

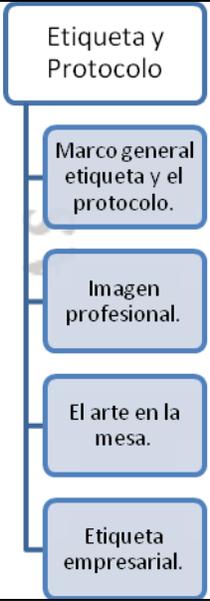
# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

## LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

Unidad de Competencia									
Etiqueta y Protocolo									
Semestre	Fecha de elaboración			Área de formación:					
N/A	DD	MM	AÑO	Elección Libre Específica. Gestión Empresarial Turística.					
	16	Febrero	2013	<b>HD</b>	<b>HP</b>	<b>HAI</b>	<b>HCD</b>	<b>HSM</b>	<b>CR</b>
				2	3	2	5	112	7
PERFIL DEL DOCENTE									
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Licenciatura en Turismo, Administración de Empresas Turísticas, Administración Turística, Gestión Turística o área afín. Maestría en Turismo, Administración o área afín. .</li> <li>2. Experiencia laboral deseable en áreas de relaciones públicas, organización de eventos, nivel directivo en empresas y/o organizaciones turística.</li> <li>3. Dominio del idioma inglés en el nivel B2 del MCER, deseable el conocimiento de una tercera lengua en el nivel A1 del MCER.</li> <li>4. Manejo de paquetería Office, principalmente Publisher o un programa de diseño.</li> </ol>									
Propósito general:					Presentación:				
<p>Al finalizar la unidad de competencia el estudiante contextualizará la etiqueta y el protocolo como dos elementos sustanciales en el comportamiento a demostrar por parte del profesional de la gestión turística.</p>					<p>El comportamiento del profesional de la gestión turística debe estar basado en normas generales que proyecten una imagen profesional en los distintos escenarios en que se desenvuelve. Por ello, estudiar la etiqueta y el protocolo puede serte de mucha utilidad ya que te proveerá de conocimientos y habilidades para que puedas precisamente conducirte con total seguridad y dominio, independientemente de la actividad que te encuentres realizando en el plano profesional.</p> <p>Esta unidad de competencia está relacionada con el énfasis de formación en gestión empresarial turística y se encuentra conformada por cuatro subunidades: marco general etiqueta y el protocolo; imagen profesional; el arte en la mesa y etiqueta empresarial.</p>				

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

## LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

	 <pre> graph TD     A[Etiqueta y Protocolo] --&gt; B[Marco general etiqueta y el protocolo.]     A --&gt; C[Imagen profesional.]     A --&gt; D[El arte en la mesa.]     A --&gt; E[Etiqueta empresarial.]             </pre>
Competencias	
Genéricas	Profesionales
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica</li> <li>• Capacidad para organizar y planificar el tiempo</li> <li>• Conocimientos sobre el área de estudio y la profesión</li> <li>• Capacidad de comunicación oral y escrita</li> <li>• Capacidad de comunicación en un segundo idioma</li> <li>• Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas</li> <li>• Capacidad para actuar en nuevas situaciones</li> <li>• Capacidad creativa</li> <li>• Habilidades interpersonales</li> <li>• Compromiso ético</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos generales de la gestión turística, enriquecidos con otras áreas del saber, como son la administración, la contabilidad, el derecho y la economía, incluyendo las tecnologías de información y comunicación, la mercadotecnia, las matemáticas y la estadística.</li> <li>• Actitudes orientadas a proporcionar servicios de calidad, de forma asertiva y proactiva, con respeto a la diversidad, la cultura propia y ajena, así como de la apreciación y conservación del patrimonio. Demostrará contar con valores que le permitirán propiciar el aprovechamiento racional de los recursos de las comunidades que presentan vocación turística y de la empresa turística.</li> <li>• Generar sistemas de gestión en la micro, pequeña, mediana y gran empresa turística a escala local, regional, nacional e internacional.</li> </ul>

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

## LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

### Estructura básica de la Unidad de Competencia

Subcompetencia	Elementos de la subcompetencia	Subcompetencia integrada	Contenidos temáticos
Familiariza el marco general de la etiqueta y el protocolo.	<b>Conocimientos:</b> conceptos, psicología, sociología.	Al finalizar la unidad de subcompetencia, el estudiante es competente para familiarizarse con el marco general de la etiqueta y el protocolo a través de conceptos, la psicología y la sociología; demostrando comunicación, negociación, análisis de influencia, capacidad de análisis, síntesis y evaluación, creatividad, trabajo en equipo; con percepción, amabilidad, responsabilidad, honestidad, discreción, sociabilidad, colaboración, aceptación, diálogo, servicio, cordialidad, atención al entorno.	1. Marco general etiqueta y el protocolo. <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Conceptos generales.</li> <li>b. Antecedentes de la etiqueta y protocolares.</li> <li>c. Diferencias entre protocolo y etiqueta.</li> <li>d. Psicología y conocimiento del público.</li> <li>e. Necesidades sociológicas, la etiqueta y el protocolo.</li> <li>f. La etiqueta y el protocolo en el mundo.</li> </ol>
	<b>Habilidades:</b> comunicación, negociación, análisis de influencia, capacidad de análisis, síntesis y evaluación, creatividad, trabajo en equipo.		
	<b>Valores y actitudes profesionales:</b> percepción, amabilidad, responsabilidad, honestidad, discreción, sociabilidad, colaboración, aceptación, diálogo, servicio, cordialidad, atención al entorno.		
<b>Evidencias de desempeño</b>			
Línea del tiempo de los antecedentes de la etiqueta y protocolo. Argumento sobre el uso de la psicología y la sociología en la etiqueta y el protocolo.			
<b>Recursos didácticos</b>		<b>Estrategias de aprendizaje</b>	
Apuntes Antología Diapositivas Guión de investigación		Exposición del profesor Exposición del estudiante Investigación bibliográfica y por internet.	
Subcompetencia	Elementos de la subcompetencia	Subcompetencia integrada	Contenidos temáticos
Reconoce la imagen profesional	<b>Conocimientos:</b> presentación, maquillaje, vestuario, conductas, expresiones.	Al finalizar la unidad de subcompetencia, el estudiante es competente para reconocer la imagen profesional con la presentación, maquillaje,	2. Imagen profesional. <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Presentación.</li> <li>b. Maquillaje</li> <li>c. Códigos de vestuario.</li> <li>d. Modas y tendencias.</li> </ol>
	<b>Habilidades:</b> comunicación, negociación, análisis de influencia, capacidad de análisis, síntesis y evaluación, creatividad,		

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

## LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

	trabajo en equipo.	vestuario, conductas y expresiones; demostrando : comunicación, negociación, análisis de influencia, capacidad de análisis, síntesis y evaluación, creatividad, trabajo en equipo; con percepción, amabilidad, responsabilidad, honestidad, discreción, sociabilidad, colaboración, aceptación, diálogo, servicio, cordialidad, atención al entorno.	e. Posturas, interacciones y conductas. f. Expresión oral y escrita. g. Oratoria y manejo de público.
	<b>Valores y actitudes profesionales:</b> percepción, amabilidad, responsabilidad, honestidad, discreción, sociabilidad, colaboración, aceptación, diálogo, servicio, cordialidad, atención al entorno.		
<b>Evidencias de desempeño</b>			
Dramatizaciones sobre la imagen profesional.			
<b>Recursos didácticos</b>		<b>Estrategias de aprendizaje</b>	
Apuntes Antología Diapositivas Guiones de dramatizaciones		Exposición del profesor Investigación bibliográfica, de campo y por internet. Ejercicios.	

564

Subcompetencia	Elementos de la subcompetencia	Subcompetencia integrada	Contenidos temáticos
Ejercita el arte en la mesa	<b>Conocimientos:</b> montaje en mesas, decoración y ornamentación, servicios de alimentos.	Al finalizar la unidad de subcompetencia, el estudiante es competente para ejercitar el arte en la mesa con el montaje, decoración y ornamentación, servicios de alimentos; demostrando : comunicación, negociación, análisis de influencia, capacidad de análisis, síntesis y evaluación, creatividad, trabajo en equipo; con percepción, amabilidad, responsabilidad, honestidad, discreción, sociabilidad, colaboración, aceptación, diálogo, servicio, cordialidad, atención al entorno.	3. El arte en la mesa. a. Cubertería b. Cristalería c. Loza y servilletas. d. Mantelería y vestidos de sillas y mesas. e. Decoración y ornamentación. f. Maridajes. g. Servicios de alimentos: desayuno, comida y cena. h. Intermedios y entre comidas.
	<b>Habilidades:</b> comunicación, negociación, análisis de influencia, capacidad de análisis, síntesis y evaluación, creatividad, trabajo en equipo.		
	<b>Valores y actitudes profesionales:</b> percepción, amabilidad, responsabilidad, honestidad, discreción, sociabilidad, colaboración, aceptación, diálogo, servicio, cordialidad, atención al entorno.		

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

## LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

		atención al entorno.	
<b>Evidencias de desempeño</b>			
Simulaciones sobre el arte en la mesa.			
<b>Recursos didácticos</b>		<b>Estrategias de aprendizaje</b>	
Apuntes Antología Diapositivas Guiones de simulaciones		Exposición del profesor Investigación bibliográfica, de campo y por internet Ejercicios	

Subcompetencia	Elementos de la subcompetencia	Subcompetencia integrada	Contenidos temáticos
Contextualiza la etiqueta empresarial	<b>Conocimientos:</b> reglas generales, entrevistas, agenda, TIC's, comportamiento en la empresa.	Al finalizar la unidad de subcompetencia, el estudiante es competente para contextualizar la etiqueta empresarial con las reglas generales, entrevistas, agenda, TIC's, comportamiento en la empresa; demostrando : comunicación, negociación, análisis de influencia, capacidad de análisis, síntesis y evaluación, creatividad, trabajo en equipo; con percepción, amabilidad, responsabilidad, honestidad, discreción, sociabilidad, colaboración, aceptación, diálogo, servicio, cordialidad, atención al entorno.	4. Etiqueta empresarial. a. Reglas generales de la etiqueta de hoy en las empresas. b. Ejecutivos actuales. c. Entrevistas de trabajo. d. Entrevistas de negocios. e. Manejo de agenda. f. Protocolo en hotelería. g. Uso de TIC'S. h. Uso del teléfono y otros dispositivos portátiles. i. Trato y comportamiento con niños. j. Comportamiento en la empresa.
	<b>Habilidades:</b> comunicación, negociación, análisis de influencia, capacidad de análisis, síntesis y evaluación, creatividad, trabajo en equipo.		
	<b>Valores y actitudes profesionales:</b> percepción, amabilidad, responsabilidad, honestidad, discreción, sociabilidad, colaboración, aceptación, diálogo, servicio, cordialidad, atención al entorno.		
<b>Evidencias de desempeño</b>			
Simulaciones de etiqueta empresarial. Ensayo sobre la importancia de la etiqueta y el protocolo en la gestión turística de las empresas.			
<b>Recursos didácticos</b>		<b>Estrategias de aprendizaje</b>	
Apuntes Antología		Exposición del profesor Investigación bibliográfica, de campo y por internet.	

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

## LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

Diapositivas Guiones de simulaciones	Ejercicios.
---	-------------

Estrategias de evaluación			Competencia que evidencia	%
Criterios	Instrumentos	%		
Conocimientos	Evaluaciones parciales (3) Ensayo sobre la importancia de la etiqueta y el protocolo en la gestión turística de las empresas. Línea del tiempo de los antecedentes de la etiqueta y protocolo. Argumento sobre el uso de la psicología y la sociología en la etiqueta y el protocolo.	<b>40</b>	Genéricas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos sobre el área de estudio y la profesión</li> <li>• Compromiso ético</li> <li>• Capacidad de comunicación en un segundo idioma</li> <li>• Capacidad de comunicación oral y escrita</li> <li>• Capacidad creativa</li> </ul> Profesionales: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos generales de la gestión turística, enriquecidos con otras áreas del saber, como son la administración, la contabilidad, el derecho y la economía, incluyendo las tecnologías de información y comunicación, la mercadotecnia, las matemáticas y la estadística.</li> </ul>	10  10 10  10 10  50
Habilidades	Dramatizaciones sobre la imagen profesional. Simulaciones sobre el arte en la mesa Simulaciones de etiqueta empresarial.	<b>40</b>	Genéricas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica</li> <li>• Capacidad para organizar y planificar el tiempo</li> <li>• Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas</li> <li>• Capacidad para actuar en nuevas situaciones</li> <li>• Habilidades interpersonales</li> </ul> Profesionales: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitudes orientadas a proporcionar servicios de calidad, de forma asertiva y proactiva, con respeto a la diversidad, la cultura propia y ajena, así como de la apreciación y conservación del patrimonio.</li> </ul>	10  10 10  10 10  25

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

## LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

			<p>Demostrará contar con valores que le permitirán propiciar el aprovechamiento racional de los recursos de las comunidades que presentan vocación turística y de la empresa turística.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar sistemas de gestión en la micro, pequeña, mediana y gran empresa turística a escala local, regional, nacional e internacional.</li> </ul>	25
Valores y actitudes profesionales	Dramatizaciones Simulaciones Investigación documental, de campo y por internet.	<b>20</b>	<p>Genéricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica</li> <li>• Capacidad para organizar y planificar el tiempo</li> <li>• Conocimientos sobre el área de estudio y la profesión</li> <li>• Capacidad de comunicación oral y escrita</li> <li>• Capacidad de comunicación en un segundo idioma</li> <li>• Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas</li> <li>• Capacidad para actuar en nuevas situaciones</li> <li>• Capacidad creativa</li> <li>• Habilidades interpersonales</li> <li>• Compromiso ético</li> </ul>	<p>10</p> <p>10</p> <p>10</p> <p>10</p> <p>10</p> <p>10</p> <p>10</p> <p>10</p> <p>10</p>

567

\* Al momento de elaboración la planeación con dosificación de contenidos, es imprescindible que el profesor considere la mezcla de al menos cuatro estrategias para generar el resultado final. Ninguna puede tener un peso mayor al 40% del total.

### Referencias

Referencias
Bibliográficas
<p>Frías, Espino Mildred (2003). <i>Reglas básicas de etiqueta y protocolo</i>. República Dominicana: Portorreal.</p> <p>Zúñiga, Ana Eloísa (2006). <i>Manual moderno de etiqueta y protocolo</i>. Círculo de lectores.</p> <p>Molina, Violeta (2010). <i>La etiqueta es sociedad</i>. España: Artes Gráficas Señal, 2ª edición.</p> <p>Cuadro, Esclapez Carmen (2007). <i>Protocolo en las relaciones internacionales de la empresa y los negocios</i>. España: Fundación Confemetal.</p> <p>Redondo, Carlos J. (2010). <i>430 respuestas a las buenas maneras en la mesa</i>. España: Protocolo.org</p> <p>Cortelezzi, Edith (2012). <i>Buenos modales, buenos negocios. Protocolo en la empresa de hoy</i>. España: Grijalbo.</p>
Hemerográficas

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

## LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

Conrady, R. y Buck, M. (actualización anual), Trends and issues in global tourism, Germany, Springer. Revista del Mercosur (actualización mensual) Tourism-review (actualización mensual)
Sitios Web
<a href="http://www.protocolo.org">www.protocolo.org</a> <a href="http://www.sectur.gob.mx">www.sectur.gob.mx</a> International Journal of Tourism Management en: <a href="http://www.sciencedirect.com">www.sciencedirect.com</a> Annals of Tourism Research en: <a href="http://www.sciencedirect.com">www.sciencedirect.com</a> Tourism Management en: <a href="http://www.sciencedirect.com">www.sciencedirect.com</a> Organización Mundial del Turismo <a href="http://www.untwo.org">www.untwo.org</a>
Bases de datos
<a href="http://www.conricyt.mx">www.conricyt.mx</a> <a href="http://www.redalyc.org">www.redalyc.org</a> <a href="http://www.springer.com">www.springer.com</a> <a href="http://www.ebsco.com">www.ebsco.com</a>