



**Universidad Nacional de Lomas de Zamora
Facultad de Ciencias Sociales**

Licenciatura en Relaciones Públicas

Ceremonial, Protocolo y Eventos

Año 2020

Mg. Sonia Elisabeth Gittlein
Matrícula N°246

PROGRAMA DE LA ASIGNATURA

I FUNDAMENTACIÓN

El programa de esta cátedra ha sido desarrollado para el diseño curricular de la Licenciatura de Relaciones Públicas bajo la modalidad virtual hasta que la Universidad dictamine el cambio nuevamente a presencial.

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.
- Dominio de las pautas de comportamiento social en la red.
- Confeccionar y redactar material necesario para la organización de eventos.
- Sistematizar al Ceremonial (técnicas organizativas) y Protocolo (normas) en el marco de las Relaciones Públicas.

II OBJETIVOS ACADÉMICOS

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 en entornos digitales.

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.

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 tanto presencial como virtual.

III UNIDADES PROGRAMÁTICAS

Las Unidades Programáticas que componen esta cátedra son 8 unidades analíticas, agrupadas por segmentos estructurales de acuerdo a cada módulo y metodología educativa.

UNIDAD N° 1 Introducción

Generalidades. Conceptos de ceremonial, protocolo, eventos, etiqueta, imagen, organización. Terminología. Definiciones y diferencias. Presentaciones eficaces virtuales. Clasificación. Incumbencias. Funciones. Agenda.

UNIDAD N° 2 Portfolio personal

Tarjeta digital. Currículum vitae. Código QR. Video CV. Saber ser. Saber estar. Imagen personal, profesional, corporativa. Redacción Ceremonial. Netiquette. Redes sociales. Web 2.0. Blog. Programas y herramientas. Internet. Aplicaciones. Clipping Web.

UNIDAD N° 3 Protocolo

Marco normativo. Decretos y leyes. Precedencias. Heráldica y vexilología. Símbolos. Actos oficiales. Relaciones Institucionales. Dispositivos protocolares simples y complejos. Protocolo Internacional. Actos y ceremonias. Auditorios. Ceremonial de la bandera y símbolos patrios. Proxemia. Aforo. Axiomas. Decálogo. Reglas. Normas y procedimientos.

UNIDAD N° 4 Eventos

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

UNIDAD N° 5 Reuniones. Turismo de reuniones

Tipos de reuniones. Creatividad. Recursos Humanos. Organización de equipos de trabajo. Metodología. Roles. Funciones.

Nociones básicas de Organización de congresos, convenciones, exposiciones, ferias, viajes corporativos y de incentivo. Coordinación, dirección, ejecución y control. Eventos promocionales.

UNIDAD N° 6 Gestión. Logística

Coordinación General Operativa. Contenidos básicos de instrumentación. Organigramas, listas, grillas, planillas y gráficos. Check-list. Calendarización. Follow up. Acreditaciones. Credenciales. Infraestructura. Espacios. Planimetría. Diseño. Ambientación. Tecnología. Gráfica. Cartelería. Administración. Presupuesto. Recursos. Promoción. Gestión de medios. Normativa, reglamentos, guías, procedimientos, nacionales e internacionales. Proveedores. Seguridad. Emergencias. Servicios adicionales. Brief. Guía. Programas.

UNIDAD N° 7 Gastronomía

Catering. Alimentos y Bebidas. Tipos de comidas. Mesas. Hotelería y Turismo. Marketing de servicios. Calidad de servicio y satisfacción al cliente. Servicio de la hospitalidad. Tendencias.

UNIDAD N° 8 Responsabilidad Social

Eventos sustentables y sostenibles. Prensa y difusión. Organismos No Gubernamentales. Solidaridad. Comunicación. Accesibilidad. Desarrollo sustentable.

METODOLOGÍA DE TRABAJO

El programa propuesto por la cátedra se desarrolla, en los ejes conceptual y metodológico, por medio de exposiciones teóricas 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 online en *Google Drive* y *Google Classroom*.

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.

Modalidad

- Exposiciones teóricas realizadas a través de la plataforma *Zoom* y firmadas por la misma vía mediante la proyección de presentaciones en .ppt (Power Point).
- Panel de preguntas, debates, videos, discusiones de casos planteados a través de la plataforma *Google Classroom*.
- Presentación de disertantes afines a la asignatura. Según la pertinencia y la disponibilidad, la cátedra suele convocar a invitados para abordar temáticas específicas, especialmente vinculadas con la organización de eventos.
- Ejercicios de aplicación. Cada clase es impartida respetando el horario de la materia presencial (lunes 18 a 22). Culmina con la propuesta de realización de un trabajo práctico de ejercitación que se entrega la semana siguiente y que la cátedra toma como elemento de evaluación conceptual y como forma de monitoreo sobre la comprensión progresiva que los alumnos tienen de los contenidos *on line* impartidos.
- Trabajo de campo virtual: nos referimos a diferentes relevamientos que los alumnos deben realizar sobre noticias y material informativo acerca de las temáticas que se van impartiendo semana a semana. Esta tarea se refleja en 3 trabajos de *clipping*, dos de los cuales son objeto de evaluación numérica.
- Asistencia de los alumnos a eventos con presencia remota de la Universidad y externos a la misma.
- Posibilidad de asistir a lanzamientos de productos, inauguraciones, ferias, exposiciones virtuales para desarrollar posteriormente trabajos prácticos exprés semanales.
- Desarrollo de una práctica real solidaria con ONGs a determinar. Por tratarse de una modalidad remota, en este caso, los alumnos deberán potenciar, dinamizar y reforzar la difusión y comunicación de una ONG a determinar por la cátedra. Este trabajo implicará un monitoreo y seguimiento por parte del equipo

de Cátedra que dependerá tanto de la conectividad como del tiempo que dispongan los alumnos para su ejecución.

NOTA

La organización, planificación e implementación real de la muestra denominada “Intervenciones Solidarias”, programa de articulación académica con ONGs, se realiza en la Facultad de Ciencias Sociales, Universidad Nacional de Lomas de Zamora todos los cuatrimestres en el mes de Junio y Noviembre. Debido a la problemática de público conocimiento, al pasar la asignatura a la modalidad virtual, no es posible la ejecución de la misma.

La producción de la muestra solidaria se encontrará suspendida durante el curso del año 2020. Se reemplaza por actividades virtuales con las ONGs apadrinadas hasta nuevo aviso.

Asimismo se suspenden también las clases presenciales que se dictan en la Feria del Libro y la Feria Internacional de Turismo. En su reemplazo, hasta que se pueda volver a presenciar in situ, se sustituyen por diferentes tipos de eventos con presencia remota.

Herramientas

La cátedra utiliza diversos instrumentos para el dictado de clases y la evaluación del rendimiento estudiantil. En ambos casos, brinda asesoramiento personalizado orientado al alumnado para achicar la brecha digital que el manejo de estas utilidades pudiera acarrear.

Las Nuevas Tecnologías de la Información y la Conectividad (NTICx) y las Tecnologías del Aprendizaje y del Conocimiento (TAC) son herramientas que, además de tener múltiples funciones, permiten al alumno aplicar el potencial futuro para la organización de eventos. Esta materia tiene la particularidad que es adaptable 100% a los entornos virtuales.

Las herramientas, entre otras, utilizadas por la cátedra son:

Zoom: programa de video llamadas y reuniones virtuales. Se utiliza para el dictado de las clases en vivo, comunicaciones internas, las reuniones del equipo de cátedra. Además las capacitaciones que imparten los invitados también se realizan por medio de esta plataforma.

Google Classroom: Allí se suben materiales útiles para la cursada. Entre ellos, se cuentan las presentaciones (.ppt), videos, material bibliográfico y links de interés. Su modalidad de uso es asincrónica.

Google Drive: se utiliza para compartir materiales bibliográficos (como el módulo de la materia) tanto optativos como obligatorios.

Correo electrónico: La entrega de trabajos prácticos (con evaluación numérica o meramente conceptual) se realiza a través del email de la cátedra. Asimismo, por este medio también se informa a los alumnos de sus calificaciones, conforme el protocolo desarrollado por la Facultad.

Blog de cátedra (<http://cpeunlz.blogspot.com/>): se utiliza tanto para información académica como publicaciones de interés, noticias de actualidad en particular sobre eventos virtuales, links útiles. Este medio está permanentemente actualizado durante la cursada, incluso se realizan publicaciones con invitaciones e información para que asistan a eventos todos los fines de semana.

WhastApp: los alumnos deben armar un grupo para sus comunicaciones internas y así facilitar, además, a los que no poseen buena conectividad una comunicación efectiva.

SISTEMAS DE REGULARIDAD Y EVALUACIÓN

Régimen de cursada:

- La modalidad de cursada de esta asignatura es virtual.
 - El carácter es teórico práctico. Los alumnos interactuarán con la cátedra a partir de varios medios de comunicación: *Zoom*, *Google Classroom* y correo electrónico, principalmente. Se impartirán contenidos grabados, así como clases vía *streaming* en vivo, articulados con intensas búsquedas y producción de información.
 - La materia requiere de un 75% de presentismo. Este se alcanza con la entrega de al menos un 80% de los Trabajos Prácticos en tiempo y forma.
 - El régimen de la materia es promocional.
 - La materia consta de dos instancias de evaluación: la Carpeta de Trabajos Prácticos (conformada por entregas semanales) y la monografía final Integradora. La fecha y las condiciones de entrega de los mismos es pautada en cada clase de los lunes 18 hs. vía la plataforma *Zoom* y se informa adicionalmente en la plataforma *Google Classroom*.
 - Cada entrega, ya sea semanal o final, será calificada con una nota de 1 (uno) a 10 (diez).
 - Los trabajos semanales conformarán la denominada Carpeta de Trabajos Prácticos, que llevará como nota el promedio de las calificaciones de todos los trabajos prácticos semanales.
 - La Nota de la Carpeta de Trabajos Prácticos se promediará a su vez con la calificación de la monografía final Integradora.
- Para regularizar o promocionar la materia es necesario:
- Acreditar la regularidad con la entrega en tiempo y forma de los trabajos prácticos (incluyendo la monografía final).
 - Para alcanzar la condición regular, el alumno deberá promediar al menos 4 (cuatro) puntos en las dos instancias de evaluación (Carpeta de Trabajos Prácticos y monografía Final).
 - Quienes no acrediten la entrega de los Trabajos Prácticos pautados en tiempo y forma, serán considerados libres.
 - Quienes no alcancen un promedio de al menos 4 (cuatro) puntos se considerarán reprobados.

Calificaciones

Conforme a lo establecido por la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Lomas de Zamora, las calificaciones serán informadas a los alumnos, mientras dure la cursada en modalidad virtual, vía correo electrónico a través de un documento en formato .pdf en el que constará la calificación final en números y letras.

Exámenes Finales

La realización de los exámenes finales será individual y se ejecutará bajo la modalidad remota y sincrónica. Esta consta de la defensa a través de un coloquio de los trabajos prácticos realizados durante la cursada.

En la última semana de cursada de la asignatura se convoca a los alumnos que están en condición de rendir final a una tutoría personalizada. Esta consta de la devolución de los trabajos realizados corregidos. Asimismo se les indicará los ejes centrales sobre los cuales debe apoyarse la re escritura de los mismos y el respectivo coloquio.

El trabajo práctico (no presencial) con sus correcciones se entregará con al menos una semana de anterioridad al día y hora establecido para el examen final.

El examen final se realizará en el día y hora que publica la Universidad, Facultad de Ciencias Sociales, y los alumnos participarán en forma individual a través de la plataforma que disponga la cátedra (como primera opción *Zoom*).

La cátedra pondrá en sala de espera a los alumnos y habilitará, de a uno por vez, la comunicación con los integrantes de la cátedra para poder ser evaluado.

Una vez finalizada la evaluación de todos los coloquios individuales, las calificaciones serán remitidas vía correo electrónico en el formato .pdf, conforme a lo establecido por la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Lomas de Zamora.

Se diseñarán planes alternativos para circunstancias tales como fallas en las plataformas y aplicaciones, cortes de suministro eléctrico o de conexión a Internet.

Se les solicitará a los alumnos que adjunten al trabajo que envían vía mail foto del DNI. Asimismo, en las situaciones de coloquio correspondientes al examen final, también se solicitará que el alumno muestre, a través de la cámara que deberá permanecer encendida hasta el final del mismo, su documento de identidad y, de ser posible, libreta universitaria.

Previo al comienzo de la evaluación por videoconferencia los estudiantes deberán tener su cámara y micrófono encendido e identificarse con su DNI mostrándolo ante la cámara de la computadora o dispositivo móvil.

Se les consultará previamente a la fecha de final sobre las condiciones de conectividad de quienes participan.

Los docentes se contactarán con los inscriptos para rendir examen final a través de un correo electrónico que enviarán a la casilla de mail registrada por los alumnos en el SIU- Guaraní, a fin de especificar las formas, herramientas y plataformas que se utilizarán para el examen final y si es necesario se adjuntará un instructivo para el acceso a las plataformas virtuales (especialmente para los alumnos que regularizaron la asignatura en cuatrimestres anteriores).

Se les informarán las características que va a tener el examen, los tiempos asignados y los criterios de evaluación anteriormente mencionados vía email registrada por los alumnos en el SIU Guaraní.

Ante la imposibilidad de volcar la nota en la libreta universitaria, se enviará a la casilla de correo registrada por los alumnos en el SIU Guaraní la nota de la evaluación final, en formato PDF.

BIBLIOGRAFÍA DE CONSULTA

Bibliografía Obligatoria *on line* digitalizada gratuita.

-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 cátedra: módulo digitalizado subido al *Google Drive*.

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.

-Videos obligatorios de cada unidad programática: subidos al *Google Classroom*

-Bibliografía complementaria de cada unidad programática: subidos al *Google Classroom*

-Blog de cátedra Cateblog UNLZ. www.cpeunlz.blogspot.com/

-Web: <http://www.notievento.com>

-Uso obligatorio de Redes Sociales.

Marco Normativo.

El mismo se encuentra *on line* en Internet y también en el *Google Drive* de la cátedra.

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.