
Ano Letivo 2016-17

Unidade Curricular PROTOCOLO

Cursos ASSESSORIA DE ADMINISTRAÇÃO - Regime Noturno (1.º ciclo) (*)
MARKETING (1.º ciclo) (*)
TURISMO (1.º ciclo) (*)

(*) Curso onde a unidade curricular é opcional

Unidade Orgânica Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo

Código da Unidade Curricular 14251104

Área Científica

Sigla

Línguas de Aprendizagem Português (PT)

Modalidade de ensino Presencial

Docente Responsável Georgette dos Santos Andraz

DOCENTE	TIPO DE AULA	TURMAS	TOTAL HORAS DE CONTACTO (*)
Maria Helena Borges dos Santos Dias Nunes	OT; TP	TP1; TP2; TP3; OT1; OT2; OT3	45TP; 4.5OT

* Para turmas lecionadas conjuntamente, apenas é contabilizada a carga horária de uma delas.

ANO	PERÍODO DE FUNCIONAMENTO*	HORAS DE CONTACTO	HORAS TOTAIS DE TRABALHO	ECTS
4º, 3º	S2	45TP; 4.5OT	140	5

* A-Anual; S-Semestral; Q-Quadrimestral; T-Trimestral

Precedências

Sem precedências

Conhecimentos Prévios recomendados

Não se aplica

Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências)

A unidade curricular Protocolo visa dotar os estudantes dos conhecimentos e comportamentos associados ao Protocolo Empresarial, bem como sensibilizá-los para a importância das regras base de etiqueta profissional no bom desempenho das suas funções, quer a nível nacional quer no contacto com outras culturas. Espera-se que o estudante, após o cumprimento deste programa conheça e saiba aplicar um conjunto de diretrizes que abrangem domínios como o Saber Estar, o Saber Apresentar-se e o Saber Comportar-se nas mais diversas situações que a vida profissional exige, além de Saber Assessorar tecnicamente a direção nos mais diversos domínios da comunicação e imagem organizacional.

Conteúdos programáticos

1. Protocolo Autárquico
2. Protocolo Empresarial
 - 2.1. Definição do conceito
 - 2.2. Cortesia empresarial e a urbanidade social;
 - 2.3. Precedências na empresa
 - 2.4. Precedências em automóveis
 - 2.5. Comunicação escrita
3. Imagem
 - 3.1. Comunicação
4. A Internacionalização e a Comunicação Intercultural
 - 4.1. Negociação e comunicação
 - 4.2. Barreiras culturais e interferências na mensagem
 - 4.3. Comunicação intercultural e imagem internacional em várias regiões do mundo
5. Casos Práticos

Metodologias de ensino (avaliação incluída)

Exposição de conteúdos. Análise de situações concretas. Acompanhamento e orientação na resolução de casos práticos. Simulações.

A avaliação da unidade curricular é constituída por uma componente distribuída e por um exame final.

O estudante que obtiver doze valores na avaliação da componente distribuída de uma unidade curricular ficará dispensado do exame final.

A avaliação da componente distribuída e do exame final correspondem, respetivamente, a 40% e 60% da classificação final da unidade curricular.

A avaliação da unidade curricular é constituída por:

50% - Teste;

50% - Trabalho de grupo com simulação de atos protocolares e exercícios.

Bibliografia principal

AMARAL, Isabel. (2005). Imagem e Sucesso: Guia de Protocolo para Empresas, 7ª Edição, Verbo, Lisboa.

AMARAL, Isabel. (2009). Imagem e Internacionalização ? Como ter êxito no mercado global, 2ª Edição, Verbo, Lisboa.

BELLO, Maria D. (2013). Empresários à Conquista do Mundo. As Regras do Protocolo Internacional, Editor: A Esfera dos Livros, Lisboa.

LOPES, Lídio. (2013). Manual de Protocolo Autárquico, Alêtheia Editores, Lisboa.

MAGALHÃES, José Calvet. (2013). Manual Diplomático, Editorial Bizâncio, Lda, Lisboa.

PADAMO, Celma e outros. (2015). Relações Públicas e Comunicação Organizacional - Desafios da Globalização, Escolar Editora, Lisboa.

ROCHA, Graça. (2008). ABC do Secretariado, Almeida e Leitão, Lda, Porto.

CARDOSO, J. (2004). Como Gerir Patrocínios com Sucesso para Promotores de Projetos e Eventos. Edições Sílabo.

CHRISTIANI, K., CAETANO, J.; RASQUILHA, L.; PEDRO, F. (2012). Gestão de Eventos, Escolar Editora.

Academic Year 2016-17

Course unit PROTOCOL

Courses Managerial Assistance (*)
MARKETING (*)
TOURISM (*)

(*) Optional course unit for this course

Faculty / School Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo

Main Scientific Area

Acronym

Language of instruction Portuguese (PT)

Teaching/Learning modality Classroom based (by attendance)

Coordinating teacher Georgette dos Santos Andraz

Teaching staff	Type	Classes	Hours (*)
Maria Helena Borges dos Santos Dias Nunes	OT; TP	TP1; TP2; TP3; OT1; OT2; OT3	45TP; 4.5OT

* For classes taught jointly, it is only accounted the workload of one.

Contact hours

T	TP	PL	TC	S	E	OT	O	Total
0	45	0	0	0	0	4.5	0	140

T - Theoretical; TP - Theoretical and practical ; PL - Practical and laboratorial; TC - Field Work; S - Seminar; E - Training; OT - Tutorial; O - Other

Pre-requisites

no pre-requisites

Prior knowledge and skills

Not required

The students intended learning outcomes (knowledge, skills and competences)

The curricular unit of Protocol provides the students with the knowledge and behaviours associated with business protocol, and also established the importance of the rules of professional etiquette in efficient professional performance.

LEARNING OUTCOMES:

By the end of the course unit programme, students should have the knowledge and the skills to apply different rules regarding correct behaviour and correct self-presentation in any situation that could be faced in the business world.

General Competences:

To learn and apply the rules of protocol that should characterize the relations between people, institutions and representatives.

Specific Competences:

To organize, prepare and execute official ceremonies (public or private);

To understand cultural differences

Syllabus

I ? Introduction to Protocol

1.1-Official protocol

II- Business protocol

2.1- Concept definition

III- Image

3.1- Communication

3.1.1- Importance of the non-verbal communication to build a personal image

3.2. -Key factors in building a positive image

3.2.1. -Personal behaviour

3.2.2. Social behaviour

3.2.3- ? Masculine and feminine clothing

IV- Practical cases

Teaching methodologies (including evaluation)

Presentation of the syllabus content

Analysis of specific situations

Coaching and guidance in finding solutions to practical cases

Simulations

ASSESSMENT:

The assessment for this curricular unit consists of a distributed component and a final examination.

Students who obtain a grade of twelve or more in the distributed component of the curricular unit will be discharged from the final exam.

Evaluation of distributed component and the final match is respectively, 40% and 60% of the final mark of the course unit.

Evaluation of the distributed component consists of:

I) Test - 50%

II) Team work with protocol simulation ? 50%

Main Bibliography

AMARAL, Isabel. (2005). Imagem e Sucesso: Guia de Protocolo para Empresas, 7ª Edição, Verbo, Lisboa.

AMARAL, Isabel. (2009). Imagem e Internacionalização ? Como ter êxito no mercado global, 2ª Edição, Verbo, Lisboa.

BELLO, Maria D. (2013). Empresários à Conquista do Mundo. As Regras do Protocolo Internacional, Editor: A Esfera dos Livros, Lisboa.

LOPES, Lídio. (2013). Manual de Protocolo Autárquico, Alêtheia Editores, Lisboa.

MAGALHÃES, José Calvet. (2013). Manual Diplomático, Editorial Bizâncio, Lda, Lisboa

PADAMO, Celma e outros. (2015). Relações Públicas e Comunicação Organizacional - Desafios da Globalização, Escolar Editora, Lisboa.

ROCHA, Graça. (2008). ABC do Secretariado, Almeida e Leitão, Lda, Porto.

CARDOSO, J. (2004). Como Gerir Patrocínios com Sucesso para Promotores de Projetos e Eventos. Edições Sílabo.

CHRISTIANI, K., CAETANO, J.; RASQUILHA, L.; PEDRO, F. (2012). Gestão de Eventos, Escolar Editora.