

## PROGRAMA ANALÍTICO

### 1. DATOS INFORMATIVOS

<b>DEPARTAMENTO:</b> CIENCIAS ECON. ADMIN. Y COMERC		<b>ÁREA DE CONOCIMIENTO:</b> HOTELERIA	
<b>NOMBRE DE LA ASIGNATURA:</b> ETIQ Y PROTOC TURIS Y HOTE		<b>PERIODO ACADÉMICO:</b> PREGRADO S-II OCT18-FEB19	
<b>CÓDIGO:</b> 29087		<b>No. CREDITOS:</b> 2	<b>NIVEL:</b> PREGRADO
<b>FECHA ELABORACIÓN:</b> 04/05/2017	<b>EJE DE FORMACIÓN</b>	<b>HORAS / SEMANA</b>	
		<b>TEÓRICAS:</b> 2	<b>PRÁCTICAS/LABORATORIO</b> 0
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ASIGNATURA:</b> La materia pretende que las y los estudiantes conozcan los elementos teóricos y prácticos necesarios para desarrollar procesos de comunicación protocolaria que se estilan en los sectores empresarial y público. También busca la excelencia y la perfección en la planificación, financiación, ejecución y evaluación de eventos empresariales, académicos, culturales, etc. que son frecuentes en el mundo actual.			
<b>CONTRIBUCIÓN DE LA ASIGNATURA A LA FORMACIÓN PROFESIONAL:</b> Al aprobar el curso, las y los estudiantes podrán emprender en todo tipo de eventos empresariales como ferias, exposiciones, promociones, presentaciones de productos y servicios, etc. Esta asignatura contribuye decisivamente en la formación del profesional a través de la creatividad, la planificación, la ejecución de iniciativas, lo cual permitirá su desenvolvimiento óptimo en las empresas, para de esta forma generar empleo y promover el desarrollo integral del país.			
<b>RESULTADO DE APRENDIZAJE DE LA CARRERA (UNIDAD DE COMPETENCIA):</b> Fortalecer los elementos cognitivos teóricos y prácticos de la asignatura con la praxis social. Dotar a las y los estudiantes de las destrezas indispensables para su desenvolvimiento en las actividades protocolarias y en la organización de eventos. Propiciar el uso de las herramientas metodológicas para lograr eventos de excelencia.			
<b>OBJETIVO DE LA ASIGNATURA:</b> proporciona a los estudiantes un instrumento que establezca las normas y procedimientos que permitan regular las ceremonias y eventos en los cuales intervengan los docentes, enmarcando las relaciones académicas y extra académicas, en un marco armónico y cortés, para ordenar las diferentes actividades inherentes al quehacer universitario, con el fin de contribuir a la identidad institucional.			
<b>RESULTADO DE APRENDIZAJE DE LA ASIGNATURA: (ELEMENTO DE COMPETENCIA):</b> Al final del curso, las y los estudiantes estarán capacitados para planificar, ejecutar y evaluar eventos empresariales con las normas protocolarias de rigor.			

### 2. SISTEMA DE CONTENIDOS Y RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

UNIDADES DE CONTENIDOS	
<b>Unidad 1</b> generalidades de la etiqueta y el protocolo en el sector turístico y hotelero	<b>Resultados de Aprendizaje de la Unidad 1</b> distingue los principios y normas que rigen la etiqueta y el protocolo, para aplicarse en diferentes situaciones del ámbito turístico y hotelero.
<b>1.1 INTRODUCCIÓN A LA ETIQUETA Y PROTOCOLO</b> 1. Conceptos de ceremonia, etiqueta, protocolo, eventos <b>1.2. Origen y evolución</b> Origen y evolución <b>1.3. Actos protocolares</b> Actos protocolarios <b>1.4. Principios de jerarquía y precedencia</b> Principios de jerarquía y precedencia 1.6 imagen y apariencia personal 1.4.1 normas sociales <b>1.5 normas sociales en la hotelería y el turismo</b> 1.5.1 normas sociales <b>1.6 imagen y apariencia personal</b> 1.6.1 imagen y apariencia personal	

# PROGRAMA ANALÍTICO

UNIDADES DE CONTENIDOS	
<b>Unidad 2</b>  a etiqueta en la actividad turistica	<b>Resultados de Aprendizaje de la Unidad 2</b>  Aplica reglas de comportamiento y buenas maneras en relación a la etiqueta y el protocolo que le permitirá manejarse en forma adecuada, en las diferentes situaciones que se presentan en la actividad turistica.
<b>2.1 el saludo y tratamientos.</b> 2.1.1 clases de saludos 2.1.2 el saludo según jerarquías <b>2.2 Normas de atención y cordialidad</b> 2.2.1 normas de atención y cordialidad <b>2.3 la etiqueta en la comunicación</b> 2.3.1 manejo de la comunicación <b>2.4 la etiqueta en la atención telefónica</b> 2.4.1 normas para la atención telefónica <b>2.5 Técnicas para hablar en público</b> 2.5.1 normas para hablar en público según tipo de acto. 2.5.2 REGLAS PARA ELABORAR UN DISCURSO <b>2.6 Organización de una agenda de trabajo</b> 1.6.1 pasos para organizar una agenda de trabajo <b>2.7 Ubicación de las personas en medios de transporte según la etiqueta.</b> 2.7.1 normas de etiqueta para ubicación de personas en medios de transporte	
<b>Unidad 3</b>  LA ETIQUETA EN LA ACTIVIDAD HOTELERA.	<b>Resultados de Aprendizaje de la Unidad 3</b>  Aplica reglas de comportamiento y buenas maneras en relación a la etiqueta y el protocolo que le permitirá manejarse en forma adecuada, en las diferentes situaciones que se presentan en la actividad turistica.
<b>3.1 EL PERSONAL DE PROTOCOLO</b> a. Actores sociales participantes b. Actividades a desarrollar c. La excelencia en el servicio d. Normas protocolarias e. Publicidad f. Desarrollo del evento g. Evaluación <b>3.2 USO DE UNIFORMES</b>  <b>3.3 LA ETIQUETA EN LA MESA</b> 3.31 MANEJO DE LAS REGLAS DE PRESENCIAS PARA UBICACIÓN DE PERSONAS LA MESA <b>3.4 LA ETIQUETA EN EL SERVICIO</b> REGLAS DE ETIQUETA PARA EL SERVICIO Y CONSUMO DE ALIMENTOS EN LA MESA. <b>3.5 ETIQUETA, CULTURA Y RELIGIÓN PARA EL SERVICIO</b> 3.5.1 REGLAS DE ETIQUETA MANEJADAS SEGÚN CULTURA Y RELIGIÓN. <b>3.6 LA ETIQUETA EN CELEBRACIONES Y EVENTOS</b> 3.6.1 REGLAS DE ETIQUETAS Y PROCOLO PARA DIFERENTES EVENTOS. <b>3.7 LA CORRESPONDENCIA SOCIAL</b> 3.7.1 INVITACIONES 3.7.2 LOS VOCATIVOS 3.7.3 ELABORACION DE PROGRAMAS PARA ACTOS INAGURALES Y DE CLAUSURA	

# PROGRAMA ANALÍTICO

## 3. PROYECCIÓN METODOLÓGICA Y ORGANIZATIVA PARA EL DESARROLLO DE LA ASIGNATURA

### (PROYECCIÓN DE LOS MÉTODOS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE QUE SE UTILIZARÁN)

- 1 Talleres
- 2 Clase Magistral
- 3 Resolución de Problemas

### PROYECCIÓN DEL EMPLEO DE LA TIC EN LOS PROCESOS DE APRENDIZAJE

- 1 Aula Virtual
- 2 Redes Sociales

## 4. TÉCNICAS Y PONDERACIÓN DE LA EVALUACIÓN

- En este espacio se expresarán las técnicas utilizadas en la evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje o evaluación formativa y sumativa.
- Las técnicas que se recomienda usar son: Resolución de ejercicios, Investigación Bibliográfica, Lecciones oral/escrita, Pruebas orales/escrita, Laboratorios, Talleres, Solución de problemas, Prácticas, Exposición, Trabajo colaborativo, Examen parcial, Otras formas de evaluación.
- Recordar que mientras más técnicas utilicen, la evaluación será más objetiva y el desempeño del estudiante se reflejará en su rendimiento (4 o 5 técnicas).
- Para evaluar se deberá aplicar la rúbrica en cada una de las técnicas de evaluación empleadas. Se debe expresar en puntaje de la nota final sobre 20 puntos. No debe existir una diferencia mayor a dos puntos entre cada técnica de evaluación empleada.
- En la modalidad presencial existen tres parciales en la modalidad a distancia existen dos parciales, toda la planificación de periodo académico se la realiza en función del número de parciales de cada modalidad.
- La ponderación a utilizarse en la evaluación del aprendizaje del estudiante será la misma en las tres parciales.
- Para la aprobación de una asignatura se debe tener una nota final promedio de 14/20, en los tres o dos

## 5. BIBLIOGRAFÍA BÁSICA/ TEXTO GUÍA DE LA ASIGNATURA

Titulo	Autor	Edición	Año	Idioma	Editorial
Imagen, etiqueta y protocolo: relaciones públicas	Dávila Álvarez, Patricia	-	2014	Español	Loja : Amaranta
La etiqueta en sociedad / Violeta Luna	Molina, Violeta	4	2007	spa	Hermo Graphic,

## 6. FIRMAS DE LEGALIZACIÓN

---

**DIEGO FABRICIO BRAZALES HERRERA**  
COORDINADOR DE AREA DE CONOCIMIENTO

---

**DIRECTOR DE CARRERA**

---

**JULIO TAPIA LEON**  
DIRECTOR DE DEPARTAMENTO