PROGRAMA DE MATERIA

Asignatura: Ceremonial, Protocolo y Eventos

Ciclo Lectivo: 2023

Carrera/s: Relaciones Públicas

Profesor/a a cargo: Mg.Sonia Elisabeth Gittlein. M. N. 246

Equipo de cátedra: Lic. Mauro Lo Coco. Lic. Natalia Lencina. Lic. Magalí Castillo.

I- FUNDAMENTACIÓN / MARCO REFERENCIAL

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 y desenvolvimiento profesional con 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 y profesional.
- 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

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 en entornos presenciales y 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- CONTENIDOS Y BIBLIOGRAFÍA

UNIDAD N° 1: INTRODUCCIÓN

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

Bibliografía Obligatoria

- Blanco Villalta, J. G. (1999). Ceremonial. Una filosofía para el tercer milenio. Buenos Aires. Valletta. p. 87-90, 331-337.

Bibliografía Ampliatoria

- Blanco Villalta, J. G.(1981). Funciones del ceremonial. El Ceremonial en las relaciones públicas. Banco Nación. p. 299-375.

UNIDAD N° 2: PORTFOLIO PERSONAL

Tarjeta. Currículum vitae. Código QR**.** Video CV. Saber ser. Saber estar. Imagen personal, profesional, corporativa. Redacción Ceremonial. *Netiquette*. Redes sociales. Social media. Influencers. Blog. Inteligencia Artificial (IA). Programas y herramientas. Aplicaciones. *Clipping*.

Bibliografía Obligatoria

- Decreto N° 333/85. Redacción. Administración Pública Nacional. Argentina. https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/decreto-333-1985-40882/actualizacion
- Códigos - QR. (https://www.codigos-qr.com/)
- Cortez Pautrat, S. (2014). La Netiquette. https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/3141/La%20Netiquette.pdf?sequence=1
- Seoane Pardo, A. M., Fernández Recio, E., & Díez Fernández, O. (2010). Reglas de estilo y netiquette. https://repositorio.grial.eu/bitstream/123456789/21/4/netiquette.pdf

Bibliografía Ampliatoria

- Arébalos, A. (2016). Reputación en la era del control social. Urano.
- Hambridge, S. (1995). *Netiquette guidelines* (No. rfc1855).
- Lara, L., & González de Cosío, A. (2021). El poder de la ropa. Océano. p. 46-67; 76-89; 96-121; 150-192.
- Noblia, M. V. (2001). Más allá de la «netiquette»: La negociación de la cortesía y del español en las chats. Oralia: Análisis del discurso oral. p. *4*, 149-175. https://ojs.ual.es/ojs/index.php/ORALIA/article/download/8475/6998
- Puchol, L. (2004). El libro del curriculum vitae. Ediciones Díaz de Santos.

- Scheuermann, L., & Taylor, G. (1997). Netiquette. Internet Research. p. *7* (4) 269-273.
- Sobrido-Prieto, M., & Talavera-Valverde, M. Á. (2018). Nuevos modelos de currículum vitae en la era digital. Index de enfermería. p. *27*(3), 156-160. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-12962018000200010&script=sci_arttext&tlng=en

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.

Bibliografía Obligatoria

- Blanco Villalta, J. G.(1999). Ceremonial. Una filosofía para el tercer milenio. Buenos Aires. Lugar Editorial o Valletta. p. 111-125; 215-234
- Alvarado, M. T. O. (2004). Relaciones públicas, ceremonial y protocolo. Las relaciones públicas en España. p. 277-288. https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/96370/20167-25247-1-PB.pdf?sequence=1

Decretos obligatorios:

•Orden de Precedencia Protocolar Argentino. N°2072/93
https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/17573/texto
•Ceremonial, Normas Generales sobre las características, tratamientos y uso de los símbolos Nacionales. Res. N° 1635/78
http://www.bnm.me.gov.ar/giga1/documentos/EL001176.pdf
•Disposiciones Jurídicas Símbolos Patrios. Decreto 10302/ 1944
https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/decreto-10302-1944-59311#:~:text=Decreto%2010302%2F1944%20%7C%20Argentina.gob.ar
•Decreto Nro. 233/2001. Normas Técnicas de los Símbolos Patrios.
https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/decreto-233-2001-66401
•Símbolos patrios. Decreto 209/2009
https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/decreto-209-2009-151691

Bibliografía Ampliatoria

- Consejo Interuniversitario Nacional. Comisión de Relaciones Institucionales. Manual de Ceremonial y Protocolo de las Universidades Nacionales. Ac. Pl. Nº 836/12 ANEXO https://bibliotecadigital.cin.edu.ar/bitstream/123456789/2195/1/Manual%20de%20ceremonial%20y%20protocolo%20de%20las%20UUNN%20-%20Ac.%20Pl.%20836.12.pdf
- Ferreira, R. R. (2017). Protocolo y ceremonial en la presentación de cartas credenciales, en el ámbito de las relaciones diplomáticas. Revista Estudios

Institucionales.p *4*(6), 29-48. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6513291
- Labariega Villanueva, P. G. (2001). Derecho Diplomático. Normas, usos, costumbres y cortesías. México. Trillas.
- Ley de Precedencias. Real Decreto 2099/1983. España https://www.boe.es/eli/es/rd/1983/08/04/2099
- Ley 14622. Requisitos y normas para el reconocimiento, en el ámbito de la provincia de Buenos Aires, de distinciones. https://intranet.hcdiputados-ba.gov.ar/includes/ley_completa.php?vnroley=14622
- Decreto n° 1596/ 01. Manual de instrucciones protocolares del gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.
- Naciones Unidas. ONU (2021). Departamento de la Asamblea General y de Gestión de Conferencias. https://www.un.org/dgacm/sites/www.un.org.dgacm/files/Documents_Protocol/manual_of_protocol_spanish.pdf
- Reglamento G20 (2018). https://cdn.educ.ar/repositorio/Download/file?file_id=5c37a727-94d1-4f6d-8903-7131de21b092
- Urbina, J. A. (1996). El arte de invitar: su protocolo. Madrid. Editorial Consejo Superior de Comunicación y Relaciones Públicas de España.

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 presenciales y virtuales, empresariales, artísticos, educativos, culturales, solidarios, deportivos, lúdicos, otros. Shows y Espectáculos. Megaeventos.

Bibliografía Obligatoria

- Buendía, J. M (1996). Organización de Convenciones, Congresos, Seminarios. México. Trillas. p. 60-85
- Del Carril, A. (2008). Cómo se organizan eventos exitosos y fiestas inolvidables. Buenos Aires. Alfaguara. p. 168-173;226-229;293-298; 309-318
- Senlle, A. (2000). Técnicas de Reuniones. Barcelona. Gestión. p. 54-55.
- Schvarcer Fleitman, J.(1997). Eventos y Exposiciones. México. Mc Graw Hill. p-101-106; 140-155; 249-254
- Watt, C. (1995). Organización de reuniones. Madrid. Paraninfo. p. 30-37; 42-46; 110-11.
- **Bibliografía Ampliatoria**

Nichols, R. G. (2004). Harvard Business Review. Comunicación Eficaz. Buenos Aires. Deusto. Grupo Planeta.

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.

Bibliografía Obligatoria

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

https://cedocvirtual.sectur.gob.mx/janium/Documentos/002082Pri0000.pdf

Bibliografía Ampliatoria

- Lopera, C. P., Cortés, J. S. C., & Galeano, C. T. (2016). Turismo de reuniones y eventos. Revista Intersección. Eventos, turismo, gastronomía y moda. p. 38-53.
- Otero Alvarado, M. T. (2002). Las funciones del ceremonial y el protocolo en la reputación corporativa. Sphera pública. *p. 2, 135-147*.
- Rincón del Valle, N. (2015). El turismo de reuniones. Cultura Y Turismo. p. 141 https://www.researchgate.net/profile/Natalia-Rincon-2/publication/305993692_EL_TURISMO_DE_REUNIONES/links/57a8f9bf08aef20758cd0f04/EL-TURISMO-DE-REUNIONES.pdf#page=142
- Rodríguez García, M. (2015). Organización eventos deportivos. https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/1209/Organizacion%20eventos%20deportivos.pdf

UNIDAD N° 6: GESTIÓN. LOGÍSTICA

Coordinación General Operativa (CGO). Contenidos básicos de planificación e 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. Memoria descriptiva.

Bibliografía Obligatoria

- Trámite Eventos Masivos. Ciudad Autónoma de Buenos Aires (2023). https://buenosaires.gob.ar/tramites/eventos-masivos
- Gonzales Jimenez, K. J. (2021). Plan de negocios para la creación de una empresa especializada en catering y organización de eventos personalizados–Chiclayo 2017. p.14-18, 32.

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4814/1/TL_GonzalesJimenezKarin.pdf

- IRAM (2009). Organización de Eventos - Sistema de gestión de la calidad en la prestación del servicio. Norma núm. 42900. https://cdi.mecon.gob.ar/bases/docelec/fc1355.pdf
- Espectáculos públicos. Ley 26.370. Argentina. https://www.argentina.gob.ar/noticias/la-ley-esta-pensada-para-prevenir-la-violencia-y-la-discriminacion#:~:text=La%20Ley%20Nacional%20N%C2%B0%2026.370%20establece%20los%20requisitos%20e,la%20diversi%C3%B3n%20o%20al%20esparcimiento.
- Ley 15.439 (2023). Agua potable gratuita en todos los establecimientos de expendio de bebidas alcohólicas y en estadios y lugares donde se efectúen eventos de convocatoria masiva. .https://normas.gba.gov.ar/ar-b/ley/2023/15439/358638

Bibliografía Ampliatoria

- Galmés Cerezo, M. A. (2010). La organización de eventos como herramienta de comunicación de marketing. Modelo integrado y experiencial. https://libros.metabiblioteca.org/server/api/core/bitstreams/b1fca2ab-0902-4fa6-9ed8-d052df5cae4c/content
- Jiménez Morales, M., & de San Eugenio Vela, J. (2011). Identidad territorial y promoción turística: la organización de eventos como estrategia de creación, consolidación y difusión de la imagen de marca del territorio. https://repositorio.consejodecomunicacion.gob.ec/bitstream/CONSEJO_REP/1968/1/Identidad%20territorial%20y%20promoci%C3%B3n%20tur%C3%ADstica-%20Zer.%20Revista%20De%20Estudios%20De%20Comunicaci%C3%B3n.pdf
- Magaz-González, A. M., & Fanjul-Suárez, J. L. (2012). Organización de eventos deportivos y gestión de proyectos: factores, fases y áreas. Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y del Deporte/International Journal of Medicine and Science of Physical Activity and Sport. p. *12*(45), 138-169. https://www.redalyc.org/pdf/542/54222133010.pdf
- Monsalvo Jurado, A. (2010). Plan de negocios: creación de empresa logística de catering y organización de eventos empresariales.
- Reglamento específico de cada deporte para Tokyo 2020. https://olympics.com/athlete365/es/se-acercan-los-juegos/reglamento-especifico-de-cada-deporte-para-tokyo-2020/

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.

Bibliografía Obligatoria

- Cantos, C. M. (2001). Calidad de servicio y satisfacción del cliente. Revista de

Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. p. *17*(2), 233-235. https://www.redalyc.org/pdf/2313/231324550006.pdf
- Felipe Gallego, J. (2001). Gestión de alimentos y bebidas para hoteles, bares y restaurantes. Ediciones Paraninfo. p. 11-32

Bibliografía Ampliatoria

- Bahls, Á., Wendhausen Krause, R., & da Silva Añaña, E. (2019). Comprensión de los conceptos de culinaria y gastronomía: una revisión y propuesta conceptual. Estudios y perspectivas en turismo. p. *28*(2), 312-330. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-17322019000200004&script=sci_arttext
- Carrasco, J. L. S. (2010). Servicio de catering. Vértice.
- Monroy, P. (2000). Introducción a la Gastronomía. Limusa. https://es.scribd.com/document/349150958/INTRODUCCION-A-LA-HISTORIA-DE-LA-GASTRONOMIA-docx-pdf#

UNIDAD N° 8: RESPONSABILIDAD SOCIAL

Eventos sustentables y sostenibles. Prensa y difusión. Organismos No Gubernamentales.

Solidaridad. Comunicación. Accesibilidad. Desarrollo sustentable.

Bibliografía Obligatoria

- Gittlein, S. E. (2016). Organización de Eventos. Ambiente - Desarrollo sustentable – Turismo de Reuniones. Argentina: [Versión para lector digital]. Recuperado de http://www.notievento.com/2016/08/02/ebook-organizacion-de-eventos/
- ISO (2012). Certificación internacional de sistemas de gestión de eventos sostenibles. Norma núm.20121. https://www.iso.org/standard/54552.html

Bibliografía Ampliatoria

- Avendaño, C., & William, R. (2012). La educación ambiental (EA) como herramienta de la responsabilidad social (RS). Luna Azul.p. 94-115. http://www.scielo.org.co/pdf/luaz/n35/n35a07.pdf
- Estrategia de Sostenibilidad de la Copa Mundial de fútbol Qatar (2022). https://digitalhub.fifa.com/m/4c8c5e88c80b704b/original/FIFA-Women-s-World-Cup-2023-Sustainability-Strategy.pdf

NOTA
Los videos obligatorios de cada unidad programática están subidos al Google Classroom (se proporcionan los links durante la cursada).
Asimismo también hay bibliografía complementaria de cada unidad programática y del marco normativo.
La bibliografía con sus respectivos números de páginas están en el módulo de cátedra, en la fotocopiadora de la facultad en formato impreso y en forma digital en Google Drive y Classroom.
Blog de cátedra: Universidad Nacional de Lomas de Zamora, Facultad de Ciencias Sociales: http://cpeunlz.blogspot.com/

Web: https://www.notievento.com/

IV- 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 - prácticas y ejercicios de aplicación.

Se realizan trabajos prácticos de ejercitación semanales y sobre material informativo de actualidad acerca de las temáticas que se van impartiendo semana a semana. Esta tarea se refleja en trabajos de *clipping*, dos de los cuales son objeto de evaluación numérica.

Los alumnos asisten a eventos presenciales y virtuales. Asimismo se evalúa, de acuerdo a las posibilidades, la presencia en lanzamientos de productos, inauguraciones, ferias, exposiciones, entre otras; para desarrollar posteriormente trabajos prácticos exprés semanales.

En el primer cuatrimestre se concurre a la Feria del Libro y en el segundo cuatrimestre a la Feria Internacional de Turismo (FIT). En ambos casos, se hace el recorrido guiado con los profesores.

Se desarrollan prácticas reales solidarias con ONGs a determinar (en formas sincrónica y asincrónica).

De acuerdo a la temporalidad se convocan disertantes afines a la asignatura. Según la

pertinencia y la disponibilidad, la cátedra suele invitar a profesionales para abordar temáticas específicas, especialmente vinculadas con la organización de eventos.

La cátedra utiliza diversos instrumentos para el dictado de clases y la evaluación del rendimiento estudiantil. En ambos casos, se brinda asesoramiento personalizado orientado al alumnado para achicar la brecha digital que el manejo de estas utilidades pudieran 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 todo tipo de reuniones. Esta materia tiene la particularidad que es adaptable 100% a los entornos virtuales.

El uso de redes sociales es obligatorio, y en el segundo cuatrimestre del 2023 se integran nociones básicas de Inteligencia Artificial (IA) aplicada al turismo de reuniones.

Las herramientas utilizadas por la cátedra son, entre otras:

- Google Classroom y Drive. Allí se suben materiales útiles para la cursada; presentaciones (.ppt), videos, material bibliográfico y links de interés; 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. Salvo en los casos de los trabajos solamente de calificación numérica, para los que se requiere entrega en formato impreso de forma presencial.
- Blog de cátedra, http://cpeunlz.blogspot.com/ : se utiliza tanto para información académica como publicaciones de interés, noticias de actualidad, eventos presenciales y virtuales, links útiles, entre otros. Este medio está permanentemente actualizado durante la cursada.
- *WhastApp*: los alumnos deben formar un grupo para sus comunicaciones internas y así facilitar una comunicación efectiva.

V- EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN

Por reglamento de la actividad académica y la Resolución C.A. Nº 066/92, la calificación es numérica con nota de 1 (uno) a 10 (diez).

Para rendir el examen final en carácter de regular, se requerirá tener aprobadas como mínimo dos evaluaciones parciales con una nota mínima de 4 (cuatro) puntos; así como haber completado el 75% de asistencia.

El régimen de la materia es de PROMOCIÓN DIRECTA. Para alcanzar la misma se deberá tener aprobadas como mínimo dos evaluaciones parciales con nota 7 (siete) o superior y tener aprobadas las distintas instancias de trabajos prácticos que indique la cátedra. Asimismo se deberá cumplimentar el 75% de asistencia.

Quienes no acrediten la entrega de los Trabajos Prácticos pautados en tiempo y forma, serán considerados libres y quienes no alcancen un promedio de al menos 4 (cuatro) puntos se considerarán reprobados.

Exámenes Finales: serán en forma individual y en formato presencial. Estos constan, en primera instancia, de una clase de tutoría obligatoria. En la última semana de cursada de la asignatura se convoca a los alumnos que están en condición de rendir final a la tutoría personalizada con la devolución de los trabajos realizados corregidos. Asimismo se les indicará los ejes centrales sobre los cuales debe apoyarse la reescritura de los mismos. En segunda instancia, el día del final, deben traer lo solicitado en la tutoría y finaliza con la defensa a través de un coloquio de los mismos.

El ó los trabajos prácticos domiciliarios, 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 Nacional de Lomas de Zamora, Facultad de Ciencias Sociales.

Firma y aclaración del profesor/a a cargo.