

# Proceso: Formulación del Currículo y Plan de Estudios Guía de Cátedra

Código:	DOC11-FO-01
Versión:	3
Fecha:	23/05/2019
Hoja:	Página 1 de 3

1. Identificación del Curso/ Módulo								
Nombre del Curso/ Módulo: PROTOCOLO Y SERVICIO		Línea de conocimiento: SERV			Código de materia: SERV 25001		Número de creditos: 2	
Facultad/ Departamento	epartamento FAC DE ESTUDIOS TECNI Y TECNOL							
Programa que Administra	ue Administra el curso o módulo TECN EN GESTION GASTRONOMICA							
	Técnico Profesi	Técnico Profesional		X	Espe	Especialización		
Niveles de Formación	Tecnológico Pr	ofesional			Maes	stría		
	Profesional				Doct	orado		
Modalidad	Presencial		Dı	ual		Virtual	X	
Número de horas con acor	profesor: 32		Número de horas de trabajo			ndependiente: 64		
Fecha de actualización de la guía: 31/08/2023								

## 2. Conocimientos previos requeridos para el curso

¿ Comunicación efectiva ¿ Competitividad ¿ Inglés II ¿ Gestión de personal ¿ Panadería ¿ Pastelería y repostería ¿ Bebidas y barismo ¿ Prácticas panadería, pastelería y repostería

#### 3. Justificación

Por medio de esta asignatura el estudiante emplea hábitos de etiqueta, así como de las técnicas de protocolo para alcanzar distinción en diferentes interacciones, contextos sociales y profesionales ante cualquier situación en su vida cotidiana, laboral y en procesos gastronómicos. Dentro del programa académico, el curso permite que el estudiante tenga las herramientas necesarias, para que comprenda la importancia del Protocolo y el Servicio, potenciando las habilidades comportamentales y de comunicación.

4. Competencias de formación					
Id	Competencia	Resultado de aprendizaje esperado			
1	Distingue los diferentes hábitos comportamentales con base en la etiqueta y el protocolo que se implementan de acuerdo con las tendencias actuales del sector gastronómico.	1 - Identifica las habilidades comportamentales y de comunicación, que debe tener una persona que atiende al público, con el fin de garantizar un excelente servicio, el cual se complementa con la vestimenta adecuada para el contexto. 2 - Identifica los tipos de saludo, para ponerlos en práctica, como parte de la imagen corporativa gastronómica que trabaja en pro del servicio. 3 - Distingue los modales de mesa en la etiqueta y el protocolo necesarios de acuerdo con el tipo de evento.			
2	Implementa servicios de atención al cliente, haciendo uso de técnicas y procedimientos estándar según la etiqueta y tipos de protocolo que las circunstancias demanden.	1 - Realiza diferentes tipos de montajes, aplicando conocimientos de servicio, etiqueta y tipos de protocolo, haciendo uso de la Netiqueta. 2 - Establece el orden de precedencias, acorde con los protocolos y tipo de servicio organizado. 3 - Identifica el tipo de servicio y servicios especiales, acorde con el protocolo de montaje y atención en el contexto gastronómico.			

5. Contenidos					
Id Unidad de aprendizaje		Temáticas			
1	Unidad 1 Importancia del Protocolo y el Servicio y sus generalidades	¿ Su imagen profesional ¿ Higiene personal ¿ Comunicación personal ¿ El saludo ¿ Cómo prepararse para servir a sus clientes ¿ Normas de urbanidad ¿ El lenguaje de nuestro cuerpo ¿ Imagen corporativa ¿ Modales en mesa ¿ El vestir			
2	Unidad 2 Modelos guía, empleados en las técnicas de Protocolo y el Servicio, en el proceso gastronómico	¿ Tipos de protocolo y sus pautas ¿ Etiqueta ¿ Protocolo en el servicio ¿ Servicios especiales ¿ Tipos de servicio en eventos ¿ Precedencias			

6. Evaluación y calificación				
Actividades o tipos de actividades	Porcentaje			
Unidad 1. RAE 1.1. Mapa conceptual "Comunicación e imagen". Orientada por el profesor.	10			
U1. RAE 1.2 y 1.3. Vídeo "Modales en mesa y Normas de Urbanidad". Orientada por el profesor.	20			
U1. RAE 1.1. Collage "El vestir versus la imagen". Orientada por el profesor.	20			
U2. RAE 2.1. Glosario "Tipos de Protocolo y Etiqueta"	10			
U2. RAE 2.1 - 2.2 Ruleta de preguntas "Protocolo en el servicio y Precedencias"	20			
U2. RAE 2.1. y 2.3 Brochure de Servicios "Servicios especiales y Tipos de servicio"	20			

## 7. Bibliografía

Bordin, B. S. (2002). 100 claves para manejar su imagen. Lectorum, S.A.

Casadiego, C. G. (2012). Manual del Mesero, Etiqueta y Protocolo. Ediciones Gamma.

Director de Ceremonial y Protocolo municipio de General Deheza, Periodista, Locutor Nacional, Organizador. (2022, 10 agosto). El protocolo como medio de comunicación. www.protocolo.org. Recuperado 31 de agosto de 2022, de https://www.protocolo.org/ceremonial/protocolo-organismos-e-instituciones/el- protocolo-como-medio-de-comunicacion.html

García, Ortiz, G. O. (1992). Técnicas de Servicio y Atención al Cliente. Thomson Editores Spain.

Londoño, L. P. (2005). Cartillas y modales de urbanidad del buen tono. Edición virtual de la biblioteca Luis ángel Arango: Colombia.

Strauss, S. H. (2010). El gran libro de la etiqueta (1 Edición). Intermedio editores Ltda.

Vargas, V. C. (2011). Etiqueta Social para todos. Lexus Editores.

Vera, Bórras, Escartín, V. B. L. E. (1992). El Libro de la Etiqueta y las Buenas Costumbres. Thema, equipo editorial, S.A.

### 8. Observaciones

RETROALIMENTACIÓN: En la materia de Protocolo y Servicio, para hacer la retroalimentación a nuestros estudiantes combinamos diferentes tipos. Comenzando tenemos una retroalimentación objetiva, la cual se busca que se cumplan todos los resultados de aprendizaje, para lograr esto en las videoconferencias semanales se le explica detalladamente al estudiante como debe ser el proceso de realización de la actividad para que el estudiante pueda tener claridad en cómo desarrollar el trabajo. También por medio de trabajos que realizan los estudiantes al momento de calificar hacemos una retroalimentación constructiva, en la cual buscamos resaltar los aspectos positivos y al mismo tiempo buscamos estrategias de mejora, con el objetivo que entienda la importancia de esta materia en su profesión, para que así pueda en una próxima ocasión aplicarlo de manera correcta, tanto en otra actividad como en su vida laboral. En este nuevo semestre estamos implementando según Tunstall y Gipos la retroalimentación positiva recompensa la cual busca felicitar el esfuerzo, actitudes y habilidades del estudiante, entonces si nuestros estudiantes a los encuentros sincrónicos y están atentos en la plataforma le damos la oportunidad de que tengan algunos beneficios y recompensas adicionales. Por último, el proceso de retroalimentación es importante y debe ser oportuno para que el estudiante tenga un aprendizaje constructivo.