

PROGRAMA DE ASIGNATURA - SÍLABO
1. DATOS GENERALES

Modalidad: PRESENCIAL ESPE MATRIZ SANGOLQUI	Departamento: CIENCIAS ECON. ADMIN. Y	Área de Conocimiento: HOTELERIA		
Nombre Asignatura: ETIQ Y PROTOC TURIS Y HOTE	Período Académico: PREGRADO S-I MRZ19 - JUL19		Eje de Formación	
Fecha Elaboración: 04/05/17 10:31 AM	Código: 29087	NRC: 4590	No. 2	Nivel: PREGRADO
Docente: PAVON PATIÑO MARIANA CECILIA mcpavon@espe.edu.ec	Sesiones/Semana:			
	Teóricas: 2		Prácticas/Laborator 0	
Descripción de la Asignatura: 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.				
Contribución de la Asignatura: 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.				
Resultado de Aprendizaje de la Carrera: (Unidad de Competencia) 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.				
Objetivo de la Asignatura: (Unidad de Competencia) 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.				
Resultado de Aprendizaje de la Asignatura: (Elemento de Competencia) 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

CONTENIDOS	
Unidad 1 generalidades de la etiqueta y el protocolo en el sector turístico y hotelero	Horas/Min: 8:00 Resultados de Aprendizaje de la Unidad 1 distingue los principios y normas que rigen la etiqueta y el protocolo, para aplicarse en diferentes situaciones del ámbito turístico y hotelero.
1.1 INTRODUCCIÓN A LA ETIQUETA Y PROTOCOLO 1. Conceptos de ceremonia, etiqueta, protocolo, eventos	Tarea 1 Lluvia de ideas y debate en clase
1.2. Origen y evolución Origen y evolución	Laboratorio 1 Trabajo en aula de clase sobre el tema
1.3. Actos protocolares Actos protocolarios	Laboratorio 2 Salida de campo para observar las normas de etiqueta en eventos.
1.4. Principios de jerarquía y precedencia	

PROGRAMA DE ASIGNATURA - SÍLABO

2. SISTEMA DE CONTENIDOS Y RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

Principios de jerarquía y precedencia 1.6 imagen y apariencia personal 1.4.1 normas sociales 1.5 normas sociales en la hotelería y el turismo 1.5.1 normas sociales 1.6 imagen y apariencia personal 1.6.1 imagen y apariencia personal	Tarea 3 Resumen de lectura normas Urbanidad de Carreño Tarea 2 Ensayo sobre la imagen personal
---	---

CONTENIDOS	
Unidad 2 a etiqueta en la actividad turística	Horas/Min: 8:00 Resultados de Aprendizaje de la Unidad 2 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 turística.
2.1 el saludo y tratamientos. 2.1.1 clases de saludos 2.1.2 el saludo según jerarquías 2.2 Normas de atención y cordialidad 2.2.1 normas de atención y cordialidad 2.3 la etiqueta en la comunicación 2.3.1 manejo de la comunicación 2.4 la etiqueta en la atención telefónica 2.4.1 normas para la atención telefónica 2.5 Técnicas para hablar en público 2.5.1 normas para hablar en público según tipo de acto. 2.5.2 REGLAS PARA ELABORAR UN DISCURSO 2.6 Organización de una agenda de trabajo 1.6.1 pasos para organizar una agenda de trabajo 2.7 Ubicación de las personas en medios de transporte según la etiqueta. 2.7.1 normas de etiqueta para ubicación de personas en medios de transporte	Tarea 1 Ensayo sobre comunicación Asertiva Tarea 2 Ensayo sobre comunicación Tarea 3 Elaboración de un discurso para un evento especial Laboratorio 1 Ejercicio en clase sobre una agenda de trabajo

CONTENIDOS	
Unidad 3 LA ETIQUETA EN LA ACTIVIDAD HOTELERA.	Horas/Min: 16:00 Resultados de Aprendizaje de la Unidad 3 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 turística.
3.1 EL PERSONAL DE PROTOCOLO a. Actores sociales participantes b. Actividades a desarrollar c. La excelencia en el servicio d. Normas protocolarias	Tarea 1 Investigación sobre los tipos de servicios y sus características.

PROGRAMA DE ASIGNATURA - SÍLABO
2. SISTEMA DE CONTENIDOS Y RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

<p>e. Publicidad</p> <p>f. Desarrollo del evento</p> <p>g. Evaluación</p> <p>3.2 USO DE UNIFORMES</p> <p>3.3 LA ETIQUETA EN LA MESA</p> <p>3.31 MANEJO DE LAS REGLAS DE PRESENCIAS PARA UBICACIÓN DE PERSONAS LA MESA</p> <p>3.4 LA ETIQUETA EN EL SERVICIO</p> <p>REGLAS DE ETIQUETA PARA EL SERVICIO Y CONSUMO DE ALIMENTOS EN LA MESA.</p> <p>3.5 ETIQUETA, CULTURA Y RELIGIÓN PARA EL SERVICIO</p> <p>3.5.1 REGLAS DE ETIQUETA MANEJADAS SEGÚN CULTURA Y RELIGIÓN.</p> <p>3.6 LA ETIQUETA EN CELEBRACIONES Y EVENTOS</p> <p>3.6.1 REGLAS DE ETIQUETAS Y PROCOLO PARA DIFERENTES EVENTOS.</p> <p>3.7 LA CORRESPONDENCIA SOCIAL</p> <p>3.7.1 INVITACIONES</p> <p>3.7.2 LOS VOCATIVOS</p> <p>3.7.3 ELABORACION DE PROGRAMAS PARA ACTOS INAUGURALES Y DE CLAUSURA</p>	<p>Laboratorio 1 Trabajo en clase sobre normas de protocolo en determinados eventos</p> <p>Tarea 2 Exposición sobre el trabajo de laboratorio</p> <p>Tarea 5 Diagrama de ubicación invitados esitlo inglés y francés</p> <p>Tarea 3 Servicio de una cena formal y de un desayuno</p> <p>Tarea 4 Modelos de invitaciones para diferentes actos</p> <p>Laboratorio 2 Trabajo en grupo sobre programas en actos inaugurales y clausura</p>
---	---

3. PROYECCIÓN METODOLÓGICA Y ORGANIZATIVA PARA EL DESARROLLO DE LA
Metodos de Enseñanza - Aprendizaje

- 1 Talleres
- 2 Estudio de Casos
- 3 Grupos de Discusión
- 4 Clase Magistral

Empleo de Tics en los Procesos de Aprendizaje

- 1 Herramientas Colaborativas (Google, drive, onedrives, otros)

4. RESULTADOS DEL APRENDIZAJE, CONTRIBUCIÓN AL PERFIL DEL EGRESO Y TÉCNICA DE

Logro o resultado de aprendizaje	Niveles de logro: Alta(A), Media (B), C(Baja).	Técnica de Evaluación	Evidencia de aprendizaje
1. El estudiante al finalizar el semestre, estará en capacidad de identificar y aplicar las normas de etiqueta y protocolo tanto en su vida diaria como en la ejecución de actos sociales y protocolarios.	Media B	Talleres, Trabajos de investigación, grupos de discusión, tareas de laboratorio y examen de cada unidad.	Trabajos, ensayos, exposiciones y examen

5. DISTRIBUCIÓN DEL TIEMPO

PROGRAMA DE ASIGNATURA - SÍLABO

Total	Conferencias	Clases Prácticas	Laboratorios	Clases Debates	Clases Evaluación	Trabajo autonomo del
32	14	4	0	6	8	32

6. TÉCNICAS Y PONDERACION DE LA EVALUACIÓN

Técnica de evaluación	1er Parcial	2do Parcial	3er Parcial
Foro	2	2	2
Pruebas oral/escrita	3	3	3
Examen Parcial	6	6	6
Lecciones oral/escrita	3	3	3
Exposición	4	4	4
Control de Lecturas	2	2	2
TOTAL:	20	20	20

7. BIBLIOGRAFÍA BÁSICA/ TEXTO GUÍA DE LA ASIGNATURA

Título	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,

8. BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

Título	Autor	Edición	Año	Idioma	Editorial
MAPA POLÍTICO DEL ECUADOR	INSTITUTO GEOGRÁFICO MILITAR		2017	ESPAÑOL	
GUIA TURÍSTICA DEL ECUADOR	VARIOS AUTORES		2017	ESPAÑOL - INGLÉS	
MANUAL BÁSICO DE PROTOCOLO EMPRESARIAL Y SOCIAL	MARIA DEL CARMEN MARTÍNEZ GUILLÉN	PRIMERA	2007	ESPAÑOL	DIAZ DE SANTOS

9. LECTURAS PRINCIPALES

Tema	Texto	Página	URL
REGLAMENTO DE CEREMONIAL PÚBLICO	REGISTRO OFICIAL 727	2-21	https://www.cancilleria.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/reglamento_ceremonial.pdf

10. ACUERDOS
Del Docente:

- Mantener en todo momento un clima de empatía y consideración entre estudiantes, profesores, administrativos, trabajadores, etc.
- Asistir a clases siempre y puntualmente dando ejemplo al estudiante para exigirle igual comportamiento
- Motivar, estimular y mostrar interés por el aprendizaje significativo de los estudiantes y evaluar a conciencia y con justicia

De los Estudiantes:

- Cumplir con las obligaciones de estudiantes y docentes para devengar la inversión que hace el estado Ecuatoriano en favor de los mismos.

PROGRAMA DE ASIGNATURA - SÍLABO

De los Estudiantes:

- 2 Firmar toda prueba y trabajo que realizo en conocimiento que no he copiado de fuentes no permitidas
- 3 Colaborar con los eventos programados por la institución e identificarme con la carrera

FIRMAS DE LEGALIZACIÓN

FIRMADO Y

SELLADO

MARIANA CECILIA PAVON PATIÑO
DOCENTE

CARLOS HUGO NOVOA BRITO
COORDINADOR DE AREA DE CONOCIMIENTO

EFREN ALBERTO CISNEROS JACOME
DIRECTOR DE DEPARTAMENTO