

Instituto Politécnico de Macau

Escola Superior de Ciências Aplicadas (ESCA)

Curso de Licenciatura em Relações Comerciais China-Países

Lusófonos

Programa da Unidade Curricular

Ano Lectivo 2020/2021

1º Semestre

Unidade Curricular	Protocolo Empresarial			Código	BUSS4111-411
Pré-requisito	Não tem				
Língua Veicular	Português			Créditos	3
Aulas Teóricas	45 horas	Aulas Práticas	---	Total de Horas	45 horas
Docente	Sílvia Odete da Silva Ferrão		Correio Electrónico	silviaferrao@ipm.edu.mo	
Gabinete	Sala M505, Edifício Meng Tak, Sede do IPM		Telefone	8599-3392	

Objectivos Gerais

Toda a actividade humana pressupõe comunicação e a utilização de técnicas protocolares permite transmitir mensagens simbólicas, silenciosas, mas que têm de ser compreensíveis pelos diversos intervenientes. Com esse objectivo, nesta unidade curricular serão apresentados os conceitos de protocolo e protocolo empresarial. Pretende-se desenvolver competências como: saber proceder correctamente nas diversas situações de carácter formal e informal, decorrentes da vida social e profissional de modo a evitar situações mais ou menos embaraçosas; compreender e aplicar um comportamento adequado, que gere boa impressão, gerar satisfação e facilitar o entendimento em diversos ambientes culturais e com participantes internacionais.

Objectivos Específicos

Ao completar a unidade curricular, os estudantes deverão estar aptos a compreender conceitos base na área do protocolo empresarial, nomeadamente:

1. Definir e distinguir os conceitos de protocolo e protocolo empresarial
2. Compreender a importância do protocolo na imagem das organizações
3. Identificar e saber aplicar precedências
4. Aplicar correctamente os tratamentos verbais e escritos em ambiente profissional
5. Conhecer diferentes tipos de comunicação e as suas implicações em diversos contextos multiculturais
6. Identificar os aspectos a ter em conta para uma boa imagem nos diversos ambientes culturais e em ambientes internacionais
7. Compreender e aplicar as regras do protocolo nos diversos eventos quotidianos e das organizações
8. Saber escrever e responder a comunicações escritas
9. Fazer comunicações públicas de forma eficaz
10. Saber usar as regras de Tech-Etiquette nos diversos tipos de plataforma tecnológica da actualidade

Conteúdos

1. Protocolo e protocolo empresarial: definição e conceitos associados (6 horas)
2. Aplicabilidade do protocolo empresarial (9 horas)
3. Protocolo como instrumento de comunicação (9 horas)
 - 3.1 Comunicação directa
 - 3.2 Comunicação oral e escrita
 - 3.3 Relações públicas
 - 3.4 Tech-etiquette
4. Requisitos de uma boa imagem (6 horas)
5. Protocolo e etiqueta de negócios em diversos contextos internacionais (6 horas)
6. A organização de programas sociais e empresariais (9 horas)

Método de Ensino

Apresentação dos conteúdos teóricos através de método expositivo, recorrendo a exemplos reais, usando textos, vídeos, estudos de caso e *role-playing*. Realização de trabalhos e discussões em grupo.

Assiduidade dos Alunos

A assiduidade às aulas rege-se pelo disposto no “Regulamento Pedagógico dos Cursos Conferentes do Grau de Licenciado do Instituto Politécnico de Macau”.

Avaliação

A nota é atribuída em termos percentuais, sendo 100 a pontuação máxima e 50 a nota positiva mínima.

	Item	Descrição	Percentagem
1.	Trabalhos	Efectuados dentro e fora do horário lectivo	60%
2.	Exame final		40%
Total de Percentagem:			100%

Qualquer aluno que obtenha menos de 35% no exame final terá de se submeter ao exame suplementar, independentemente da média final.

Material de Estudo

Amaral, I. (2018). *Imagem e Sucesso: guia de protocolo para pessoas e empresas*. Alfragide: Casa das Letras.

Bello, M. D. (2013). *Empresários à conquista do mundo* (1 edição). Lisboa: A esfera dos livros.

Carrera, F. (2012). *Comunicar 2.0: a arte de bem comunicar no século XXI*. Lisboa: Silabo.

Fernandes, C. (2016). *Manual de Protocolo Empresarial*. Lisboa: Universidade Católica Editora.

Robinson, D. (1999). *Etiqueta na vida profissional* (1a edição). Lisboa: Pergaminho.

Serrano, J. de B. (2011). *Livro do protocolo* (2a edição). Lisboa: A esfera dos livros.

Torres, H. P., & Casanova, S. de S. (2015). *Protocolo empresarial*. Lisboa: Lidel.