

UNIVERSIDAD DEL CARIBE  
UNICARIBE

Escuela de Administración Hotelera

Programa de Asignatura

Nombre de la asignatura : Etiqueta y Protocolo

Clave : AEH-213

Carga académica : 3 créditos

Pre-requisito : EDU-106

Modalidad : Semipresencial

Fecha de elaboración : Octubre, 2003

Responsable de elaboración : Lic. Silvia Vidal

Presentado a : Lic. Wandy Robles

Director Escuela de adm. Hotelera

Modificaciones:

1ª: Fecha: Diciembre, 2003 Responsable: Lic. Silvia Vidal\_\_\_\_\_

Himilce Tejada, Félix A. Bryan\_\_\_\_\_

2ª: Fecha: Abril, 2005 Responsable: Lic. Sor ángel Beltrán\_\_\_\_\_

3ª: Fecha: \_\_\_\_\_ Responsable: \_\_\_\_\_

## CONTENIDO:

Justificación

Propósitos

Contenido de unidades

Metodología

Evaluación

Bibliografía

Julio, 2005

## JUSTIFICACIÓN

La asignatura Etiqueta y protocolo se imparte en la carrera de Hotelería, de la Universidad del Caribe para desarrollar en los estudiantes las reglas, normas y comportamiento social que se debe observar, para que haya un desenvolvimiento correcto, en las diferentes actividades sociales y profesionales que se desarrollen en el área de su competencia.

## PROPÓSITOS

Generales

Demostrar un dominio correcto de las normas y reglas que se deben observar en las actividades sociales que se efectúen y a las que deban asistir.

Adoptar un comportamiento adecuado al tipo de actividad que se efectúan.

## 3. CONTENIDOS

UNIDAD I: Introducción a la Etiqueta.

### 1.1 Propósitos Específicos

Analizar la historia de la etiqueta y determinar como y cuándo se utilizan los diferentes tipos de invitaciones.

Explicar cuándo se utilizan los diferentes tipos de invitaciones. Describir habilidades y procedimientos para vestirse adecuadamente para cada ocasión

## Contenidos

Historia de la Etiqueta.

Diferencia entre Etiqueta y Protocolo.

Invitaciones Formales e Informales.

Presentarse y Despedirse.

Vestuarios Adecuados

Formales

Informales

## UNIDAD II: Área de servicio de Alimentos y Bebidas.

### 2.1 Propósitos Específicos

Describir diferentes maneras de etiqueta en la mesa, los diferentes tipos de cubertería, vajilla, cristalería, lencería y sus usos.

### 2.2 Contenidos.

2.2.1 Etiqueta en la mesa

2.2.2 Cubertería

2.2.3 Vajilla Cristalería

2.2.4 Lencería/Usos

## UNIDAD III: Tipos de Servicios

### 3.1 Propósitos Específicos

Definir los diferentes tipos de servicio: que se administran en la etiqueta y el protocolo: de plateado, de buffet, y ocasiones especiales.

### Contenidos

3.1 Servicio plateado y de buffet.

3.2 Desayuno, almuerzo y cena.

3.3 Ocasiones Especiales: Primeras Comunión, Bautizos, Bodas, Graduaciones, Fiestas Infantiles, Mesas de Quesos y Tardes de Té.

## UNIDAD IV: Interpretación con los Demás.

#### 4.1 Propósitos específicos

Explicar el correcto uso del teléfono y la internet, las necesidades personales en público, el saludo y la presencia, los besos también como debe ser el trato y el comportamiento con los niños.

#### Contenidos

4.1 El correcto uso del teléfono y la Internet.

4.2 Necesidades personales en público: Uso del pañuelo, Necesidades personales.

4.3 El saludo y las precedencias.

4.4 Los niños: El Trato y el Comportamiento.

4.5 El Beso.

#### UNIDAD V: Etiqueta Empresarial

Desarrollar conceptos y estrategias para manejar adecuadamente los requisitos y normas básicas de protocolo en las empresas.

#### Contenido

5.1 Reglas generales sobre la etiqueta de hoy en las empresas.

5.2 La etiqueta de los ejecutivos actuales.

5.3 Las entrevistas de trabajo.

5.4 El protocolo en la hostelería.

5.5 El comportamiento dentro de la empresa.

#### 4. METODOLOGÍA:

Se dará preferencia a las actividades que propicien la participación creativa de los estudiantes. Reportes de investigaciones, exposición en el aula, responder preguntas, construir esquemas. El profesor ampliará y enriquecerá los aportes de los estudiantes.

## 5. EVALUACIÓN:

Después de tener los conocimientos técnicos en una actividad evalúa como es el comportamiento y el uso que se le da a cada uno de los cubiertos y vajillas y sobre todo como es la relación con los demás.

Aspectos y criterios a evaluar

Valor / puntos en  
cada encuentro

1ro

2do

3r

4to

5to

A- Posee programa, guía y materiales bibliográficos de la asignatura y otros.

3

B- Identifica objetivos y temas de la asignatura y expresa expectativas positivas.

6

C- Se integra y participa con entusiasmo e interés en el grupo de estudio.

3

D- Se desempeña en correspondencia con los objetivos de la asignatura en el desarrollo del tema.

3

8

6

8

4

E-Realiza y acepta reflexiones criticas sobre el trabajo y el progreso propio y de los compañeros

F- Demuestra competencias en ejercicios sobre el tema anterior.

4

3

G- Realiza las tareas de acuerdo a las orientaciones impartidas por el profesor.

4

4

H- Hace aportaciones creativas sobre el tema, individuales y en el grupo de trabajo.

4

4

I- Demuestra dominio de competencias sobre los temas tratados. mediante prueba oral o escrita

10

J- Demuestra dominio de competencias sobre los temas tratados durante el curso, en ejercicios integradores.

6

K- Domina procedimientos para elaborar y presentar informe como resultado de investigación final oral o escrita.

20

Total/ Encuentro

15

20

16

19

30

## 6. BIBLIOGRAFÍA:

Vicioso, Rebeca: Manual de Etiqueta y Protocolo. Santo Domingo.1988.

Frías Espino, Mildred. Reglas Básicas de Etiqueta y Protocolo. Editora Portorreal, Rep. Dominicana, 2003.

Natalie Devalls. Etiqueta, Hoy.

Rebeca Galán de Vicioso: Manual de Etiqueta Social y Normas Protocolares.

Enciclopedia Práctica: Profesional de Turismo, Hoteles y Restaurantes. Océano, Centrium.