERRAMIENTAS DEL PROTOCOLO: ESCRITAS, VERBALES Y TECNOLÓGICAS
Código	26616080
Curso académico	2021/2022
Título en que se imparte	MÁSTER UNIVERSITARIO EN PROTOCOLO
Tipo	CONTENIDOS
Nº ETCS	5
Horas	125.0
Periodo	SEMESTRE 1
Idiomas en que se imparte	CASTELLANO

PRESENTACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN

La Asignatura de "Herramientas del Protocolo: escritas, verbales y tecnológicas" se presenta estructurada en cuatro bloques desglosados en epígrafes. En ellos se describen las herramientas precisas para que el protocolo cumpla con sus objetivos esenciales mediante los diferentes tipos de comunicación: escrita, verbal y no verbal, posibilitando la adquisición de las competencias para el uso de las Nuevas Tecnologías aplicadas al ámbito del protocolo.

Los bloques temáticos constituyen los ejes fundamentales que sirven de soporte a cada herramienta de manera que, a través de ellos, se pueden apreciar sus peculiaridades de uso y aplicación en los distintos campos de intervención del protocolo.

Los objetivos que se marcan con el estudio de esta disciplina se centran en la identificación y aplicación de las diferentes herramientas del protocolo.

- >Bloque temático I: Herramientas escritas
- >Bloque temático II: Herramientas verbales
- >Bloque temático III: Herramientas tecnológicas
- >Bloque temático IV: Comunicación no verbal

En las sociedades del siglo XXI, es necesario comprender y manejar adecuadamente los instrumentos comunicativos y tecnológicos precisos para que el protocolo cumpla sus objetivos en la compleja realidad social que le sirve de aplicación. Queda asegurado, de esta manera, que el mensaje, emitido y recibido, sea un eficaz resultado del propio acto comunicativo, esencia y fin principal del ejercicio del protocolo.

REQUISITOS Y/O RECOMENDACIONES PARA CURSAR ESTA ASIGNATURA

Titulación de grado. Titulación de licenciado o de graduado, de acuerdo con los requisitos de la UNED.

Para superar con éxito el proceso de aprendizaje de los contenidos de esta asignatura el alumnado debe asumir como propia la metodología de estudio específica de nuestra Universidad, aplicable en todas las materias y también en ésta.

En este sentido, en primer lugar los estudiantes deberán leer con detalle los epígrafes PLAN DE TRABAJO y ORIENTACIONES PARA EL ESTUDIO DE LOS CONTENIDOS de esta Guía de Estudio, donde aparece la estructura de la asignatura y una somera exposición de los mismos agrupados en bloques y temas, así como el programa oficial de la asignatura que podrán acceder a través del curso virtual.

Una vez efectuado este acercamiento preliminar a la materia, deberán realizar una lectura general y panorámica de los contenidos de los textos básicos recomendados y los materiales que se les proporcionen, para adquirir una visión de conjunto que les permita relacionar unas materias con otras y situar correctamente los contenidos exigidos.

Verificada esta primera lectura deberán iniciar el proceso de comprensión, primero, y memorización, después, de los contenidos; proceso que puede verse reforzado con la confección de resúmenes personales y, en su caso, con la lectura detenida de los preceptos de derecho positivo que correspondan.

Con todo ello los alumnos y alumnas estarán en condiciones de abordar con éxito la pruebas evaluables, que estarán dirigidas a ratificar la comprensión teórica y práctica de la materia.

En definitiva, la única actividad obligatoria para superar la asignatura es la lectura, primero comprensiva y de los textos recomendados, y la fijación de conceptos, así como la realización en su momento de las actividades de evaluación obligatorias: el test (dividido en dos partes). Estas actividades han de realizarse en las fechas indicadas.

Tampoco debemos olvidar que en este proceso de enseñanza-aprendizaje se fomenta la capacidad de auto organización y planificación del estudiante, su iniciativa para plantear cuestiones y resolver problemas en entornos poco conocidos, su competencia para gestionar la Comunicación Institucional, utilizarlas principales herramientas, y su manejo de las nuevas tecnologías, tanto para la búsqueda y organización de la información como para la comunicación con profesores y compañeros.

3.2. Orientaciones para la realización de las actividades obligatorias

3.2.1. Orientaciones para la realización de la lectura razonada y memorística

Entre las actividades a realizar individualmente por los estudiantes, la más importante sin duda es la de preparación de los temas.

Con respecto a la lectura suficientemente profunda, el alumnado deberá tener delante antes de abordar cada sesión de estudio la exposición de los contenidos exigidos en cada tema conforme a los textos y materiales básicos recomendados, así como los textos normativos referentes a la materia de la asignatura.

Con independencia de la sesión inicial de familiarización con la asignatura, y de visión panorámica de los materiales, recomendamos al alumnado que en cada sesión de trabajo aborden un tema del programa, con los textos básicos que corresponda; deberán leer atentamente el texto básico, subrayando las ideas básicas y enfatizando las palabras claves. En cuanto a dudas y consultas, también les recomendamos que las vayan anotando, pero sin paralizar por ello el estudio del tema.

En todo caso, recomendamos que los temas se aborden en el mismo orden en que están expuestos, pues tal ordenación favorece la asimilación de los conocimientos exigidos, al seguirse una exposición lógica de la materia.

Una vez concluido el estudio de cada tema, algunas de las dudas que inicialmente se plantean quedan ya resueltas, pero en otro caso podrán plantearlas al equipo docente.

Para aquellos estudiantes que deseen ampliar la materia, y caso de que dispongan de tiempo para ello, el equipo docente ha incluido un repertorio bibliográfico y hemerográfico al final de cada capítulo para atender a estas necesidades excepcionales.

Una herramienta importante de trabajo será el Curso Virtual, donde podrán ser “colgados” por parte del equipo docente algunos materiales que se vayan preparando a lo largo del curso.

RECOMENDACIONES BÁSICAS: Los alumnos que necesiten acceder a la Biblioteca Nacional en Madrid, o a cualquier biblioteca o archivo de uso restringido de investigadores, podrán solicitar un certificado específico en el que constarán que se encuentran realizando un trabajo de investigación de doctorado.

Se recuerda a los alumnos que por el hecho de estar matriculados en la UNED, podrán solicitar un carnet de biblioteca, para el uso de la Biblioteca de la UNED en la Sede Central del Puente de los Franceses, presentando el impreso de matrícula y unas fotografías (para más información ponerse en contacto con la biblioteca).

De la misma manera podrán acudir a las Bibliotecas de cualquiera de nuestros Centros Asociados dispersos por la geografía nacional e incluso acceder con su carnet a otras bibliotecas universitarias.

EQUIPO DOCENTE

Nombre y Apellidos
Correo Electrónico
Teléfono
Facultad
Departamento

DOLORES DEL MAR SANCHEZ GONZALEZ
mdmsanchez@der.uned.es
8049/6609/6009
FACULTAD DE DERECHO
Hª DEL DERECHO Y DE LAS INSTITUCIONES

Nombre y Apellidos	MARIA CONSUELO JUANTO JIMENEZ
Correo Electrónico	cjuanto@der.uned.es
Teléfono	91398-8052
Facultad	FACULTAD DE DERECHO
Departamento	Hª DEL DERECHO Y DE LAS INSTITUCIONES

COLABORADORES DOCENTES EXTERNOS

Nombre y Apellidos	JOSE MANUEL MESA GOBEL
Correo Electrónico	jmesa@invi.uned.es

Nombre y Apellidos	SARA PERERA RODRIGUEZ
Correo Electrónico	sarperera@madrid.uned.es

HORARIO DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE

Profesora Dra. Dolores del Mar Sánchez González

Horario de atención al alumno: Martes de 10.30 a 14:30 y Jueves de 11:30 a 14:30 horas.

Teléfono/Fax: +34 91 398 80 49

e-mail: mdmsanchez@der.uned.es

Dirección Postal:

Departamento de Historia del Derecho y de las Instituciones
Facultad de Derecho, desp. 3.28
c/ Obispo Trejo, nº 2
28040 Madrid

COMPETENCIAS QUE ADQUIERE EL ESTUDIANTE

COMPETENCIAS BÁSICAS

CB6 - Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación

CB7 - Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio

CB8 - Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios

CB9 - Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades

CB10 - Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

COMPETENCIAS GENERALES

CG2 - Gestionar los procesos de comunicación e información, expresión y comunicación eficaces a través de distintos medios y con distinto tipo de interlocutores a través de un uso eficaz de las herramientas y recursos de la Sociedad del Conocimiento (competencia en el uso de las TIC; en la búsqueda de información relevante; en la gestión y organización de la información; en la recolección de datos, el manejo de bases de datos y su presentación

CG3 - Adquirir habilidades comunicativas y organizacionales tanto para públicos especializados como no especializados

CG4 - Desarrollar la capacidad de comunicar los propios juicios fundados sobre el marco jurídico vigente, tanto a públicos especializados como no especializados.

CG5 - Saber trabajar en equipos profesionales y multiprofesionales con eficacia y eficiencia reproduciendo contextos reales y aportando y coordinando los propios conocimientos con los de otras ramas e intervinientes

CG6 - Profundizar en la síntesis de flujos constantes de información y esperar los enfoques contradictorios que plantea la complejidad inherente al ordenamiento jurídico y la aplicación del derecho en contextos nuevos o cambiantes.

CG7 - Saber preparar y resolver situaciones reales o problemas y de plantear y defender posibles soluciones mediante distintas técnicas de exposición oral, escrita, presentaciones, etc..

CG8 - Adquirir los instrumentos para poder planificar, ordenar y encauzar actividades de manera que se eviten en lo posible los imprevistos, se prevean y minimicen los eventuales problemas y se anticipen las soluciones

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

CE1 - Desarrollar técnicas de organización de actos y eventos, así como la puesta en escena tanto de las ceremonias institucionales como del ámbito empresarial, de carácter nacional o internacional.

CE4 - Identificar condecoraciones oficiales, títulos, banderas, himnos, etc.y ampliar conocimientos en vexilología y premiación.

CE5 - Adquirir un conocimiento avanzado de las áreas de especialización del Protocolo

CE6 - Alcanzar conocimientos de comunicación interna y externa eficaces para las instituciones político-administrativas

CE8 - Entender la estructura logística y organizativa de todo tipo de eventos

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Esta asignatura tiene como objetivo dotar al estudiante de una serie de competencias generales y específicas relacionadas con la materia que aborda:

Competencias generales:

1. a) Gestionar los procesos de comunicación e información, expresión y comunicación eficaces a través de distintos medios y con distinto tipo de interlocutores a través de un uso eficaz de las herramientas y recursos de la Sociedad del Conocimiento (competencia en el uso de las TIC; en la búsqueda de información relevante; en la gestión y organización de la información; en la recolección de datos, el manejo de bases de datos y su presentación.
1. b) Adquirir habilidades comunicativas y organizacionales tanto para públicos especializados como no especializados.
- c) Desarrollar la capacidad de comunicar los propios juicios fundados sobre el marco jurídico vigente, tanto a públicos especializados como no especializados.
- d) Saber trabajar en equipos profesionales y multiprofesionales con eficacia y eficiencia reproduciendo contextos reales y aportando y coordinando los propios conocimientos con los de otras ramas e intervinientes.
- e) Profundizar en la síntesis de flujos constantes de información y esperar los enfoques contradictorios que plantea la complejidad inherente al ordenamiento jurídico y la aplicación del derecho en contextos nuevos o cambiantes.
- f) Saber preparar y resolver situaciones reales o problemas y de plantear y defender posibles soluciones mediante distintas técnicas de exposición oral, escrita, presentaciones, etc.
- g) Adquirir los instrumentos para poder planificar, ordenar y encauzar actividades de manera que se eviten en lo posible los imprevistos, se prevean y minimicen los eventuales problemas y se anticipen las soluciones.
- h) Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación.
- i) Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio.
- j) Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.
- k) Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.
- l) Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

Competencias específicas:

Tras haber cursado esta asignatura el alumno habrá adquirido un conocimiento previo, preciso y concreto de las herramientas escritas, verbales y tecnológicas del Protocolo. Por tanto, con relación a las competencias que se han de adquirir con su estudio, los resultados de aprendizaje son:

- Desarrollar técnicas de organización de actos y eventos, así como la puesta en escena tanto de las ceremonias institucionales como del ámbito empres, de carácter nacional o internacional.
- Identificar condecoraciones oficiales, títulos, banderas, himnos, etc. y ampliar conocimientos en vexilología y premiación.
- Alcanzar conocimientos de comunicación interna y externa eficaces para las instituciones político-administrativas.
- Entender la estructura logística y organizativa de todo tipo de eventos.
- Adquirir conocimientos avanzados acerca de la planificación, organización, estructura y gestión de un departamento de protocolo y saber organizar y gestionar equipos.
- Adquirir un conocimiento avanzado de las áreas de especialización del Protocolo.
- Saber descargar documentos de apoyo, de bibliografía, de trabajo y de actividades.
- Saber planificarse el tiempo entre las actividades previas al aprendizaje, trabajo autónomo y trabajo en equipo, distribuyendo racionalmente el esfuerzo.
- Seguimiento y evaluación del propio trabajo.

CONTENIDOS**Bloque I: Herramientas escritas**

El objetivo principal de este bloque es dotar al estudiante de los conocimientos básicos que le permitirán componer textos escritos de diversa índole, destinados a la comunicación en el protocolo y la organización de eventos.

Bloque II: Herramientas verbales

El alumno conocerá las herramientas fundamentales que facilitan el éxito al hablar en público y aprenderá esquemas válidos para transmitir oralmente de forma atractiva y rigurosa.

Bloque III: Comunicación no verbal

Utilizar todo el potencial de tu comunicación para transmitir con confianza, entusiasmo y persuasión, y ser un gran comunicador es el objetivo del bloque dedicado a la comunicación no verbal, complemento necesario y fundamental de la comunicación oral.

Bloque IV: Herramientas tecnológicas

El estudiante conocerá los tipos y características de las redes de contacto, cómo gestionarlas y su importancia como canal de comunicación.

En el curso virtual podrán incluirse orientaciones concretas para el estudio de cada uno de los bloques, como la exposición de los contenidos fundamentales de cada uno, los contenidos previos a repasar, si fuese necesario, los de mayor nivel de dificultad, con las explicaciones correspondientes, o las orientaciones sobre el uso de los ejercicios de evaluación; con estas orientaciones pretendemos facilitar al alumnado la consecución de los resultados de aprendizaje previstos.

METODOLOGÍA

Metodología virtual de la enseñanza a distancia.

Consulta a texto completo de contenidos relacionados con la disciplina.

Desarrollo de actividades prácticas consistentes en comentarios y análisis textos o de supuestos reales y/o desarrollo de casos prácticos mediante las que el alumno plasme sus conocimientos teóricos.

Búsqueda, manejo y tratamiento de bibliografía donde analizaran las doctrinas más relevantes sobre la materia.

CRONOGRAMA

	ESTUDIO DE CONTENIDOS	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE OBLIGATORIAS	ACTIVIDADES DE REFUERZO
1ª SEMANA Bloque I	Herramientas escritas Tema 1: Aprendiendo a redactar. Puntuación y ortografía	Lectura razonada y de fijación de conceptos	Redacción de textos

2ª SEMANA Bloque I	Herramientas escritas Tema 2: Herramientas escritas en el Protocolo	“	Redacción de textos
3ª SEMANA Bloque I	Herramientas escritas Tema 3: Tratamientos de honor en España	“	Redacción de textos
4ª SEMANA Bloque II	Comunicación oral Tema 1: La cognición y el orador	“	Lectura de artículos especializados Visualización de vídeos TEDx
5ª SEMANA Bloque II	Comunicación oral Tema 2: Hablar en público: arte, poder y habilidad	“	Lectura de artículos, Claves y ejemplos, etc.
6ª SEMANA Bloque II	Comunicación oral TEMA 3: La palabra. Storytelling	“	Lectura de artículos, Claves y ejemplos, etc.
7ª SEMANA Bloque II	Comunicación oral Tema 4: La escucha activa	“	Lectura de artículos especializados textos, puntos a tener en cuenta

8ª SEMANA Bloque III	Comunicación no verbal TEMA 1: La voz y el tono. Características y emociones	“	Lectura de artículos, entradas de bitácoras, etc.
9ª SEMANA Bloque III	Comunicación no verbal TEMA 2: Lenguaje gestual: facial y corporal	“	Lectura de artículos especializados Visualización de vídeos
10ª SEMANA Bloque III	Comunicación no verbal TEMA 3: La comunicación a través de la indumentaria	“	Lectura de artículos especializados Visualización de vídeos
11ª SEMANA Bloque III	Comunicación no verbal Tema 4: Imagen personal y elaboración de un DAFO personal para crear una identidad propia		Lectura de artículos especializados
12ª SEMANA Bloque IV	Herramientas tecnológicas Tema 1: Networking: Las claves para hacer un buen networking. Discurso del elevador	“	Lectura de artículos especializados

13ª SEMANA Bloque IV	Herramientas tecnológicas Tema 1: Networking, prescriptores e influencers y otros	“	Lectura de artículos especializados
14ª SEMANA Bloque IV	P r u e b a s d e e v a l u a c i ó n	Prueba teórica Prueba práctica	

Las actividades de refuerzo, al ser voluntarias, podrán realizarse en cualquier momento del curso. Les recordamos que no son evaluables.

SISTEMA DE EVALUACIÓN

TIPO DE PRUEBA PRESENCIAL

Tipo de examen

No hay prueba presencial

CARACTERÍSTICAS DE LA PRUEBA PRESENCIAL Y/O LOS TRABAJOS

Requiere Presencialidad

No

Descripción

PRUEBA TEÓRICA

Estas pruebas han de realizarse, en las fechas que se indican en el calendario y se habrán de enviar a través de la Plataforma Virtual en la aplicación Quiz, el propio sistema los remitirá al Profesor designado para su corrección.

La prueba se abrirá el día señalado en la plataforma y los alumnos dispondrán de 48 horas para poder hacerla si bien una vez iniciada la prueba la duración real de la misma será de 1 hora (60 minutos) señalados por un reloj existente en la aplicación que irá descontando el tiempo.

La prueba de evaluación consistirá en un test de opción múltiple con tres o cuatro distractores, de forma que el alumno sólo tenga que seleccionar uno.

Las pruebas no estarán disponibles para los alumnos hasta que se aproxime la fecha de realización de las mismas. El día asignado para la prueba de evaluación los alumnos dispondrán de todo el día para realizar la prueba a través de la plataforma. Una vez que inicien el proceso dispondrán DE UNA HORA Y DOS intentos para enviarla.

Criterios de evaluación

Cada pregunta bien contestada valdrá 0,5 puntos, y cada pregunta mal contestada -0,1.

No se admiten puntuaciones parciales.

Los estudiantes tienen a su disposición la posibilidad de solicitar la revisión de la calificación obtenida, mediante escrito en formato oficial dirigido al equipo docente de la asignatura, justificando su respuesta en relación con el material recomendado de estudio, en siete días naturales a la publicación de la calificación en la plataforma virtual.

La calificación final será la superior de los dos intentos

Ponderación de la prueba presencial y/o los trabajos en la nota final	75%
Fecha aproximada de entrega	25/01/2021
Comentarios y observaciones	

PRUEBAS DE EVALUACIÓN CONTINUA (PEC)

¿Hay PEC?	No
Descripción	

Criterios de evaluación

Ponderación de la PEC en la nota final	
Fecha aproximada de entrega	
Comentarios y observaciones	

OTRAS ACTIVIDADES EVALUABLES

¿Hay otra/s actividad/es evaluable/s?	Si,no presencial
Descripción	

PRUEBA PRÁCTICA

La prueba práctica está disponible para su realización dentro del apartado TAREAS del curso virtual, donde los alumnos subirán sus respuestas mediante un archivo word, o de la forma que indique el profesor.

Criterios de evaluación

Criterios de evaluación

Se pautarán una serie de cuestiones mínimas que deberán ser atendidas para poder aprobar.

Ponderación en la nota final	25%
Fecha aproximada de entrega	25/01/2021
Comentarios y observaciones	

¿CÓMO SE OBTIENE LA NOTA FINAL?

Las actividades evaluables y obligatorias consisten en UNA PRUEBA DE EVALUACIÓN TEÓRICA y UNA PRUEBA PRÁCTICA. Estas pruebas han de realizarse, en las fechas que se indican en el calendario y se habrán de enviar a través de la Plataforma Virtual, pues los remitirá al Profesor designado para su corrección.

Las pruebas no estarán disponibles para los alumnos hasta que se aproxime la fecha de realización de las mismas. El día asignado para la prueba de evaluación los alumnos dispondrán de todo el día para realizar la prueba a través de la plataforma. Una vez que inicien el proceso dispondrán DE UNA HORA Y DOS intentos para enviarla, la calificación será la superior de los dos intentos.

En la convocatoria de septiembre se tendrá que realizar igualmente una prueba de evaluación similar.

Los estudiantes tienen a su disposición la posibilidad de solicitar la revisión de la calificación obtenida, mediante escrito dirigido al equipo docente de la asignatura, en siete días naturales a la publicación de la calificación en la plataforma virtual.

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

ISBN(13):9788499586052

Título:FUNDAMENTOS DEL CEREMONIAL Y DEL PROTOCOLO (2ª revisado 2017)

Autor/es:

Editorial:SÍNTESIS

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

ISBN(13):9788470282805

Título:LA DOCUMENTACIÓN DEL PROTOCOLO

Autor/es:Lopez-Nieto Y Mallo, Francisco ;

Editorial:BAYER HERMANOS

-López Nieto y Mallo, Francisco (1998). *La documentación del Protocolo*. Barcelona: Bayer Hnos.

-Berrou, Jean Paul (2004). *Para escribir bien en la empresa*. Barcelon: Deusto.

-Davis, Flora. "La Comunicación no verbal". Incluido en el curso virtual.

-Sánchez Porras, Antón (2010). *NET...QUÉ? Networking para todos*. Madrid, CEF.

RECURSOS DE APOYO Y WEBGRAFÍA

Utilización de programas de TV UNED, programas de radio y videoconferencias.
Se incluirá en el curso virtual

IGUALDAD DE GÉNERO

En coherencia con el valor asumido de la igualdad de género, todas las denominaciones que en esta Guía hacen referencia a órganos de gobierno unipersonales, de representación, o miembros de la comunidad universitaria y se efectúan en género masculino, cuando no se hayan sustituido por términos genéricos, se entenderán hechas indistintamente en género femenino o masculino, según el sexo del titular que los desempeñe.