



Universidad Nacional de Lomas de Zamora  
Facultad de Ciencias Sociales

Licenciatura en Relaciones Públicas

Ceremonial, Protocolo y Eventos

Año 2018

## Programa de la Asignatura

### I FUNDAMENTACIÓN

El programa de esta cátedra ha sido desarrollado para el diseño curricular de la Licenciatura de Relaciones Públicas.

De acuerdo a lo establecido por el Ministerio de Educación y Cultura, la capacitación en esta área promueve en los asistentes una mejor actuación en el campo de las Relaciones Públicas a través del desarrollo de naturalidad en el desenvolvimiento, temple, decisión y capacidad de liderazgo.

La materia otorga capacitación en:

- Conocimiento del orden de precedencia nacional, internacional y privado.
- Correcta expresión sobre la base de una oratoria dinámica.
- Dominio de las normas de comportamiento social.
- Habilidad para la redacción de la papelería necesaria en los eventos, cédulas y checklist.
- Capacidad de resolución de situaciones imprevistas.

A su vez, se desarrollarán tareas específicas de:

- Coordinación de la organización de actos oficiales, empresariales y sociales.
- Programación correcta de comidas. Orden de precedencia en cabeceras y mesas.
- Organización de conferencias, conferencias de prensa, congresos, jornadas y seminarios.
- Asesoramiento a superiores respecto de la imagen personal y el lenguaje corporal.
- Supervisión de grupos de trabajo.
- Redacción de invitaciones, notas, informes, dictámenes, memorándum, entre otros, de acuerdo con las reglas del ceremonial escrito, público, social y empresario.

Se promoverá el cumplimiento de las funciones como:

- Sistematización del Ceremonial (técnicas organizativas) y Protocolo en las Relaciones Públicas.
- Previsión de la organización necesaria para el perfecto desarrollo de todo tipo de eventos.

### II OBJETIVOS GENERALES

Los objetivos de la materia están en concordancia con la delimitación teórico-conceptual y los lineamientos de la carrera, a la vez que contemplan las características de los cursantes y su situación en el proceso de aprendizaje de su profesión.

#### Objetivos Académicos

La cátedra se propone otorgar a los alumnos una visión de las distintas herramientas disponibles dentro del área del Ceremonial, el Protocolo y la organización de Eventos para optimizar así las áreas técnicas de las Relaciones Públicas.

Al término de la asignatura, el alumno tendrá un panorama general en la planificación e instrumentación del ceremonial, habrá conocido las reglas de protocolo oficial y adquirido elementos que le permitirán homogeneizar los conocimientos básicos para ingresar de manera más efectiva al mercado laboral.

### Objetivos Educativos

El alumno obtendrá una sistematización técnica que le facilitará:

- Incorporar nuevos y mejores aspectos de la imagen personal y profesional. ○ Identificar las capacidades en áreas afines para la salida laboral. ○ Introducir conceptos del ceremonial y protocolo en áreas afines a las Relaciones Públicas
- Adquirir conocimientos en forma práctica para luego sistematizarlos teóricamente.
- Manejar herramientas técnicas para gerenciar proyectos y diagnósticos de situación dentro del marco referencial en las empresas. ○ Hacer del espacio de la cátedra un ámbito participativo que le permita llevar sus propias ideas y lograr la concreción de las mismas.
- Evitar la deserción que se produce por las dificultades de aprendizaje derivadas de ausencia de habilidades técnicas - prácticas en el área de las Relaciones Públicas.
- Beneficiarse con la incorporación de técnicas para organizar eventos, necesarias para su desempeño como estudiantes universitarios, pasantes y profesionales en el área de las Relaciones Institucionales.
- Fomentar el uso de tecnología desarrollando soluciones innovadoras.
- Promover la dinámica de grupo potenciando el trabajo en equipos para la realización de trabajos prácticos y eventos.

## III UNIDADES PROGRAMÁTICAS

Las Unidades Programáticas que componen esta cátedra son 12 unidades analíticas, agrupadas por segmentos estructurales de acuerdo a cada módulo y metodología educativa.

### UNIDAD N° 1 **Introducción**

Objetivo

El alumno identificará los conceptos y términos referentes al ceremonial, protocolo y organización de eventos. Incorporará expresiones específicas del campo y será la introducción referencial a las relaciones públicas interpersonales organizativas.

Contenidos

Generalidades. Conceptos de ceremonial, protocolo, eventos, imagen, organización. Terminología. Definiciones y diferencias. Objetivos de las disciplinas conexas. Dinámica de grupo protocolar. Presentaciones eficaces.

### UNIDAD N° 2 **Ceremonial**

Objetivo

El alumno consolidará aspectos del ceremonial sobre la base de una cultura general y se formará en técnicas para diagramar y planificar en forma eficaz actos y ceremonias de acuerdo a las características de cada reunión.

Contenidos

Relaciones Públicas y el Ceremonial. Clasificación. Incumbencias. Funciones. Ceremonial oficial. Ceremonial empresarial. Diplomacia. Diagramación y cronología. Planificación. Invitados. Desarrollo. Cultura general. Redacción Ceremonial. Ceremonial de la bandera. Proxemia. Axiomas. Decálogo.

### UNIDAD N° 3 **Protocolo**

#### Objetivo

El alumno tendrá el marco normativo adecuado para los diferentes contextos protocolares. Asimismo se beneficiará de tener una síntesis de esquemas y dispositivos para aplicación concreta.

#### Contenidos

Marco normativo. Decretos y leyes. Precedencias. Heráldica y vexilología. Símbolos. Logo. Actos oficiales. Relaciones Institucionales. Reglas. Dispositivos protocolares simples y complejos. Protocolo Internacional. Actos y ceremonias. Festividades. Recepciones y banquetes. Mesas. Auditorios.

### UNIDAD N° 4 **Eventos**

#### Objetivo

El alumno desarrollará una óptima capacidad técnica que le permitirá enfrentar imprevistos en los eventos; obtendrá un manejo integral de las expresiones que se utilizan en el ámbito comercial, educativo, deportivo, político, artístico y social.

#### **Realización de una muestra solidaria como trabajo integrador.**

#### Contenidos

Preguntas básicas. Planificación. Producción. Estrategias. Etapas: antes, durante y post evento. Anteproyecto y proyecto definitivo. Objetivos. Tipos de eventos. Organización de eventos empresariales, artísticos, educativos, culturales, solidarios, deportivos, lúdicos, otros. Shows y Espectáculos. Megaeventos.

#### **Organización, planificación e implementación real con una muestra denominada Intervenciones Solidarias realizada en la Facultad de Ciencias Sociales, Universidad Nacional de Lomas de Zamora**

### UNIDAD N° 5 **Etiqueta**

#### Objetivo

El alumno tendrá mayor percepción de la imagen personal y profesional. También obtendrá un saber genérico sobre las formas de usos y costumbres.

Los cursantes confeccionaran su propio portfolio profesional.

#### Contenidos

Saber ser. Saber estar. Imagen personal, profesional, corporativa. Currículum vitae. Ceremonial social. Invitados. Invitaciones. Tarjetas. Portfolio. Saludo y presentaciones. Cortesía.

### UNIDAD N° 6 **Gestión. Logística**

#### Objetivo

El alumno comprenderá los procesos, la producción y la ruta crítica de la planificación, la implementación y la organización de eventos; así también conocerá las áreas involucradas y los planes de contingencia de los mismos.

#### Contenidos

Coordinación General Operativa. Contenidos básicos de instrumentación. Organigramas, listas, grillas, planillas y gráficos. Check-list. Calendario y agenda. Follow up. Bases de datos. Acreditaciones. Credenciales. Infraestructura. Espacios.

Sedes. Planimetría. Diseño. Montaje. Ambientación y Ornamentación. Iluminación y Sonido. Tecnología. Publicidad y Propaganda. Gráfica. Cartelería. Administración. Presupuesto. Recursos. Promoción. Gestión de medios.

## UNIDAD N° 7 Normas y procedimientos

### Objetivo

El alumno adoptará y adaptará normas para optimizar los procedimientos requeridos para la organización de reuniones, actos, ceremonias y eventos en general. Así, también tendrá un mejor desempeño y mejor calidad en sus presentaciones escritas.

**Los cursantes realizarán su propio clipping con orientación al trabajo final integrador.**

### Contenidos

Normas nacionales e internacionales. Reglamentos. Proveedores. Seguridad. Emergencias. Servicios adicionales. Comunicación Oral y Escrita. Brief. Guía. Informes. Brochure. Dossier. Programas. Catálogos. Encuesta de satisfacción. Cuestionarios. Administración del tiempo. Clipping.

## UNIDAD N° 8 Reuniones

### Objetivo

El alumno diferenciará los roles de todas las personas involucradas en los eventos e incorporará estrategias de manejo de tiempos necesarios para su desempeño como profesional de las Relaciones Públicas en los eventos.

Los cursantes se integrarán en equipos con el fin de motivar y capacitar en forma presencial. Se realizarán división de roles y tareas específicas.

### Contenidos

Reuniones. Liderazgo. Creatividad. Negociación. Recursos Humanos. Organización de equipos de trabajo. Metodología. Roles. Funciones. Dinámica de grupos. Tipos de reuniones. Aniversarios y festejos. Apertura de planta. Inauguraciones. Lanzamientos de productos.

## UNIDAD N° 9 Turismo de reuniones

### Objetivo

El alumno identificará la importancia de este segmento dentro del contexto de las Relaciones Públicas y tendrá nociones generales de su organización.

**Los cursantes tendrán la posibilidad de prácticas reales. Primer cuatrimestre: Feria del Libro. Segundo cuatrimestre: Feria Internacional de Turismo. Asistencia obligatoria.** Además realizarán prácticas en eventos afines a la carrera.

### Contenidos

Nociones básicas de Organización de congresos, convenciones, exposiciones, ferias, viajes corporativos y de incentivo. Beneficios. Coordinación, dirección, ejecución y control. Convocatoria. Stands.

Eventos promocionales. Ventas. Marketing de servicios. Tendencias.

## UNIDAD N° 10 Gastronomía

### Objetivo

El alumno incorporará conocimientos de gastronomía, hotelería y turismo relacionadas con el ceremonial, protocolo y eventos.

**Experiencia real como recurso para la muestra integradora.**

Contenidos

Catering. Alimentos y Bebidas. Tipos de comidas. Hotelería y Turismo. Marketing de servicios. Calidad de servicios y satisfacción al cliente. Servicios de la hospitalidad.

## UNIDAD N° 11 **Informática**

Objetivo

El alumno identificará los ítems necesarios para optimizar el uso de las tecnologías. También tendrá recursos específicos para desarrollar la logística adecuadamente. Se le sugerirá que incorpore estas herramientas tecnológicas a futuro.

### **Aplicación directa real para la muestra integradora en la Web.**

Contenidos

Netiquette. Redes sociales. Web 2.0. Blog. Programas y herramientas. Internet. Aplicaciones (Twitter, Facebook –los alumnos deben tener el sitio para difusión de la muestra-, Instagram, otras).

## UNIDAD N° 12 **Responsabilidad Social**

Objetivo

El alumno tomará conciencia de la problemática ambiental, económica y social relacionada con la organización de eventos. También tendrá nociones sobre desarrollo sustentable. **Práctica real solidaria con ONGs a determinar.**

Contenidos

Eventos sustentables y sostenibles. Prensa y difusión. Auspicio, sponsor, otros. Organismos No Gubernamentales. Solidaridad. Comunicación. Accesibilidad. Desarrollo sustentable.

## **IV METODOLOGÍA DE TRABAJO**

### **Metodología**

La cátedra se desarrolla, en los ejes conceptual y metodológico, por medio de exposiciones y discusiones grupales, entre otras actividades.

Se considera fundamental la activa participación de los alumnos a través de la lectura de material que está disponible en la fotocopidora.

### **Descripción general**

El eje básico está organizado en cuatro conceptos curriculares:

- Eje conceptual. Contribuye a obtener las bases y fundamentos del conocimiento e incorpora las reglas para fijar los conceptos.
- Eje metodológico. Plantea el enfoque que permitirá al alumnado analizar la metodología del área donde se desarrolle.
- Eje instrumental. Suministra herramientas técnicas.
- Eje de integración. Integra las unidades que se impartirán conjuntamente con la promoción de valores éticos en el alumnado a través de la formación y participación en equipos de trabajo.

### **Instrumentación de la metodología**

- Exposiciones teóricas.
- Panel de preguntas, debates, videos, discusiones de casos.
- Presentación de disertantes afines a la asignatura (según se tenga la colaboración y disposición de la facultad).

- Ejercicios de aplicación.
- Trabajo de campo: planificación.
- Programa tentativo de visitas y organización de eventos relacionados a la cátedra.
- Visita a empresas.
- Armado de conferencias afines al ceremonial con la presencia de destacados profesionales.
- Asistencia bajo supervisión de los alumnos a otras cátedras –si lo requirieren– o eventos en la Universidad.
- Posibilidad de asistir a lanzamientos de productos, inauguraciones, ferias, exposiciones para desarrollar posteriormente trabajos prácticos Express semanales.
- Fomentar la investigación para que se incorpore como material de estudio para futuros estudiantes.
- Posibilidad de implementar pasantías (según se tenga la colaboración y disposición de la facultad).

## **V SISTEMAS DE REGULARIDAD Y EVALUACIÓN**

El sistema de regularidad y de evaluación considera los criterios de organización del diseño curricular en general y los contenidos de la asignatura Ceremonial, Protocolo y Eventos en particular.

### **Sistema de Regularidad:**

Para obtener la condición de alumno regular el cursante deberá:

- Tener asistencia del 80% en las clases teórico – prácticas.
- Entregar en tiempo y forma los trabajos prácticos domiciliarios solicitados.
- Tener certificada la regularidad y haber aprobado la asignatura correlativa anterior correspondiente.

### **Sistema de Evaluación:**

La materia contempla con instancias de evaluación parcial que se conjugan con una de carácter integrador. Las evaluaciones de carácter parcial serán de acuerdo a las siguientes modalidades:

- A) Grupal / Individual
- B) Áulica / Domiciliaria

Los trabajos áulicos serán tanto de carácter individual como grupal. Las horas de práctico obligatorias se cubrirán con la realización de trabajos domiciliarios propuestos por la cátedra y consistirán principalmente en la presentación semanal de informes, análisis de casos y de investigaciones que realicen los alumnos.

Estos mecanismos se complementarán con una instancia de examen de integración y cierre que corresponde a toda la asignatura. Éste se evaluará mediante la presentación, por parte del alumnado, de un trabajo práctico grupal que consiste en la planificación general de un stand para una muestra solidaria, y la redacción de una monografía individual. Estos trabajos serán calificados con una calificación comprendida entre 1 (uno) y 10 (diez).

La nota definitiva de la cursada corresponderá a un promedio de las instancias parciales y finales de evaluación.

## **Criterios de Evaluación**

Además Los criterios para la aprobación de la asignatura, además de los ya especificados para la obtención de la regularidad son:

- Lectura de la bibliografía obligatoria.
- Interpretación adecuada de las consignas técnicas.
- Manejo de los contenidos prácticos mínimos propuestos.
- Comprensión de las unidades programáticas con la transferencia de los contenidos propuestos.
- Capacidad para la aplicación del análisis técnico a situaciones problemáticas e imprevistos.
- Uso y comprensión del vocabulario específico.
- Búsqueda y manejo de la información.
- Uso de internet: redes sociales, herramientas técnicas y blogs.
- Integración y pertinencia analítica del contenido vinculando definiciones y términos.
- Acreditar aptitud y actitud de compromiso frente al futuro rol técnico - profesional.
- Correcta presentación, integración y participación en los trabajos propuestos por la cátedra y el trabajo en equipo.

## **Régimen de Aprobación Promoción directa**

Para aprobar la asignatura según este régimen el alumno deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Cumplir con el Sistema de Regularidad descripto anteriormente.
- b) Aprobar los todos trabajos prácticos orales y/o escritos áulicos o domiciliarios con una calificación mínima de 7 (siete) puntos en cada instancia de evaluación.
- c) Asistir a los prácticos áulicos.
- d) Haber aprobado la asignatura correlativa correspondiente antes de la firma de la promoción de ésta asignatura

Para ello, el alumno deberá demostrar:

- a) Utilizar la totalidad de la bibliografía.
- b) Demostrar manejo de Internet.
- c) Utilizar vocabulario específico.
- d) Integrar en forma analítica los contenidos de la materia.

En caso de perder la condición de alumno regular, el estudiante no estará habilitado para estar dentro de éste régimen.

## **Examen Final**

Al examen final podrán acceder aquellos alumnos que, siendo regulares, hayan aprobado la totalidad de los trabajos prácticos parciales o los recuperatorios correspondientes sin alcanzar la calificación mínima para promocionar.

Para poder acceder al examen final el alumno deberá cumplimentar los siguientes requisitos:

- a) Cumplir con el Sistema de Regularidad descripto anteriormente.
- b) Aprobar los trabajos prácticos orales y escritos con una calificación mínima de 4 (cuatro) puntos en cada instancia de evaluación.
- c) Haber aprobado la asignatura correlativa correspondiente antes de la firma de la promoción de ésta asignatura.

Los alumnos que no cumplan con la totalidad de la entrega de los trabajos prácticos individuales y grupales, o cuya calificación en esta instancia sea igual o mayor a 4 (cuatro) y menor de 7 (siete), deberán presentarse a examen final de manera obligatoria.



Las fechas serán determinadas oportunamente por la Secretaría Académica de la Facultad. Se registrarán por las reglamentaciones vigentes.

## **VI BIBLIOGRAFÍA DE CONSULTA**

### **Bibliografía Obligatoria.**

Organización de Eventos. Ambiente – Desarrollo Sustentable – Turismo de Reuniones. Mg. Sonia Elisabeth Gittlein. Gratuito en:

<http://www.notievento.com/2016/08/02/ebook-organizacion-de-eventos/>

Apuntes de:

BLANCO VILLALTA, Jorge G., "Ceremonial" Una filosofía para el tercer milenio, Buenos Aires, Editorial Lugar Editorial o Valletta, 1999.

BUENDIA, Juan Manuel, "Organización de Convenciones, Congresos, Seminarios", México, Editorial Trillas, 1996.

COLOMBO, Daniel, "Sea su propio jefe de prensa", Todo lo que necesita saber para convertirse en noticia y aparecer en los medios, Buenos Aires, Grupo Editorial Norma, 2004.

DE BONO, Edward, "El pensamiento lateral ", Manual de creatividad, Buenos Aires, Editorial Paidós, 2003.

DEL CARRIL, Alicia, "Como se organizar eventos exitosos y fiestas inolvidables", Buenos Aires, Aguilar, Altea, Taurus, Alfaguara, 2008.

FILIBA, Salvador; PALMIERI, Ricardo, "Manual de Marketing Directo e Interactivo". Buenos Aires, AMDIA, 2008.

Glosario de Turismo de Negocios, Terminología, Medidas y Capacidades. Secretaria de Turismo de México, México, 2009.

GOLEMAN, Daniel, "El espíritu creativo", Buenos Aires, Editorial Vergara, 2000.

GRUNING, James E., "Dirección de Relaciones Públicas", Barcelona, Editorial Gestión 2000, 2000.

KOTLER, Philip, "Dirección de Marketing", Madrid, Editorial Pearson, 2001.

LABARIEGA VILLANUEVA, Pedro G., "Derecho Diplomático", Normas, usos, costumbres y cortesías, México, Editorial Trillas, 2001.

MEJIAS, Cristina, "Autogerencie su carrera", Buenos Aires, Editorial Planeta, 2001.

NICHOLS, R. G., "Harvard Business Review", Comunicación Eficaz, Buenos Aires, Deusto, Grupo Planeta, 2004.

SCHVARCER FLEITMAN, Jack, "Eventos y Exposiciones ", México, Editorial Mc Graw Hill, 1997.

SENLE, Andrés, "Técnicas de Reuniones", Barcelona, Editorial Gestión, 2000.

URBINA, José Antonio de, "El arte de invitar: su protocolo", Madrid, Editorial Consejo Superior de Comunicación y Relaciones Públicas de España, 1996.

WATT, Cristina, "Organización de Reuniones", Madrid, Editorial Paraninfo, 1995.

WILCOX, Dennis L., "Relaciones Públicas" Estrategias y Tácticas, Madrid, Editorial Pearson, 2001.

### **Bibliografía on line digitalizada**

#### **Blogs. Obligatorio.**

Cateblog UNLZ. [www.cpeunlz.blogspot.com/](http://www.cpeunlz.blogspot.com/)  
<http://www.notievento.com>

## **Uso obligatorio de Redes Sociales.**

### **Marco Normativo.**

El mismo se encuentra on line en el blog y también impreso en los apuntes de la asignatura. Decretos obligatorios:

- .Orden de Precedencia Protocolar Argentino. N°2072/93
- .Redacción. Administración Pública Nacional N° 333/85
- .Ceremonial, Normas Generales sobre las características, tratamientos y uso de los símbolos Nacionales Res. N° 1635/78
- .Disposiciones Jurídicas Símbolos Patrios.
- .Decreto Nro. 233/2001. Normas Técnicas de los Símbolos Patrios
- .Símbolos patrios. Decreto 209/2009
- .Espectáculos públicos. Ley 26.370
- .Reconocimientos y distinciones. Ley. Ciudad de Buenos Aires
- .Manual de Instrucciones Protocolares. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Decreto N° 1596/01
- .Ley de Precedencias. Real Decreto 2099/1983. España.