



UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS
UAPA
VICERRECTORÍA ACADÉMICA
ESCUELA DE TURISMO

PROGRAMA DE LA ASIGNATURA

ETIQUETA Y PROTOCOLO

CARRERAS QUE IMPARTEN ESTA ASIGNATURA

- **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS.**
- **LENGUAS MODERNAS MENCIÓN TURISMO.**

DATOS REFERENCIALES

AREA DE FORMACION	CUATRIMESTRE	CLAVE	PRE-REQ	CREDITOS	CARGA HORARIA	HORAS TEORICAS	HORAS PRACTICAS	HORAS INTERACCION TUTORIAL (HIT)	HORAS DE ESTUDIO INDEPENDIENTE (HEI)
GENERAL DEL AREA	7º y 10º	TUR-339	TUR-231	3	4	2	2	18	72

PRESENTACIÓN DE LA ASIGNATURA

Esta asignatura tiene la finalidad de analizar las normas y reglas que regulan habilidades para un adecuado desempeño personal y profesional, apegado a los principios de la Etiqueta y el Protocolo y las normas de comportamiento para desenvolverse de forma adecuada en los distintos eventos y actos de carácter social, exhibiendo una adecuada presentación de la imagen personal, la cortesía y los buenos modales en sentido general.

Se abarcarán los aspectos relacionados con las normas de comportamiento, actividades sociales, forma correcta de vestir y conducirse, entre otros tópicos que sirven de base para interactuar en sociedad y a nivel laboral.

SABERES PREVIOS

- Conocimiento básico de normas de cortesía y convivencia social.
- Dominio de conceptos relacionados con la gestión de empresas del sector turístico.
- Manejo de la labor gerencial y sus responsabilidades.
- Capacidad analítica y reflexiva.
- Manejo de aplicaciones informáticas y entorno virtuales.

INTENCION EDUCATIVA

Esta asignatura proporciona los conocimientos de normas de comportamiento que el profesional debe mostrar, tanto en su ambiente laboral, como en las actividades sociales en las que tiene que participar como parte de sus responsabilidades laborales. Potencializando la seguridad y la autoestima por medio del aprendizaje de un conjunto de normas y procedimientos que rigen el manejo de la imagen integral, las relaciones interpersonales y la etiqueta para provocar el impacto positivo en cualquier ambiente.

COMPETENCIAS DEL PERFIL PROFESIONAL

Competencias generales

- Propicia el trabajo cooperativo y colaborativo como vía de aprovechamiento de las potencialidades colectivas.
- Desarrolla capacidad crítica y autocrítica en la búsqueda del conocimiento.
- Fomenta habilidades interpersonales para relacionarse con los demás.
- Desarrolla habilidades para trabajar en forma autónoma.

Competencias específicas:

- Gestiona recursos y procesos de las empresas y establecimientos de alimentos y bebidas para ofrecer un servicio acorde a los parámetros y normas de calidad establecidos a nivel nacional e internacional.
- Planifica, organiza, ejecuta y evalúa diferentes tipos de eventos manejando las reglas o costumbres que establece el protocolo y la etiqueta para un comportamiento profesional y humano adecuado.

COMPETENCIAS CONCRETAS DE LA ASIGNATURA

- Adquiere una visión de las principales normas de etiqueta y el protocolo, así como su aplicación en sus relaciones personales y laborales.
- Identifica las distintas aplicaciones de las normas protocolares dependiendo del evento en el que se encuentre la actividad y el ambiente general, desarrollando destrezas y habilidades para un adecuado comportamiento.
- Muestra dominio de las normas de comportamiento en lugares público, por medio de las distintas actividades que se desarrollan de forma práctica.
- Asume apropiadamente las reglas de comportamientos en la mesa, facilitándole su integración a eventos de diversos niveles de manera relajada.
- Aplica las normas protocolarias en el uso correcto de la vestimenta en diferentes ambientes sociales, cumpliendo así con el protocolo requerido en cada caso.
- Maneja las diferentes reglas de cortesía dependiendo del tipo de actividad en que se involucre pudiendo mantener una relación armoniosa con sus pares.
- Analiza los fundamentos de la comunicación y el uso adecuado del lenguaje corporal como parte vital del proceso de interacción de los seres humanos, en los distintos ambientes donde se desenvuelve.
- Aprecia la importancia de la etiqueta y el protocolo en las relaciones empresariales a nivel nacional e internacional como componentes de éxito profesional.

PRIMERA SAMANA – DETALLES DE CONTENIDOS POR UNIDADES Y ACTIVIDADES

Competencia Concreta: Adquiere una visión de las principales normas de etiqueta y el protocolo, así como su aplicación en sus relaciones personales y laborales.

UNIDADES	ACTIVIDADES DE INTERACCION TUTORIAL (Presencial /Virtual)	3 HIT	ACTIVIDADES DE ESTUDIO INDEPENDIENTE	10 HEI	RESULTADOS ESPERADOS
<p style="text-align: center;">UNIDAD I</p> <p>Aspectos Teóricos De La Etiqueta Y Protocolo</p> <p>1.1. Historia de la etiqueta y el protocolo. 1.2. Relación entre Etiqueta y Protocolo 1.3. Concepto de Ceremonial y Diplomacia 1.4. Origen de las relaciones sociales 1.5. Importancia de las relaciones sociales en la imagen corporativa 1.6. El tratamiento Epistolar y Personal 1.7. Normas de cortesía y las presentaciones</p>	<p>1- Socialización acerca de la importancia de la asignatura, conocimiento del programa de la misma y la metodología de trabajo. Presentación a los y las participantes y el facilitador/a.</p> <p>2- Lluvias de ideas acerca de los saberes previos relacionados con la asignatura e intercambio de experiencias para aclarar dudas.</p> <p>3- Reflexión colectiva acerca de la aplicación de los contenidos de la asignatura en el campo laboral de la carrera.</p> <p>4- Reflexión colectiva acerca de la aplicación de las competencias cognitivas, procedimentales y actitudinales de la asignatura y su vinculación en el campo laboral de la carrera.</p> <p>5- Formalización de acuerdos para los equipos de trabajo colaborativo y socialización de indicadores pertinentes a la Producción Final Escrita vinculada a las actividades prácticas.</p> <p>6. Foro Social: Comente alguna experiencia vivida en un evento social que se haya sentido muy incomodo por el mal uso de las normas protocolar.</p> <p>7. Foro de dudas.</p>	<p>25 Min.</p> <p>40 Min.</p> <p>15 Min.</p> <p>30 Min.</p> <p>25 Min.</p> <p>1 Hora.</p>	<p>1-. Realización de un mapa conceptual destacado las diferencias entre la etiqueta y protocolo, las características particulares de cada concepto. Al final realice un informe sobre el contenido de la unidad para entregarlo al facilitador/a la segunda semana de clases.</p> <p>2. Investigación en Internet de las formulas de cortesía y las diferentes presentaciones. Colocar imágenes que muestren las diferentes formas de presentaciones. Entregar al facilitador.</p> <p>3. Elección de un tema relacionado con a la etiqueta y protocolo para ser utilizado en la realización de una charla en su comunidad con un grupo de un mínimo de 10 personas, el cual deberá presentarse en la cuarta y quinta semana.</p>	<p>3 Horas</p> <p>3 Horas</p> <p>4 Horas</p>	<p>1- Muestra identificación con la asignatura y la metodología a desarrollar en la misma.</p> <p>2- Aporta sugerencias para la consecución de las competencias establecida en el programa de la asignatura.</p> <p>3. Analiza los conceptos de etiqueta y protocolo sus usos y aplicaciones en la vida cotidiana y profesional para lograr una interacción armoniosa con sus pares</p> <p>4. Valora el uso apropiado de las formulas de cortesía como elemento importante para las relaciones sociales.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-top: 20px; text-align: center;"> <p>El Texto Básico es indispensable para cumplir con el desarrollo de la Asignatura</p> </div>

SEGUNDA SEMANA – DETALLES DE CONTENIDOS POR UNIDADES Y ACTIVIDADES

Competencia Concreta: Identifica las distintas aplicaciones de las normas protocolares dependiendo del evento en el que se encuentre, la actividad y el ambiente general, desarrollando destrezas y habilidades para un adecuado comportamiento.

Muestra dominio de las normas de comportamiento en lugares público, por medio de las distintas actividades que se desarrollan de forma práctica.

UNIDADES	ACTIVIDADES DE INTERACCION TUTORIAL (Presencial /Virtual)	3 HIT	ACTIVIDADES DE ESTUDIO INDEPENDIENTE	10 HEI	RESULTADOS ESPERADOS
<p style="text-align: center;">UNIDAD II</p> <p>Normas De Comportamiento</p> <p>2.1. El saludo y las despedidas. 2.2. El apretón de mano. 2.3. El tono de voz y el lenguaje corporal adecuado 2.4. Formulas de cortesía 2.4.1. Las presentaciones 2.6. Gestos y hábitos que deben evitarse. 2.7. El comportamiento en lugares públicos. 2.7.1. Escaleras y ascensores. 2.7.2. En la calle. 2.7.3. La puerta. 2.7.4. Espectáculos. 2.7.5. El cine. 2.7.6. Eventos religiosos 2.7.8. Funerales. 2.7.9. Clínica. 2.7.10. Abordar el automóvil. 2.8. El protocolo en las actividades sociales 2.8.1. La conversación. 2.8.2. Forma de sentarse 2.9.1. Como entrar en un salón.</p>	<p>1. Retroalimentación de las actividades de la Unidad I, desarrollada en las HEI. Aclaraciones de dudas por el facilitador.</p> <p>2. Socialización del significado de tres palabras nuevas presentadas por cada uno de los miembros del grupo.</p> <p>3. Exposición del a Unidad II: Normas de comportamiento por un grupo de participantes.</p> <p>4. Dramatización de práctica acerca de la conversación, la forma de sentarse y las presentaciones y el saludo.</p> <p>5. Presentación del video: Cortesía en lugares públicos. En el link: http://www.youtube.com/watch?v=OeKaAxPUf5E Analizar y aportar otras sugerencias.</p> <p>5. Foro Académico: Comentar en torno a la importancia del manejo correcto de las normas protocolares para el crecimiento profesional en una empresa.</p>	<p>35 Min.</p> <p>15 Min.</p> <p>35 Min.</p> <p>25 Min.</p> <p>15 Min.</p> <p>1 Hora</p>	<p>1. Investigación en la web acerca de hábitos y gestos incorrectos y realiza una guía, apoyada con imágenes subir a la plataforma de la UAPA.</p> <p>2. Investigación en Internet acerca de la etiqueta en los lugares públicos. A partir de lo leído elabora un listado de cinco sugerencias para cada uno de los lugares públicos citados en el apéndice 2.7. Comportamiento den lugares públicos. Presentar al facilitador.</p>	<p>4 Horas</p> <p>6 Horas</p>	<p>5. Aplica las reglas generales relacionadas con las normas de comportamiento dependiendo del lugar pudiendo interactuar de manera correcta en cualquier ambiente.</p> <p>6. Maneja el uso de los gestos corporales y el tono apropiado de voz en todo momento para que no existan obstáculos en sus relaciones a nivel social.</p>

TERCERA SEMANA – DETALLES DE CONTENIDOS POR UNIDADES Y ACTIVIDADES

Competencia Concreta: Aplica las normas protocolarias en el uso correcto de la vestimenta en diferentes ambientes sociales, cumpliendo así con el protocolo requerido en cada caso.

UNIDADES	ACTIVIDADES DE INTERACCION TUTORIAL (Presencial /Virtual)	3 HIT	ACTIVIDADES DE ESTUDIO INDEPENDIENTE	10 HEI	RESULTADOS ESPERADOS
<p style="text-align: center;">UNIDAD III La Imagen Personal</p> <p>3.1. La higiene y el aseo personal. 3.2. Guía para una apariencia ideal. 3.3. La Vestimenta en el Ámbito profesional. 3.4. La imagen personal en el mundo en los negocios. 3.5. Vestir de manera profesional. 3.6. Influencia en la Forma de Vestir. 3.7. Diferencia entre moda y elegancia. 3.8. Vestuario Femenino. 3.9. Tipo de vestuario. 3.10. Trucos del vestuario 3.11. El maquillaje y peinado. 3.12. Combinación de colores. 3.13. Cuidado personal del hombre Vestuario Masculino. 3.14. Tipo de Vestuario 3.15. Uso correcto de los complementos en la vestimenta.</p>	<p>1. Socialización en torno a las actividades realizadas en las HEI de la semana anterior. Aporte del facilitador a cuestionante que surjan en el proceso.</p>	20 Min.	<p>1. Visto los siguientes videos acerca de la imagen profesional femenina y masculina en los links dados a continuación: http://www.youtube.com/watch?v=Pv-ZKSHsiTw http://www.youtube.com/watch?v=7ONWgg6nxvc&feature=related Presente sus conclusiones acompañadas de un diario con imágenes donde se vea los distintos tipos de vestimenta femenina y masculina para las distintas ocasiones. Presentar al facilitador.</p> <p>2. Elaboración una tabla de 3 columnas identificando: el maquillaje, los complementos del vestuario masculino y los complementos de los vestuarios femenino, subirla en la plataforma de la UAPA.</p>	6 Horas	<p>7. Identifica la vestimenta adecuada que debe usar tanto el hombre como la mujer en los distintos eventos y ocasiones aplicando de manera correcta las distintas reglas cuando así sea requerido.</p> <p>8. Valora la higiene y aseo personal como complemento de una adecuada presentación personal y profesional pudiendo lograr el impacto que se desea al presentarnos ante los demás.</p>
	<p>2. Lluvia de ideas para evaluar los conocimientos en relación al tema de la Imagen personal.</p>	20 Min.			
	<p>3. Exposición por un grupo de participantes en torno al tema III: La imagen personal.</p>	45 Min.			
	<p>4. Realización de análisis del video: Tutorial vestir a través de la psicología de los colores en el link: http://www.youtube.com/watch Presentar conclusiones puntualizando en la forma que el mismo puede ayudarle a mejorar su imagen personal.</p>	25 Min.			
	<p>5. Foro de Seguimiento para la Producción Final.</p>	1 Hora			
	<p>6. Foro Académico, seguimiento.</p>				

CUARTA SEMANA – DETALLES DE CONTENIDOS POR UNIDADES Y ACTIVIDADES

Competencia Concreta: Asume apropiadamente las reglas de comportamientos en la mesa, facilitándole su integración a eventos de diversos niveles de manera relajada.					
UNIDADES	ACTIVIDADES DE INTERACCION TUTORIAL (Presencial /Virtual)	3 HIT	ACTIVIDADES DE ESTUDIO INDEPENDIENTE	12 HEI	RESULTADOS ESPERADOS
<p style="text-align: center;">UNIDAD IV</p> <p style="text-align: center;">Comportamiento En La Mesa</p> <p>4.1. Cómo montar una mesa.</p> <p>4.1.1. Uso correcto de los utensilios en la mesa.</p> <p>4.1.2.La Servilleta</p> <p>4.1.3.La Vajilla</p> <p>4.1.4.Cristalería</p> <p>4.1.3.Cubertería</p> <p>4.1.4.Tipos de cubertería</p> <p>4.4. Clasificación de las mesas.</p> <p>4.5.Tipos de servicios</p> <p>4.6. Precedencia en las mesas.</p> <p>4.7. Los modales en la mesa.</p> <p>4.8. Como comer distintos tipos de alimentos.</p> <p>4.9. Las bebidas y sus tipos.</p> <p>4.10.Bebidas alcohólicas</p> <p>4.11. Bebidas destiladas.</p> <p>4.12. El acto de servir el café y el Té.</p>	<p>1. Retroalimentación en torno a las actividades realizadas en las HEI de la semana anterior.</p> <p>2. Presentación de los videos del primer bloque de charlas asignadas en la primera semana.</p> <p>3. Exposición por un grupo de participantes acerca del tema IV: Comportamiento en la mesa.</p> <p>4. Realización de práctica, para explicar el montaje de la mesa, así como las normas de etiqueta que se usan al momento de comer.</p> <p>5. Foro: Comentar en torno a la importancia del manejo correcto de las normas protocolares para el crecimiento profesional en una empresa. Dar seguimiento al foro acerca de las inquietudes del trabajo final.</p>	<p>15 Min.</p> <p>15 Min.</p> <p>25 Min.</p> <p>45 Min.</p> <p>1 Hora</p>	<p>1.Tomando como referencia el video tutorial de los modales en la mesa, realice un análisis exponiendo su opinión acerca de las normas correcta de comer en la mesa http://www.youtube.com/watch?v= FuM5JzZQW8, y el video acerca de las 10 cosas que no debes hacer en una mesa presentar al facilitador. http://www.youtube.com/watch?v=dvipjLdoU5k&feature=related</p> <p>2. Presentación de un catálogo con los diferentes tipos de cristalería así como los usos de cada una y los tipos de bebidas con los alimentos que deben acompañar. Presentar al facilitador.</p>	<p>7 Horas</p> <p>5 Horas</p>	<p>9. Muestra correcto desempeño en la mesa, aplicando las normas de etiqueta y protocolo que deben ser observadas al momento de comer en diferentes eventos y tipos de comida.</p>

QUINTA SEMANA – DETALLES DE CONTENIDOS POR UNIDADES Y ACTIVIDADES

Competencia Concreta: Maneja las diferentes reglas de cortesía dependiendo del tipo de actividad en que se involucre pudiendo mantener una relación armoniosa con sus pares.

UNIDADES	ACTIVIDADES DE INTERACCION TUTORIAL (Presencial /Virtual)	3 HIT	ACTIVIDADES DE ESTUDIO INDEPENDIENTE	10 HEI	RESULTADOS ESPERADOS
<p style="text-align: center;">UNIDAD V</p> <p style="text-align: center;">Eventos y Actos Sociales</p> <p>5.1. Que es un anfitrión</p> <p>5.1.1. Funciones del anfitrión</p> <p>5.2. Los invitados y la correcta colocación en la mesa.</p> <p>5.3. Forma correcta de pagar la cuenta en una comida de negocios.</p> <p>5.4. Comida buffet.</p> <p>5.5. Comidas informales</p> <p>5.6. Eventos Sociales.</p> <p>5.6.1. Bodas.</p> <p>5.6.2. Nacimientos.</p> <p>5.6.3. Cumpleaños.</p> <p>5.6.4. Aniversarios.</p> <p>5.7. Eventos religiosos.</p> <p>5.8. Otros.</p>	<p>1. Retroalimentación de las actividades realizadas en las HEIS de la semana anterior.</p> <p>2. Presentación de la segunda tanda de charlas realizadas por los participantes.</p> <p>3. Presentación del tema V: Comportamiento en diferentes actos sociales por un grupo de participantes. Retroalimentación por parte del facilitador.</p> <p>3. Realización de panel para reforzar de las inquietudes acerca de las reglas de comportamiento, forma de vestir que deben observarse en cada uno de los eventos sociales.</p> <p>5. Foro Académico: Comentar en torno a la importancia del manejo correcto de las normas protocolares para el crecimiento profesional en una empresa. Dar seguimiento al foro acerca de las inquietudes del trabajo final.</p> <p>6. Presentación de inquietudes en el foro para la Producción Final.</p>	<p>20 Min.</p> <p>30 Min.</p> <p>40 Min.</p> <p>20 Min.</p> <p>1 Hora</p>	<p>1. Realización de un diario con imágenes acompañado con las reglas y la forma de vestir que se debe observar en cada uno de los eventos sociales descrito en la unidad. Presentar al facilitador.</p>	<p>10 Horas</p>	<p>10. Aplica las reglas de comportamientos que deben observarse en los diferentes actos sociales pudiendo adquirir las destrezas necesarias para manejarse en distintos ambientes.</p>

SEXTA SEMANA – DETALLES DE CONTENIDOS POR UNIDADES Y ACTIVIDADES

Competencia Concreta: Analiza los fundamentos de la comunicación y el uso adecuado del lenguaje corporal como parte vital del proceso de interacción de los seres humanos, en los distintos ambientes donde se desenvuelve.

UNIDADES	ACTIVIDADES DE INTERACCIÓN TUTORIAL (Presencial /Virtual)	3 HIT	ACTIVIDADES DE ESTUDIO INDEPENDIENTE	10 HEI	RESULTADOS ESPERADOS
<p>UNIDAD VI La Comunicación Y El Lenguaje Corporal</p> <p>6.1. Concepto de Comunicación. 6.1.1. Elementos que la integran. 6.2. La comunicación escrita (tarjetas comerciales, de uso personal, individual o de pareja) 6.3. Tarjetas de invitación (para coctel, comidas y bodas) 6.4. Cartas, (carta personal, comerciales 6.5. Comunicación por Internet. 6.6. Comunicación telefónica 6.6.1. La comunicación en celular. 6.6.2. Comunicación con los medios. 6.7. El lenguaje del cuerpo. 6.7.1. Comunicación no verbal importancia de los gestos.</p>	<p>1. Momento para reflexionar en torno a las actividades realizadas en las HEI de la semana anterior, aclaración a posibles cuestionante.</p> <p>2. Presentación del tema VI: La comunicación y el Lenguaje corporal, por un grupo de participantes.</p> <p>4- Primer bloque de exposiciones correspondientes al trabajo de producciones final.</p> <p>5. Foro académico, seguimiento.</p> <p>6. Presentación de inquietudes en el foro para la Producción Final.</p>	<p>15 Min.</p> <p>40 Min.</p> <p>55 Min.</p> <p>1 Hora</p>	<p>1. Realización de un informe acerca del adecuado uso de la comunicación y el cuidado en el uso del lenguaje corporal para establecer relaciones sociales y profesionales adecuadas, presentar en la plataforma de la UAPA.</p>	<p>10 Horas</p>	<p>11. Distingue las reglas para establecer una adecuada comunicación utilizando aquellas que son requerida en cada momento.</p> <p>12. Analiza el lenguaje corporal y las normas adecuadas de etiquetas que debe usar para sacar mejor provecho a la comunicación no verbal.</p>

SEPTIMA SEMANA – DETALLES DE CONTENIDOS POR UNIDADES Y ACTIVIDADES

Competencia Concreta: Aprecia la importancia de la etiqueta y el protocolo en las relaciones empresariales a nivel nacional e internacional como componentes de éxito profesional.

UNIDADES	ACTIVIDADES DE INTERACCION TUTORIAL (Presencial /Virtual)	3 HIT	ACTIVIDADES DE ESTUDIO INDEPENDIENTE	10 HEI	RESULTADOS ESPERADOS
<p style="text-align: center;">UNIDAD VII</p> <p>Etiqueta Y Protocolo En Países De Incidencia Internacional</p> <p>7.1.Francia 7.2.América 7.3.Asia 7.4.Europa 7.5.Resto del mundo</p>	<p>1. Retroalimentación en torno a las actividades realizaselas en la HEIS de la semana anterior.</p> <p>2. Exposición del tema VII: Etiqueta y Protocolo en países de Incidencia Internacional, por un grupo de participantes.</p> <p>4. Segundo bloque de exposiciones correspondientes al trabajo de producciones final.</p> <p>5. Foro académico, seguimiento.</p>	<p>15 Min.</p> <p>35 Min.</p> <p>1 Hora.</p> <p>1 Hora</p>	<p>1. Elaboración de una tabla con las características que diferencia el uso de la etiqueta y el protocolo en cada país incidencia internacional, subir a la plataforma de la UAPA.</p>	<p>10 Horas</p>	<p>13. Analiza los aspectos más relevaste del protocolo en otros países y la forma en que puede incorporar este conocimiento para tratar a personas de otras culturas.</p>

OCTAVA SEMANA – DETALLES DE CONTENIDOS POR UNIDADES Y ACTIVIDADES

	ACTIVIDADES DE INTERACCION TUTORIAL (Presencial /Virtual)	3 HIT	ACTIVIDADES DE ESTUDIO INDEPENDIENTE		RESULTADOS ESPERADOS
	<p>1-Retroalimentación en torno a las inquietudes surgidas a partir de realizar las actividades asignadas en las horas HEI de las actividades asignadas la semana anterior.</p> <p>2. Prueba Departamental.</p>	<p>15 Min.</p> <p>95 Min.</p>	<p>1-. Revisión de participaciones en foros, tareas y demás actividades en la plataforma de la UAPA.</p> <p>2- Autoevaluación del aprendizaje.</p> <p>3- Revisión de calificaciones de la asignatura.</p>		<p>14-. Entrega a tiempo los proyectos elaborados.</p> <p>15- Explica con fluidez y seguridad el proyecto o investigación realizada.</p> <p>16- Completa todas las asignaciones de la asignatura.</p>

EVALUACION DE LOS APRENDIZAJES			
CRITERIOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	(%)
Producción oral y Actividades de Interacción	-Exposiciones orales y virtuales	Organización de la información. Dominio del tema: rigor, claridad, precisión y presentan las ideas con profundidad. Pertinencia de la argumentación en las intervenciones. Coherencia, claridad y originalidad de las ideas externadas. Corrección lingüística: léxico apropiado, concordancia, estructura de las frases, pronunciación. Manejo adecuado de la redacción y ortografía. Utilización adecuada de los recursos tecnológicos. Capacidad de búsqueda y selección de información. Creatividad en la presentación de las exposiciones. Capacidad para el trabajo en equipo.	10%
	-Actividades de interacción sincrónica y asincrónica	Intervenciones acordes y oportunas. Respeto a las normas de comunicación preestablecidas. Coherencia y originalidad de las ideas externadas. Manejo adecuado de la redacción y ortografía. Claridad, calidad, objetividad y pertinencia de las intervenciones. Prontitud de las aportaciones.	
	-Actividades de interacción asincrónica	Claridad, calidad, objetividad y pertinencia de las intervenciones. Coherencia y originalidad de las ideas externadas. Utilización de un lenguaje técnico adecuado. Prontitud de las aportaciones. Organización de la información presentada.	
Producción Escrita	-Ensayos -Trabajos de Investigación -Cuestionarios y Ejercicios -Diario Reflexivos y -Mapas Mentales	Hechos y datos. Principios y conceptos. Destrezas investigativas. Contenido procedimental. Habilidades del pensamiento.	15%
	-Estudios de casos	Aplicación. Destrezas profesionales. Hechos y datos. Principios y conceptos. Contenido procedimental. Habilidades del pensamiento. Actitudes y valores (como la responsabilidad, toma de decisiones).	
	-Resolución de Problemas	Hechos y datos. Principios y conceptos. Contenido procedimental. Habilidades del pensamiento. Actitudes y valores (como la responsabilidad, toma de decisiones).	
	-Proyectos	Aplicación de los conocimientos. Destrezas investigativas. Hechos y datos. Principios y conceptos. Contenido procedimental. Habilidades del pensamiento. Actitudes y valores (como la responsabilidad, toma de decisiones, manejo del tiempo, colaboración).	
	-Portafolios	Reflexión. Creatividad. Orden lógico en la Organización de la información presentada. La progresión del proceso de aprendizaje según temas trabajados. Capacidad de cuestionamiento y criticidad de las ideas externadas por escrito y oralmente.	
Actividades Prácticas Profesionales	-Proyectos de vinculación	Son proyectos orientados a trabajos de campo, que vincula la teoría con la práctica.	15%
	-Prácticas in situ	Son las actividades prácticas que realizan los participantes de una asignatura en instituciones o empresas que desarrollan tareas relacionadas con su área de formación.	
	-Prácticas de laboratorio	Son las actividades prácticas que realizan los participantes de una asignatura en laboratorios especializados internos o externos.	
	-Prácticas de simulaciones	Son actividades que realizan los participantes, recreando la realidad en un escenario simulado físico o virtual.	
Prueba Escrita	-De respuestas breves y de completamiento. -Respuestas alternativas. -De Asociación o apareamiento. -Ordenamiento. -De localización e identificación. -Selección múltiple -Preguntas de ensayo.	-Conocimiento -Comprensión -Aplicación -Análisis -Síntesis -Estimación escrita -Razonamiento crítico	50%
Actitudes y Valores	-Calidad	Compromiso con realizar las tareas ajustadas a los estándares de eficiencia establecidos.	10%
	-Ética	Exhibe compromiso moral en sus acciones estudiantiles.	
	-Cooperación,	- Propicia el trabajo cooperativo y colaborativo como vía de aprovechamiento de las potencialidades colectivas. -Muestra disposición para el trabajo en equipo	
	-Responsabilidad	-Compromiso con el cumplimiento de sus deberes como participante y ciudadano. - Puntualidad. - Asume consecuencias de sus acciones. - Participa activamente en la toma de decisiones del grupo	
	-Solidaridad	- Comparte con sus compañeros. - Es generoso. - Promueve acciones para motivar y conducir a metas comunes. - Se identifica con la preservación de la biodiversidad y su medio socio cultural. - Respeto por el patrimonio institucional. - Escucha atentamente a los demás	
	-Pluralismo	-Respeto a la diversidad étnica, ideológica, religiosa y de género. - Valora la expresión y discusión de las ideas y opiniones de los demás. -Respeto el orden de intervención. -Es tolerante y moderado en sus opiniones.	
	-Innovación	- Muestra creatividad e ingenio en el desarrollo de sus tareas. -Muestra iniciativa e interés por el trabajo académico -Muestra apertura y receptividad a los avances de la ciencia.	
	-Equidad	-Disposición para tomar decisiones ponderadas comedidas y equilibradas. -Imparcialidad en los juicios que emite.	

INFORMACIONES PARA RECORDAR

Primera semana de facilitación	El/la facilitador/a dará inicio de la asignatura presentando el programa, las competencias Genéricas, Específicas y Concretas que debe alcanzar el participante, además, explica los parámetros de la evaluación y cómo se desarrollará en cada uno de los procesos que van realizando semanalmente. Se hace la explicación y distribución de la Producción Final (Escrita y Oral).
Asignaciones semanales	Serán entregadas al facilitador la semana siguiente a su asignación o colgar en el campus virtual (entorno virtual de aprendizaje). Es importante estudiar el contenido de cada unidad para lograr las competencias de la asignatura. Es necesario cumplir con las fechas de entrega y seguir los lineamientos pautados.
Foro de Dudas	Es un espacio creado para responder a inquietudes técnicas y académicas que surjan durante el desarrollo la asignatura. Se habilitará a partir de la primera semana.
Foro Académico	Es un foro para los debates de contenidos, es un diálogo argumentativo y pragmático. En este el facilitador orienta hacia la indagación y reflexión sobre temas de interés.
Foro Seguimiento de la Producción Final	Es un foro creado para atender las inquietudes de los participantes para la elaboración de la Producción Final. Se habilitará a partir de la tercera semana.
Producción Final (Escrita y oral)	El facilitador indicará cual actividad será esta producción, se debe hacer por escrito y defender de manera oral. Será asignado en la primera semana de facilitación, se desarrollará durante todo el bimestre. Se expondrá entre la sexta y séptima semana y se entregará por escrito en la octava semana. (Para las asignaturas virtuales, la defensa oral se hará por videoconferencia a través del campus virtual, por Skype, por NSL, grabar y subir un Video o según indique el facilitador).
Prueba Escrita	Será impartida en la octava semana en base a todos los contenidos establecidos en el programa y los resultados esperados.

El Texto Básico es indispensable para cumplir con el desarrollo de la Asignatura

BIBLIOGRAFIA

BASICA

Díaz, C. A. (2010). *Higiene Etiqueta y Protocolo, Manual para el desempeño laboral*. España: Pretince Hal.

COMPLEMENTARIA

- Carisikiss (Director). (2012). *Teoría del color, Tutorial* [Motion Picture].
- Chamir Highley, E. d. (Director). (2010). *Los 10 pecados mortales en la mesa* [Motion Picture].
- Cronis On Line, S.L. (1998). *Protocolo Org*. Retrieved Septiembre 2014, from <http://www.protocolo.org/>
- Glavez, F. (Director). (2010). *Los 7 Estilos de Vestir por personalidad y objetivos* [Motion Picture].
- LÍMITE, C. E. (Director). (2010). *El comportamiento en la mesa* [Motion Picture].
- Mamegi23 (Director). (2009). *CORTESIA EN LUGARES PUBLICOS* [Motion Picture].
- Webdelhombre.net (Director). (2008). *La combinación de colores en la ropa para hombres* [Motion Picture].

PERFIL DEL (A) FACILITADOR (A) QUE IMPARTIRA LA ASIGNATURA

- Titulación de grado.
- Capacidad para motivar el aprendizaje en sus facilitaciones.
- Dominio de las aplicaciones informáticas en los entornos virtuales.
- Manejo de un lenguaje académico y profesional en su área de formación.
- Conocimiento de aspectos generales y específicos de etiqueta y protocolo.

ELABORADO POR:

Yaquelyn Reyes, Directora de la Escuela de Turismo.

Elizabeth Filpo, Facilitadora de la Escuela de Turismo. Máster en Psicología Industrial.

REVISADO POR:

Luz Rosa Estrella, Directora de la Oficina para la Reforma Curricular. Doctora en educación.

Pedro Emilio Ventura, Coordinador de la comisión Revisora de la Reforma Curricular. Máster en Mercadeo.

Este programa se terminó de elaborar y fue aprobado por la Oficina para la Reforma Curricular en mes de junio del año 2011. Fue modificado por el Centro de Innovación y Gestión Pedagógica, CINGEP, octubre del 2014.

