

## **Nombre del Curso/taller: Protocolo Social y empresarial – Buenos modales y costumbres.**

**-Fundamentación (justificando las razones por las cuales sería interesante el dictado de la propuesta):** ETIQUETA Y PROTOCOLO. Es el conjunto de reglas y costumbres que nos permite desenvolvemos adecuadamente en los diferentes ambientes.

La etiqueta y el protocolo implican normas de comportamiento establecidas para hacer la vida social más agradable, pero la diferencia se marca en que la etiqueta regula la conducta personal y el protocolo establece los criterios de trato y buenos modales y costumbres de una persona o empresa.

### **-Objetivos:**

- Obtener herramientas para llevar adelante la atención de los clientes según las normas básicas del Ceremonial y Protocolo y de las correctas normas y costumbres de la vida en sociedad apuntando a la calidad en el servicio y buenos modales.

- Adquirir conocimientos para recibir en casa según reglas del protocolo social siendo un excelente anfitrión.

### **- Contenidos planificados para desarrollarse en forma completa**

- Ceremonial y Protocolo. Definiciones. Divisiones del ceremonial. Principios generales de la Precedencia. Orden de precedencia en Argentina. Presidencia. Conceptos de la Derecha. Regla de la Proximidad. Regla de la Ordenación Lineal. Regla de la Ordenación Lateral. Regla de la Ordenación Alfabética. Regla de la Antigüedad. Regla de la Analogía. Regla del Alternado. Precedencia en automóviles, embarcaciones, aviones, veredas

- Etiqueta y Buenos Modales. Cosas que jamás hay que hacer. Comportamiento en los distintos ámbitos. Lenguaje del cuerpo. Código de vestimenta (dresscode). . Imagen Personal. Aspecto Externo. Formas en el trato. Forma de moverse. Forma de expresarse. Lenguaje verbal, lenguaje no verbal, gestos, refuerzo positivo corporal. Las presentaciones y los tratamientos. Consejos y reglas de oro. Vestir correctamente. Indumentaria femenina. Indumentaria masculina. Accesorios. Brindis. Palabras clave. Deberes del anfitrión y del invitado. Malos gestos y acciones Comunicación: el poder de la sonrisa. Convivencia. Cortesía telefónica.

Perfil de un anfitrión. Protocolo en banquetes. Tipos de comidas. Tipos de mesas. Distribución de elementos en la mesa. Invitaciones. Recibir y despedir.

- CEREMONIAL SOCIAL: LA MESA Elementos que componen la mesa. Modelos de mesa para comida formal. Mesas y cabeceras. Lugar de honor. Como marcar la mesa. Precedencia de cortesía para reuniones formales.

La mesa y los buenos modales. Cosas que jamás hay que hacer. Comportamiento, posición y conversación. El lenguaje de los cubiertos. Diferentes estilos en el manejo de los cubiertos. Como sostener tazas y copas. El arte de comer. Particularidades para comer ciertos alimentos.

- Nociones de ceremonial escrito

Qué es el Ceremonial escrito. Decreto 333/85. Tratamientos de cortesía. Formatos tipo de ceremonial escrito: esquila, nota, tarjeta personal, invitación, diploma. Comunicaciones oficiales. Más

sobre las invitaciones. Correspondencia protocolar. Correspondencia empresarial. Netiquette. Recomendaciones del manual de estilo de la procuraduría general de la nación.

- Protocolo Empresarial. Etiqueta Empresarial. Protocolo en la empresa. Etiqueta en el trabajo. Reuniones de trabajo (qué debe considerar el hombre y qué la mujer). Etiqueta telefónica. Forma de vestir y cuidado personal básicos. Presentaciones a nivel empresarial. Recomendaciones para ejecutivos de viaje. Características ideales del buen ejecutivo. Relaciones comerciales con extranjeros. El trato social: presentaciones, saludos, recibir, despedir, acompañar, detalles de la cortesía

#### **-Bibliografía:**

- AREVALO, JOSE PABLO; “**Funciones del protocolo y relaciones publicas**”, Ed. Jose arevalo
- BERISSO, MARÍA; 2001; “**Protocolo y ceremonial oficial, empresario y social**”; Ed. Espasa Calpe
- COLLELL, MARÍA ROSA; “Guía de etiqueta social y empresarial”, Ed. Gestión
- CONTRERAS, ELVIRA; “Etiqueta y protocolo. Como organizar eventos sociales”, Cuspide
- DUNKET, JACKELINE; “Etiqueta actual en los negocios”, Ed. Edaf
- EICHER, LILLIAN; “Nuevo libro de etiqueta”, El hogar y la moda
- FORSYTH, FREDERICK; “El cuarto protocolo”, Cuspide
- LOPEZ NIETO, FRANCISCO; “Manual de protocolo”, Cuspide
- MILLANES, MARTÍN; “Etiqueta masculina”, Ed. Iberia
- PUMAR VASQUEZ, JOSE; “ Practicas de ceremonial y protocolo”. Fundación Caixa Galicia
- TORRALVA, TOMAS; “El libro de los buenos modales, Ed. Del Drac
- **RENTERIA, Gabriela Verónica. “Manual de gestión operativa en Alimentos y Bebidas”. Ed. Elemento.**

#### **-Metodología de trabajo:**

- Cada clase cuenta con un texto con el contenido desarrollado, una presentación en power point ilustrativa y videos ilustrativos (se enviaran los archivos via email)
- Se creara un grupo de whatsapp para tener contacto con el tallerista.
- Habra una conexión zoom o similar con el tallerista una vez por semana en horario preestablecido.
- Al finalizar el curso habra una evaluacion final.

**-Destinatarios del curso.** Cualquier persona interesada en formarse en el tema. Para realizar este curso ni se exige ningún requisito, ni es necesario tener ningún conocimiento previo del tema.

**-Sede:** CURSO VIRTUAL

**-Carga horaria total:** 5 clases

#### **-Recursos audiovisuales:**

Los alumnos deberán tener pc o celular con acceso a internet y una dirección de email.

**Tallerista:** Lic. Gabriela Rentería <https://www.linkedin.com/in/gabrielarenteria/>