

GES | DATOS

ESCUELA SOFT SKILLS



GES | DATOS

1. ASERTIVIDAD (25 h)

Objetivos:

- Conocer en qué consiste la asertividad.
- Identificar los tres tipos de comportamientos existentes.
- Aprender cómo afrontar las situaciones mediante un comportamiento asertivo
- Aprender a negarse asertivamente.
- Comprender como afecta la asertividad en el día a día.

Programa:

UD1. Concepto de asertividad

UD 2. Tipos de comportamiento: pasivo, agresivo o asertivo

UD 3. Situaciones Asertivas

UD 4. Respuestas asertivas

UD 5. Saber decir no.

2. COACHING (25 h)

Objetivos

- Conocer con profundidad el concepto del coaching y las partes que participan en él.
- Conocer las raíces de su metodología.
- Conocer las principales influencias de diferentes campos.
- Saber llevar a cabo un proceso de coaching.
- Conocer las principales herramientas prácticas para llevar a cabo un proceso de coaching.

Programa

UD1. Qué es el coaching

UD 2. Influencias en el desarrollo de la sesión de coaching y el desarrollo personal

UD 3. Tipos de coaching

UD 4. La sesión de coaching

UD 5. Herramientas prácticas de trabajo

3. CREATIVIDAD (25 h)

Objetivos

- Conocer qué es la creatividad y cómo se lleva a cabo el proceso creativo.
- Conocer cuáles son las características y actitudes que presentan las personas creativas.
- Entender la creatividad como un factor crítico para mejorar la competitividad de la empresa y generar procesos de cambio.
- Conocer las características y particularidades de la organización creativa.
- Entender cómo se crea un entorno creativo dentro de la empresa que garantice el éxito ésta.
- Profundizar en las principales técnicas potenciadoras de la creatividad.

Programa

UD1. Qué es la creatividad

UD 2. La creatividad como estrategia en la empresa

UD 3. La actitud creativa

UD 4. Características de la persona creativa

UD 5. Creación de un entorno creativo en la empresa

UD 6. Técnicas potenciadoras de la creatividad

4. CULTURA EMPRESARIAL (60 h)

Objetivos

- Comprender el concepto de cultura y los elementos que se encuentran interrelacionados.
- Conocer las características de la cultura empresarial y los valores que la sostienen.
- Saber identificar las formas de mantenimiento de la cultura y los factores que influyen en esta.
- Conocer la relación que existe entre la Cultura Empresarial con otros conceptos en el ámbito de los RR.HH
- Analizar y estudiar cómo se producen y desarrollan los cambios culturales.
- Relación de la Cultura Empresarial Con Otros Conceptos Básicos de los RR.HH.
- Conocer cómo se producen los cambios culturales y cómo afecta al área de recursos humanos y viceversa.

Programa

UD1. Introducción a la Cultura empresarial

1. Concepto de Cultura Empresarial

- 1.1 Formas de expresión de la cultura empresarial
- 1.2 Interrelaciones entre la cultura empresarial y el éxito empresarial
- 1.3 La cultura como dinamismo de la marca empresarial
- 1.4 Consideraciones para transformar la cultura empresarial
- 1.5 Hacia una cultura de transparencia y fiable rendición de cuentas
- 1.6 Relación entre el liderazgo y la cultura corporativa
- 1.7 Clasificación de la cultura organizacional de una empresa
- 1.8 Valores de la cultura organizacional de una empresa
- 1.9 Formas de manifestar la cultura organizacional de una empresa
- 1.10 Características de la cultura organizacional
- 1.11 Funciones de la cultura organizacional
- 1.12 ¿De qué forma se desarrolla la cultura organizacional?
- 1.13 Cultura organizacional y desarrollo sustentable
- 1.14 Factores de la cultura organizacional
- 1.15 Crear y mantener la cultura

UD2. Importancia de la cultura en las organizaciones

1. Importancia de la Cultura en las Organizaciones

- 1.1 Cultura organizacional: una poderosa herramienta para retener talento
2. Ventajas y Desventajas de la Cultura Empresarial
3. Niveles de la Cultura Organizacional. El Modelo de Schein
 - 3.1 Modelo cultural de Cameron y Quinn
 - 3.2 Modelo cultural de Denison
 - 3.3 Modelo cultural de Hofstede
 - 3.4 Modelo cultural de O'Reilly
4. Elementos que Componen la Cultura Empresarial
5. Cultura Empresarial y Clima Laboral
 - 5.1 El Cambio Organizacional -Gerencial y su Relación con las Condiciones del Clima y la Cultura Organizacional
6. Tipologías Culturales

UD3. Gestión de la cultura empresarial

1. Relación de la Cultura Empresarial Con Otros Conceptos Básicos de los RR.HH.

- 1.1 Importancia de estudiar la cultura empresarial y su importante relación con RR.HH.

GES | DATOS

- 1.2 Internacionalización de los RR.HH
- 1.3 Las personas en el centro: cómo desarrollar una cultura organizacional que aliente el espacio de trabajo digital
- 1.4 El nuevo rol del área de Recursos Humanos
- 1.5 ¿Cómo influye la cultura organizacional en el proceso de reclutamiento de personal?
- 1.6 La cultura empresarial como elemento integrador del personal de la empresa
- 1.7 Dirección de la gestión del talento humano
- 1.8 Cultura organizacional y gestión de personas, factores esenciales de la innovación
- 1.9 Prácticas de Gestión de Personas para construir una cultura innovadora
- 1.10 Gestión de Personas y Redes de Talento en la empresa de Cultura Innovadora
- 1.11 Cómo aumentar la productividad de tu empresa a través de la cultura organizacional
- 1.12 Desarrollo humano en las organizaciones y cultura empresarial
- 1.13 El plan de carrera como desarrollo organizacional
- 1.14 Tres Rasgos de la cultura organizacional de Nike que toda empresa debería adoptar
- 1.15 Recursos Humanos: Clave de éxito en intraemprendimiento corporativo
- 1.16 Cultura Organizacional, ¿un eslabón perdido?
- 1.17 La Importancia de disponer de un Plan Estratégico para Desarrollo Organizacional
2. Cambio Cultural
 - 2.1 Gestión del cambio empresarial en plena Transformación Digital
 - 2.2 Clima Cultura y Cambio Organizacional
 - 2.3 Cambios culturales que traen las iniciativas de transformación empresarial
 - 2.4 Mecanismos del cambio cultural
 - 2.5 Personas y transformación: el rol del área de recursos humanos
 - 2.6 El cambio cultural para la sustentabilidad
 - 2.7 El papel del liderazgo en el cambio de la cultura organizacional

5. DIPLOMACIA Y PROTOCOLO (60 h)

Objetivos

- Dominar los conceptos principales del protocolo y sus características.
- Conocer cómo actuar ante los diferentes protocolos existentes.
- Dominar los tipos de actos y su desarrollo.
- Comprender según qué criterios se realiza la ordenación de personal.
- Percibir los tipos de asistentes en un acto y sus funciones
- Dominar la utilización de vestimenta acorde con el acto.
- Dominar el protocolo de actuación ante los actos oficiales.
- Identificar la bandera de España, su himno y su escudo oficial.
- Saber tratamiento de las diferentes autoridades en los actos de forma adecuada.

Programa

- UD1. Introducción a la diplomacia
1. Conceptos generales sobre diplomacia
 2. Relación entre diplomacia y protocolo
 3. Apuntes históricos sobre protocolo
 4. Conceptos generales sobre protocolo
 5. Saludos y presentaciones

UD2. Protocolo Oficial y protocolo diplomático

1. Vinculación entre protocolo diplomático y protocolo Oficial
2. El protocolo oficial en España
3. Tipos de actos oficiales
4. Establecimiento de la presidencia en actos oficiales
5. Precedencias y ordenamiento en actos oficiales
6. Tratamientos
7. La bandera de España
- 7.1. El luto en las banderas
8. El escudo de España
9. El himno de España
10. Actos oficiales destacados
- 10.1. Recepciones
- 10.2. Visitas de Jefes de Estado

UD3. Diplomacia, protocolo diplomático y negociación

1. El protocolo diplomático
2. El protocolo diplomático en España
3. Precedencias
4. Tratamientos
5. Cartas credenciales
6. Uniforme diplomático
7. Protocolo diplomático y organizaciones internacionales
- 7.1. La Unión Europea
- 7.2. Naciones Unidas
- 7.3. La Commonwealth
8. Diplomacia, negociación y liderazgo
- 8.1. Diplomacia y liderazgo
- 8.2. Diplomacia y negociación
- 8.3. Diplomacia y mediación

6. ESCUCHA ACTIVA (25 h)

Objetivos

- Conocer cuáles son nuestras limitaciones a la hora de comunicarnos.
- Conocer la importancia del diálogo positivo para crear entornos de confianza.
- Identificar la empatía como cualidad para conectar y sentir emocionalmente con lo que sucede a nuestro alrededor.
- Entender la empatía como elemento importante para la comprensión dentro de una conversación.
- Entender la escucha y la empatía como elementos necesarios para que los demás nos comprendan.
- Aprender cómo se aplica la escucha empática.
- Conocer las habilidades sociales que se dan en los entornos laborales.

Programa

- UD1. Habilidades básicas para la escucha activa
- UD 2. El diálogo y el lenguaje en la escucha
- UD 3. La empatía es innata
- UD 4. La escucha
- UD 5. La escucha en el entorno laboral

GES | DATOS

7. FELICIDAD EN EL TRABAJO (25 h)

Objetivos

- Identificar si la felicidad en el trabajo es un mito o una realidad.
- Conocer los distintos factores que influyen en la felicidad del trabajador.
- Comprender en que se basa el Happyshifting.
- Analizar la relación entre felicidad y productividad.
- Saber cómo afecta la motivación en la felicidad de un trabajador.

Programa

- UD1. Mito o realidad
- UD 2. Factores para ser feliz en el trabajo.
- UD 3. Motivación como elemento clave
- UD 4. Felicidad y productividad
- UD 5. Happyshifting

8. GESTIÓN DEL CAMBIO (25 h)

Objetivos

- Conocer el concepto de la gestión del cambio para adaptarnos a los nuevos escenarios personales y profesionales.
- Identificar aquellas situaciones de cambio que nos afectan o afectarán en nuestro desarrollo personal y profesional.
- Conocer las competencias y habilidades básicas a trabajar y que tienen gran relación con la gestión del cambio.
- Aprender a afrontar los procesos de cambio para el desarrollo y crecimiento personal y profesional.
- Reconocer la importancia de la innovación en el entorno actual.

Programa

- UD1. La gestión del cambio. Conceptualización y contexto
- UD 2. Competencias y habilidades básicas para la gestión del cambio
- UD 3. El proceso de gestión del cambio
- UD 4. El papel del gestor del cambio
- UD 5. Revolución tecnológica y humana y su impacto en la gestión del cambio
- UD 6. Cómo diseñar, implantar y desarrollar procesos de cambio

9. GESTIÓN DEL ESTRÉS (25 h)

Objetivos

- Aprender estrategias para reducir el estrés.
- Conocer las consecuencias del estrés laboral.
- Identificar técnicas para gestionar el estrés.
- Aprender a prevenir el estrés.
- Reconocer la relación entre estrés y salud personal.

Programa

- UD1. Gestionar el estrés
- UD 2. Estrategias para reducir el estrés
- UD 3. Herramientas para gestionar el estrés
- UD 4. Técnicas para gestionar el estrés laboral.
- UD 5. Estrés y salud personal
- UD 6. Prevención del estrés

10. GESTIÓN EFICAZ DEL TIEMPO (25 h)

GES | DATOS

Objetivos

- Conocer los mecanismos que interfieren en la productividad de cada uno.
- Aprender a aplicar métodos, técnicas y herramientas de planificación para aprovechar el tiempo, mejorar la productividad y la satisfacción personal.
- Identificar los principales ladrones de tiempo que consumen energía.
- Conocer aplicaciones informáticas de gestión del tiempo.

Programa

UD1. Eficiencia, eficacia y efectividad.

UD2. La planificación como hábito. Priorización, organización y delegación.

UD3. El control del tiempo.

UD4. Habilidades de relación intra-personal para optimizar el tiempo: iniciativa, proactividad, creatividad e innovación.

UD5. Habilidades de relación inter-personal para optimizar el tiempo: asertividad, comunicación y negociación.

11. HABILIDADES DE COMUNICACIÓN (25 h)

Objetivos

- Profundizar sobre los aspectos que benefician o limitan una comunicación efectiva.
- Reflexionar sobre los componentes personales y sociales de la comunicación.
- Identificar cuáles son las emociones y creencias que pueden influir en nuestra comunicación.
- Profundizar sobre los diferentes componentes: Empatía, Asertividad, Escucha, Arte de Preguntar, Feedback.
- Profundizar sobre la importancia de la comunicación verbal, ya sea tanto oral como escrita y la no verbal.
- Conocer la programación neurolingüística y cómo influye en la comunicación.
- Indagar sobre los principios del marketing emocional para que nuestra comunicación sea más persuasiva.
- Conocer qué entendemos por conflicto y qué papel juega la comunicación en él.
- Conocer la vinculación que existe entre ser un buen líder y la comunicación.

Programa

UD1. ¿Qué es la comunicación?

UD2. Componentes personales de la comunicación.

UD3. Componentes sociales de la comunicación. Empatía, asertividad, escucha, arte de preguntar, feedback

UD4. Comunicación verbal y no verbal

UD5. Comunicación eficiente y persuasiva. Programación neurolingüística y marketing emocional

UD6. La comunicación en la gestión de conflictos

UD7. El liderazgo y la comunicación

12. INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD (60 h)

Objetivos

- Dominar el término de innovación, sus características y su tipología.
- Distinguir entre cambio e innovación
- Identificar las pautas seguidas por Steve Jobs
- Dominar el término creatividad y sus características
- Saber identificar el proceso a seguir de la creatividad y la innovación
- Conocer las pautas para crear un clima estimulador de creatividad

GES | DATOS

- Saber cuáles pueden ser los beneficios de la creatividad
- Saber identificar las diferentes técnicas de estimulación de la creatividad.
- Conocer cada una de las características de las técnicas de estimulación.
- Saber llevar a cabo las técnicas de creatividad y cuándo utilizar cada una en relación a tus necesidades.
- Dominar las principales teorías del origen de la creatividad y sus precursores.
- Identificar cada factor influyente de cada una de las teorías de los autores.
- Conocer los tipos de creatividad y sus roles principales, además de los diferentes estilos que esta aporta. "

Programa

UD1. La innovación

1. Introducción. Significado del concepto de innovación
 - 1.1. Tipos de innovación
2. Características de la innovación
3. Distinción entre cambio e innovación
 - 3.1. Innovar para sobrevivir en el mercado
 - 3.2. Steve Jobs y los siete principios inspiradores de la innovación

UD2. La creatividad en las organizaciones

1. Introducción. El concepto de creatividad
 - 1.1. Características y rasgos de las personas creativas
 - 1.2. El proceso de creatividad
 - 1.3. El proceso de creatividad que culmina en innovación
2. La creatividad en las organizaciones
 - 2.1. Características de las organizaciones creativas
 - 2.2. ¿Cómo generar un clima que estimule la creatividad en las organizaciones?
3. Beneficios de la creatividad en las organizaciones

UD3. Estrategias y técnicas para estimular el pensamiento creativo en las organizaciones

1. Introducción. Estrategias para estimular la creatividad
2. Técnicas para estimular la creatividad y generar ideas
 - 2.1. Brainstorming
 - 2.2. Mapa mental
 - 2.3. Brainwriting
 - 2.4. Método SCAMPER
 - 2.5. Evaluación PNI
 - 2.6. 6 sombreros para pensar
 - 2.7. Analogía
 - 2.8. Future Pretend Year
3. Otras técnicas para estimular la creatividad
 - 3.1. Sinéctica
 - 3.2. Pensamiento lateral (lateral thinking)
 - 3.3. Ideart
 - 3.4. El arte de preguntar
 - 3.5. Palabras al azar o "relaciones forzadas"

UD4. Potenciar la creatividad y superar barreras

1. Introducción. Teorías acerca del origen de la creatividad
 - 1.1. Maslow: creatividad primaria y secundaria
 - 1.2. Los tipos de creatividad Jeff De Graff

GES | DATOS

- 1.3. Mihály Csíkszentmihályi y su teoría del flow
- 1.4. Edward Taylor
- 1.5. Joy P. Guilford
- 2. Tipos de creatividad
- 2.1. Estilos de creatividad
- 2.2. Roles presentes en el proceso creativo
- 2.3. Afrontar y superar las barreras de la creatividad

13. INTELIGENCIA EMOCIONAL (25 h)

Objetivos

- Comprender la importancia de la Inteligencia Emocional.
- Conocer cómo desarrollar la Inteligencia Emocional.
- Identificar cómo influyen las emociones en el día a día.
- Aprender a controlar las distintas emociones.
- Desarrollar habilidades para potenciar la inteligencia emocional desde casa.

Programa

- UD1. Inteligencia emocional como competencia básica
- UD 2. Claves para desarrollar la inteligencia emocional
- UD 3. El papel de las emociones
- UD 4. Hábitos de las personas con alta inteligencia emocional
- UD 5. Como controlar las emociones

14. INTERACCIÓN PERSONAL (25 h)

Objetivos

- Identificar las habilidades interpersonales como desarrollo del profesional.
- Conocer cómo funcionan las interacciones entre las personas, organizaciones y clientes.
- Analizar cómo afecta el clima organizacional en una empresa.
- Conocer las diferentes claves para poder mejorar la interacción personal.
- Relacionar las relaciones laborales con la productividad profesional.

Programa

- UD1. Las habilidades interpersonales en el desarrollo profesional
- UD 2. Las relaciones laborales
- UD 3. Interacción entre personas y organizaciones
- UD 4. Interacción personal con los clientes.
- UD 5. El clima organizacional dentro de una empresa
- UD 6. Claves para mejorar la interacción personal

15. LIDERAZGO (25 h)

Objetivos

- Conocer las habilidades a nivel de personalidad que puede desarrollar un líder.
- Conocer los distintos tipos y estilos de liderazgo que existen.
- Conocer las distintas competencias que debe poseer un líder.
- Entender la motivación y sus tipos como forma de mantener un liderazgo.
- Conocer las emociones potenciadoras y no potenciadoras en el liderazgo.
- Entender la comunicación eficaz como base fundamental para lograr el éxito en el contexto empresarial.
- Identificar y entender la coherencia y la credibilidad como elementos que construyen la marca personal del líder.

Programa

GES | DATOS

- UD1. Concepto de liderazgo
- UD2. Competencias del liderazgo
- UD 3. Inteligencia emocional en el liderazgo
- UD 4. La comunicación efectiva
- UD 5. Coherencia y credibilidad del líder

16. MARCA PERSONAL (25 h)

Objetivos

- Entender la importancia que la marca personal tiene en la actualidad, con especial atención al entorno profesional.
- Conocer las claves para identificar la marca personal y desarrollar la propuesta de valor.
- Diferenciar entre estrategia y táctica dentro de nuestro plan de acción de marca personal.
- Conocer los canales y herramientas disponibles para trabajar en la gestión de la marca personal.
- Conocer herramientas para el seguimiento y medición del impacto de nuestra actividad vinculada a nuestra marca personal.
- Conocer las redes sociales más utilizadas, su funcionamiento así como los errores a evitar en cada una de ellas.
- Aprender las claves para realizar un networking efectivo.

Programa

- UD1. Gestión de la marca personal
- UD 2. Identificar y desarrollar la marca personal
- UD 3. Creación de contenidos
- UD 4. Herramientas y canales offline y online de la marca personal

17. MINDFULNESS (25 h)

Objetivos

- Identificar los principales efectos beneficiosos del mindfulness, tanto en la práctica personal como profesional.
- Aprender a gestionar los cambios, el estrés y las situaciones difíciles provocadas por conflictos o incertidumbre.
- Aprender a reducir los niveles de ansiedad y mejorar la toma de decisiones.
- Mejorar la eficacia en el apoyo emocional, conductual e instruccional en el entorno personal y profesional.

Programa

- UD1. El Mindfulness
- UD 2. Diferencia entre meditar y Mindfulness
- UD 3. Elementos implicados en la práctica de Mindfulness
- UD 4. Factores psicológicos de Mindfulness en el contexto personal y profesional
- UD 5. Implementación de programa de Mindfulness en el contexto profesional

18. MOTIVACIÓN (25 h)

Objetivos

- Entender qué es la motivación, tipos y para qué sirven.
- Saber cómo motivarse a sí mismo/a, a otras personas y a equipos de trabajo.
- Conocer el “Efecto Pigmalión” y cómo utilizarlo.
- Conocer la importancia del trabajo y la disciplina.

GES | DATOS

- Saber lo que son los auto-sabotajes más comunes y cómo trabajarlos.
- Conocer cómo funciona el cerebro y cómo podemos entrenarlo para mejorar nuestra calidad de vida.
- Conocer el estado de “flow” y cómo trabajarlo.
- La importancia de una actitud mental y un lenguaje positivos.
- Conocer la “Ley del espejo” y cómo usarla a nuestro favor.

Programa

UD1. Qué es la motivación

UD 2. Claves para construir y llenar una buena mochila de motivación

UD 3. Cómo motivar

UD 4. El poder que hay dentro de nosotros

19. NEGOCIACIÓN (25 h)

Objetivos

- Conocer sus puntos fuertes y débiles como negociador.
- Conocer cómo preparar, conducir y cerrar una negociación.
- Identificar estrategias, tácticas y técnicas de negociación.

Programa

UD1. Concepto actual de negociación

UD 2. Facetas de la personalidad que afectan al poder del negociador

UD 3. Preparación de la negociación y tácticas negociadoras

UD 4. El cierre de la negociación y el postacuerdo

20. PERSUASIÓN (25 h)

Objetivos

- Aprender el significado de persuadir.
- Conocer los principios en los que se fundamenta la persuasión.
- Identificar distintas técnicas de persuasión.
- Diferenciar entre ser persuasivo y ser manipulador.
- Reconocer distintos elementos para persuadir.

Programa

UD1. En qué consiste la persuasión.

UD 2. Los 6 principios de la persuasión

UD 3. Técnicas de Persuasión.

UD 4. Persuasivo vs Manipulador

21. PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN (25 h)

Objetivos

- Entender en qué consiste la planificación y la organización en el trabajo diferenciando entre eficacia y eficiencia.
- Conocer cuáles son los pasos y cómo se realiza la planificación.
- Conocer los propósitos y objetivos para planificar.
- Entender la capacidad de liderazgo y auto-liderazgo.
- Conocer en qué consiste el trabajo en equipo y los roles que se dan en el mismo.
- Conocer nuevos hábitos para la planificación y organización del trabajo y del tiempo.
- Conocer y entender las técnicas y herramientas tecnológicas para organizar nuestro trabajo y nuestro tiempo.

GES | DATOS

Programa

- UD1. Concepto de planificación y organización en el trabajo
- UD 2. Eficacia y eficiencia aplicada a la planificación y organización en el trabajo
- UD 3. El método SMART para la fijación de objetivos
- UD 4. Análisis DAFO y planificación estratégica
- UD 5. Técnicas para organizar nuestro trabajo

22. PRESENTACIONES EN PÚBLICO (25 h)

Objetivos

- Conocer las técnicas y herramientas de la comunicación verbal y no verbal.
- Aprender a estructurar las ideas a transmitir para presentarlas adecuadamente y administrar el tiempo.
- Ganar claridad y confianza a la hora de presentar en público.
- Conocer técnicas que ayuden a superar el miedo escénico.
- Mejorar la habilidad de influir en el público.

Programa

- UD1. Comunicación verbal y no verbal
- UD 2. El poder del lenguaje
- UD 3. Hablar con el cuerpo
- UD 4. La voz
- UD 5. El lenguaje de las emociones
- UD 6. Etapas de una presentación pública
- UD 7. Claves comunicacionales para hablar en público
- UD 8. Autenticidad en la comunicación
- UD 9. Despedida y cierre

23. PROTOCOLO (60 h)

Objetivos

- Dominar el término protocolo y sus acepciones
- Saber dónde se debe tener en cuenta el protocolo y cómo llevarlo a cabo
- Identificar los diversos tipos de protocolos y sus características
- Dominar el término protocolo oficial y los tipos de este que se llevan a cabo en cada acto.
- Conocer el tratamiento y orden que se realizan para saber la importancia de cada uno de estos.
- Saber las características del himno, escudo y bandera de España.
- Dominar los conceptos de protocolo social, diplomático y empresarial además de sus usos en los diferentes ámbitos.
- Saber los órganos que conforman cada una de las organizaciones internacionales.
- Identificar la tipología de los actos corporativos y cómo actuar ante ellos.
- Relacionar cada protocolo con su evento correspondiente.

Programa

- UD1. Introducción al protocolo
- 1. Apuntes históricos sobre protocolo
- 2. Conceptos básicos sobre protocolo
- 3. Importancia del protocolo en la actualidad
- 4. Aspectos a tener en cuenta en relación al protocolo
- 5. El equipo de protocolo
- 6. Tipos de protocolo

- 6.1. Protocolo oficial
- 6.2. Protocolo empresarial
- 6.3. Protocolo social
- 6.4. Protocolo académico
- 6.5. Protocolo diplomático
- 6.6. Protocolo deportivo
- 6.7. Protocolo religioso

UD2. Protocolo Oficial

1. Concepto de protocolo oficial
2. Instituciones del Estado y normativa básica en cuanto a protocolo y ceremonial
3. Tipos de actos
4. Presidencia de los actos
5. Precedencias y ordenamiento en los actos
6. Tratamientos
7. Vexilología y uso de banderas
 - 7.1. La bandera de España
 - 7.2. El luto en las banderas
8. El Escudo de España
9. El Himno de España
10. La heráldica y la nobiliaria
11. Momentos protocolarios relevantes en el desarrollo de un acto

UD3. Protocolo social, diplomático y empresarial

1. El protocolo social
 - 1.1 Concepto de protocolo social
 - 1.2. Implicaciones culturales del protocolo social
 - 1.3. Actualización del protocolo social
 - 1.4. Aspectos relevantes en el protocolo social
 - 1.5. Protocolo social en la vida cotidiana
 - 1.6. Saludos y presentaciones
 - 1.7. Etiqueta e indumentaria
 - 1.8. Lenguaje no verbal
 - 1.9. Hablar en público
 - 1.10. Netiqueta
 - 1.11. Banquetes y comidas
2. El protocolo diplomático
 - 2.1. Concepto de protocolo diplomático
 - 2.2. El protocolo diplomático en España
 - 2.3. Protocolo diplomático y organizaciones internacionales
3. Protocolo empresarial
 - 3.1. Concepto de protocolo empresarial
 - 3.2. El protocolo en el ámbito corporativo
 - 3.3. Tipología de actos corporativos
 - 3.4. Relación entre el protocolo y la organización de eventos
 - 3.5. Protocolo empresarial y negociación

24. PROTOCOLO INTERNACIONAL (60 h)

Objetivos

- Aprender cómo crear invitaciones y cuál es la forma correcta de contestarlas.
- Conocer cuáles son las obligaciones que es necesario tener con los visitantes.
- Profundizar en las reglas de protocolo y comunicación que hay que llevar a cabo en

GES | DATOS

los países de religión musulmana, Hispanoamérica y en otros países del mundo.
• Descubrir un decálogo de buenas prácticas en protocolo empresarial.

Programa

UD1. Protocolo nacional e internacional y usos sociales

1. Invitaciones en España y en el extranjero
2. Forma y contestación de las invitaciones
3. Obligaciones con los visitantes
4. Protocolo y comunicación en países de religión musulmana
5. Protocolo y comunicación con países de Hispanoamérica
6. Protocolo y comunicación en diversos países
7. Diplomacia en la Unión Europea
8. Decálogo del protocolo empresarial internacional

UD2. Diplomacia_ diplomacia y negociación

1. El protocolo diplomático
2. El protocolo diplomático en España
3. Precedencias
4. Tratamientos
5. Cartas credenciales
6. Uniforme diplomático
7. Protocolo diplomático y organizaciones internacionales
 - 7.1. La Unión Europea
 - 7.2. Naciones Unidas
 - 7.3. La Commonwealth
8. Diplomacia, negociación y liderazgo
 - 8.1. Diplomacia y liderazgo
 - 8.2. Diplomacia y negociación
 - 8.3. Diplomacia y mediación

25. RESILIENCIA (25 h)

Objetivos

- Conocer en qué consiste la resiliencia.
- Aprender cómo afecta la resiliencia a la felicidad de las personas.
- Clasificar los hábitos de las personas resilientes.
- Saber cómo potenciar la resiliencia.
- Reconocer los efectos negativos que pueda tener la resiliencia.

Programa

- UD1. Concepto de resiliencia.
UD 2. Resiliencia y felicidad.
UD 3. Hábitos de las personas resilientes
UD 4. Cómo potenciar la resiliencia
UD 5. Resistencia a la ansiedad
UD 6. Los efectos adversos de la resiliencia.

26. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (25 h)

Objetivos

- Conocer la naturaleza del conflicto dentro de la empresa y los estilos a la hora de resolverlos.

GES | DATOS

- Conocer cómo analizar y negociar en el conflicto atendiendo a los diferentes tipos que existen.
- Identificar los malos hábitos que se pueden dar en la comunicación a la hora de resolver los conflictos.
- Conocer y entender las principales herramientas para mejorar la comunicación ante los posibles conflictos.
- Conocer en qué consiste el proceso de feedback positivo para mejorar y corregir actitudes, habilidades, competencias y comportamientos.
- Identificar las barreras que impiden que nos ocupemos de nuestros sentimientos.
- Conocer los beneficios que aporta el desarrollo de la inteligencia emocional y las emociones básicas que posibilitan su desarrollo.
- Conocer de qué manera se pueden gestionar las emociones.

Programa

UD1. Naturaleza del conflicto

UD 2. Obstáculos en el desarrollo de una comunicación adecuada para la resolución de los conflictos

UD 3. Herramientas para mejorar la comunicación

UD 4. Feedback emocionalmente positivo

UD 5. Desarrollo de la inteligencia emocional

27. RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS A TRAVÉS DEL PENSAMIENTO CRÍTICO (25 h)

Objetivos

- Conocer el vínculo existente entre resolución de problemas y pensamiento crítico.
- Identificar tipos de problemas y alternativas para su solución.
- Conocer el proceso que hay que desarrollar para resolver problemas y como hacerlo con pensamiento crítico.
- Trabajar en las herramientas que podemos desarrollar para mejorar nuestra capacidad de pensamiento crítico.
- Profundizar en las habilidades y competencias transversales de la resolución de problemas y el pensamiento crítico.

Programa

UD1. Resolución de problemas: concepto e ideas fundamentales

UD 2. Herramientas para gestionar problemas: el pensamiento crítico

UD 3. Técnicas para desarrollar el pensamiento crítico

UD 4. El equipo y el pensamiento crítico: fomentando la inteligencia colectiva

UD 5. Habilidades y competencias básicas para resolver problemas con pensamiento crítico

28. RESPONSABILIDAD SOCIAL (25 h)

Objetivos

- Analizar los distintos ámbitos de la Responsabilidad Social Corporativa.
- Comprender las distintas estrategias que toman las empresas en el ámbito de la RSC.
- Identificar la distinta normativa relacionada con la RSC.
- Identificar las distintas fases de gestión que se tienen sobre la RSC.
- Comprender los pasos a realizar para conocer los resultados de una estrategia de RSC.
- Asimilar como realizar un plan de Responsabilidad Social Corporativa.
- Identificar los tipos de comunicaciones en la empresa en relación a la RSC.
- Analizar la tipología de indicadores que se tienen sobre la RSC.

GES | DATOS

- Identificar los grupos de interés como elementos fundamentales en las estrategias de la RSC.

Programa

- UD1. Introducción a la responsabilidad social corporativa
- UD 2. Ámbitos de la RSC
- UD 3. Mecanismos de la RSC
- UD 4. Iniciativas en RSC
- UD 5. La Gestión de la RSC
- UD 6. El Plan de RSC
- UD 7. Foros de participación y representación

29. TRABAJO EN EQUIPO (25 h)

Objetivos

- Identificar la importancia de los valores comunes del grupo en un trabajo en equipo.
- Entender la importancia de la figura del líder dentro de los equipos de trabajo y del trabajo en equipo.
- Conocer las competencias que debemos desarrollar de manera individual para conseguir un trabajo en equipo exitoso.
- Identificar nuestro nivel de desarrollo competencial para el trabajo en equipo, y conductas negativas y positivas que impactan en el trabajo en equipo.
- Conocer cómo se desarrolla el proceso de trabajo en equipo: construcción del equipo, ciclo de vida, roles, técnicas y herramientas y disfunciones.
- Identificar los papeles que cada miembro del equipo juega dentro del conjunto.
- Conocer las principales técnicas y herramientas que facilitan el trabajo en equipo y mejoren la cohesión y la orientación a objetivos.
- Identificar las diferentes formas en las que se puede resolver un conflicto, analizando los pros y los contras de cada una de ellas.
- Aprender a identificar el conflicto como una fuente de cambio y evolución.

Programa

- UD1. Trabajo en equipo. Conceptualización y contexto
- UD 2. Competencias y habilidades básicas del trabajo en equipo
- UD 3. El proceso del trabajo en equipo
- UD 4. En conflicto en el trabajo en equipo

30. TRANSFORMACION DIGITAL (25 h)

Objetivos

- Identificar la transformación como constante empresarial.
- Comprender la función de las personas dentro del ecosistema digital.
- Aprender a afrontar la transformación digital.
- Conocer las distintas herramientas para no resistirse al cambio.
- Analizar los nuevos modelos en relación a los tiempos actuales.

Programa

- UD1. El cambio como constante empresarial
- UD 2. Las personas dentro del ecosistema digital
- UD 3. Nueva era, nueva economía, nuevas necesidades. Nuevos modelos de negocio
- UD 4. ¿Cómo afrontar la transformación digital?
- UD 5. Resistencias al cambio: ¿cuáles son las palancas adecuadas?

GES | DATOS

METODOLOGIA: VIRTUAL

TOTAL CURSOS: 30

Total de horas de la escuela virtual de Soft Skills: 925 horas