



Ministerio de Cultura y Educación  
Universidad Nacional de San Luis  
Facultad de Turismo y Urbanismo  
Departamento: Turismo

(Programa del año 2021)  
(Programa en trámite de aprobación)  
(Presentado el 22/09/2021 15:35:17)

Area: Area de Organización y Gestión de Empresas Turísticas

### I - Oferta Académica

Materia	Carrera	Plan	Año	Período
RELACIONES PUBLICAS Y PROTOCOLO	G.U.T.	14/08	2021	2° cuatrimestre
RELACIONES PUBLICAS Y PROTOCOLO	TEC.UNIV.EN GEST.HOTEL.	29/04	2021	2° cuatrimestre
RELACIONES PUBLICAS Y PROTOCOLO	TEC.UNIV.EN GEST.TURIST.	48/03	2021	2° cuatrimestre

### II - Equipo Docente

Docente	Función	Cargo	Dedicación
LUCERO, FEDERICO MARTIN	Auxiliar de Práctico	A.1ra Semi	20 Hs

### III - Características del Curso

Credito Horario Semanal				
Teórico/Práctico	Teóricas	Prácticas de Aula	Práct. de lab/ camp/ Resid/ PIP, etc.	Total
56 Hs	40 Hs	8 Hs	8 Hs	8 Hs

Tipificación	Periodo
C - Teoria con prácticas de aula	2° Cuatrimestre

Duración			
Desde	Hasta	Cantidad de Semanas	Cantidad de Horas
22/09/2021	26/11/2021	15	56

### IV - Fundamentación

El curso tiene como propósito ofrecer a los alumnos la formación necesaria para desempeñarse en el campo de las relaciones públicas (RRPP), ceremonial, protocolo y la organización de eventos de distinta índole, permitiéndoles contar con herramientas básicas para cubrir las necesidades de quien se desempeñarán en este campo profesional de turismo y hotelería.

El campo de los eventos es hoy en día uno de los sectores de mayor crecimiento en nuestro país y por lo tanto requiere cada vez más de personal capacitado. Actualmente las organizaciones de servicios turísticos requieren saberes vinculados a las RRPP, el ceremonial, el protocolo y la organización de eventos de todo tipo.

El programa cubre de alguna manera una gama de intereses que van desde la normalización y homogeneización de una serie de conocimientos, técnicas y métodos que podrán conservar, utilizar y aplicar en las labores actuales y futuras.

Por todo ello, se pretende desarrollar habilidades para que los alumnos puedan participar en el diseño, organización y gestión de eventos en el contexto de la hospitalidad, haciendo uso del Ceremonial, el Protocolo y la etiqueta.

### V - Objetivos / Resultados de Aprendizaje

Esta asignatura tiene como objetivo primordial potenciar las aptitudes a través de la formación, logrando un cambio conceptual y actitudinal para que los estudiantes al finalizar el curso puedan:  
&#61607; Realizar un análisis situacional de las organizaciones de la actividad de la Hospitalidad.

&#61607; Conocer y manejar los aspectos de la comunicación interna y externa de las organizaciones turísticas.

&#61607; Conocer la organización del área de Relaciones Públicas y Protocolo y sus funciones.

&#61607; Diseñar, gestionar, seleccionar, preparar y adaptar los materiales y recursos para la administración de eventos contextualizados.

&#61607; Identificar los factores determinantes de la calidad en las Relaciones públicas, atención al cliente, banquetes y otras áreas de servicios al turista.

## **VI - Contenidos**

### **UNIDAD I: Introducción al protocolo.**

Relaciones Públicas, Protocolo, Diplomacia, Etiqueta y Ceremonial: conceptos y objetivos.

El campo de la diplomacia.

El protocolo en ámbitos gubernamentales y empresariales.

Clasificación de Protocolo.

UNIDAD II: Aplicación del Protocolo.

Las relaciones públicas en las empresas hoteleras: objetivos, políticas empresariales, relaciones públicas internas y externas. Comunicación del producto: medios de comunicación – comunicación verbal y no verbal - públicos y su clasificación – imagen y opinión pública - imagen empresarial, personal y del producto.

Planificación en el departamento de Protocolo.

Actos oficiales, Acto Público y Actos Privado, diferencias, aplicación y uso de normas y esquila.

Ceremonial escrito.

UNIDAD III: La Precedencia.

Orden de precedencia – Ordenes de prioridades.

Tratamiento protocolar de las autoridades.

Aplicación del protocolo en Alimentos y Bebidas.

UNIDAD IV: Organización de Congresos y Eventos

Definición de Congresos y Eventos – Características y Diferencias – Diseño, Planificación,

Organización, Ejecución y Control de Eventos.

Previsión de las necesidades para la organización de eventos protocolares. Análisis de los recursos y presupuesto.

Organización de Congresos científicos / Convenciones. Seminarios, Talleres, Simposios, Foros, Cursos y Jornadas, Ferias y exposiciones.

Perfil del organizador.

UNIDAD V: El Protocolo en Eventos Sociales

Organización de Comidas: menús y vajilla,

El Servicio: tipos de mesas

Tipos de servicios y montajes.

## **VII - Plan de Trabajos Prácticos**

Los trabajos prácticos se asignarán y desarrollarán mediante el entorno virtual: “Campus Moodle FTU” de la UNSL. Para ello, se utilizarán los recursos provistos por el entorno indicado.

Los TP &#769;s se recepcionarán y corregirán mediante entorno virtual. Las devoluciones, aclaraciones y/o ampliación de conceptos o técnicas se harán en las instancias áulicas establecidas.

## **VIII - Regimen de Aprobación**

Para la promoción del curso se deberá cumplir:

- Con el 80 % de asistencia a las clases teóricas, prácticas, teórico-prácticas.
- Aprobación de 2 (dos) exámenes parciales con al menos de 7/10 puntos en primera instancia.
- Aprobación de los 4 trabajos prácticos con al menos de 7/10 puntos.
- Aprobación de un examen de carácter integrador con al menos de 7/10 puntos.

REGIMEN DE ALUMNOS REGULARES

Para la aprobación del curso se deberá cumplir:

- a) Con el 80 % de asistencia a las clases teóricas, prácticas, teórico-prácticas.
- b) Aprobación de 2 (dos) exámenes parciales con al menos de 6/10 puntos, en primera instancia o en sus respectivos recuperatorios.
- c) Aprobación de los 4 trabajos prácticos con al menos de 6/10 puntos.

#### ALUMNOS LIBRES

El alumno libre es aquel que no haya alcanzado las condiciones de alumno regular o promocional.

Para acceder a rendir como libre deberá presentar y aprobar, con una calificación de al menos 6/10 puntos un Trabajo Final 10 días antes del examen.

Además el día del examen final deberá aprobar las siguientes dos instancias con al menos el 60% de los puntos:

• Evaluación escrita: preguntas comprensivas, de carácter eliminatorio.

• Evaluación oral: abarcativo, se evaluarán conocimientos teóricos.

### IX - Bibliografía Básica

[1] BLANCO VILLALTA J. G. (1992 y posteriores) – CEREMONIAL. Buenos Aires. Lugar Editorial S.A

[2] Berisso, M. (2006) Protocolo y ceremonial. Oficial, empresario y social (5ta edición). Buenos Aires:

[3] Espasa.

[4] De Galvadá y Castro, R. (2010). Ceremonial. Un arte para comprender la vida. Buenos Aires:

[5] Paidós.

[6] Gotelli, A. (2001) Manual de Ceremonial empresario e institucional- Buenos Aires. Editorial.

[7] Revista Imagen S. A

[8] Barreto, A. (2015) Introducción al Ceremonial y Protocolo. San Luis: FTU-UNSL [en línea]

[9] disponible en:

[10] <http://moodle2.fices.unsl.edu.ar/moodle/login/index.php>

### X - Bibliografía Complementaria

[1] Academia Argentina de Ceremonial (2014). [en línea] disponible en:

[2] <http://www.aaceremonial.com.ar/>

[3] Protocolo y Etiqueta (copy 1995-2008). [en línea] disponible en:

[4] [http://www.protocolo.org/gest\\_web/proto\\_Portada.pl](http://www.protocolo.org/gest_web/proto_Portada.pl)

[5] Revista Electrónica "ICONO 14" (s.f.). [en línea] disponible en:

[6] <http://www.icono14.net/ojs/index.php/icono14/article/view/252>

### XI - Resumen de Objetivos

\* Realizar un análisis situacional de las organizaciones de la actividad de la Hospitalidad.

• Conocer y manejar los aspectos de la comunicación interna y externa de las organizaciones turísticas.

• Conocer la organización del área de Relaciones Públicas y Protocolo y sus funciones.

• Diseñar, gestionar, seleccionar, preparar y adaptar los materiales y recursos para la administración de eventos contextualizados.

• Identificar los factores determinantes de la calidad en las Relaciones públicas, atención al cliente, banquetes y otras áreas de servicios al turista.

### XII - Resumen del Programa

UNIDAD I: Introducción al protocolo.

UNIDAD II: Aplicación del Protocolo.

UNIDAD III: La Precedencia.

UNIDAD IV: Organización de Congresos y Eventos

UNIDAD V: El Protocolo en Eventos Sociales

### **XIII - Imprevistos**

"Ante la existencia de una Pandemia declarada por la OMS al inicio del primer cuatrimestre, y considerando que se ha establecido una cuarentena que cumpla con el distanciamiento social, obligatorio y preventivo (DNU 297/2020) se ha optado por la modalidad de cursado no presencial de esta asignatura. La modalidad ha sido establecida con las siguientes características..."

Contexto COVID 2019

El curso se transformará a "modalidad a distancia" (virtual), si por la pandemia persiste el distanciamiento social, obligatorio y preventivo.

Esto, implica la creación de un aula, donde los estudiantes encontrarán los contenidos por clase (incluyen desarrollos teóricos, conceptuales, videos, notas, artículos y desarrollos de clase), actividades complementarias, foros, chats, mensajería, bibliografía y evaluaciones online.

Las clases serán online y offline alternativamente. Quienes no puedan acceder de manera online a las clases, no serán considerados ausentes. Sin embargo, en esos casos, se considerará su participación activa en las tareas y actividades.

El formato virtual no altera la planificación de las clases, como tampoco los días y horarios previstos para consultas, por dos vías: 1. durante las clases, 2. canal de mensajes entre docentes/estudiantes que se usará con frecuencias para reforzar las comunicaciones.

Aquellos estudiantes que no poseen conexión estable de internet, pueden solicitar el envío de clases a través de correo electrónico y mensajería whatsapp.

Todo lo anteriormente indicado, no afectará el normal desarrollo de contenidos, evaluaciones y sus correspondientes recuperatorios.

### **XIV - Otros**

--

### **ELEVACIÓN y APROBACIÓN DE ESTE PROGRAMA**

**Profesor Responsable**

Firma:

Aclaración:

Fecha: