



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

**(Programa del año 2022)**

**Area: Area de Organización y Gestión de Empresas Turísticas**

### **I - Oferta Académica**

<b>Materia</b>	<b>Carrera</b>	<b>Plan</b>	<b>Año</b>	<b>Período</b>
RELACIONES PUBLICAS Y PROTOCOLO	G.U.T.	14/08	2022	2° cuatrimestre
RELACIONES PUBLICAS Y PROTOCOLO	TEC.UNIV.EN GEST.HOTEL.	29/04	2022	2° cuatrimestre
RELACIONES PUBLICAS Y PROTOCOLO	TEC.UNIV.EN GEST.TURIST.	48/03	2022	2° cuatrimestre

### **II - Equipo Docente**

<b>Docente</b>	<b>Función</b>	<b>Cargo</b>	<b>Dedicación</b>
LUCERO, FEDERICO MARTIN	Responsable de Práctico	JTP Exc	40 Hs
VELAZQUEZ, CINTHIA DESIREE	Responsable de Práctico	JTP Semi	20 Hs

### **III - Características del Curso**

<b>Credito Horario Semanal</b>				
<b>Teórico/Práctico</b>	<b>Teóricas</b>	<b>Prácticas de Aula</b>	<b>Práct. de lab/ camp/ Resid/ PIP, etc.</b>	<b>Total</b>
Hs	Hs	Hs	Hs	Hs

<b>Tipificación</b>	<b>Periodo</b>
---------------------	----------------

<b>Duración</b>			
<b>Desde</b>	<b>Hasta</b>	<b>Cantidad de Semanas</b>	<b>Cantidad de Horas</b>

### **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:

- 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.

## **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 – Órdenes 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.

Congresos, eventos, cursos, jornadas, talleres virtuales.

### **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**

En este cuatrimestre se solicitarán 2 (dos) trabajos prácticos, en los cuales el alumno podrá volver los conocimientos adquiridos y en la cursada, los cuales tendrán un límite inferior de aprobación de 4 (cuatro).

## **VIII - Regimen de Aprobación**

### **RÉGIMEN DE PROMOCIÓN**

Para la promoción del curso se deberá cumplir:

- a) Aprobación de 2 (dos) exámenes parciales con al menos de 7/10 puntos en primera instancia.
- c) Aprobación de los 2 trabajos prácticos con al menos de 7/10 puntos.
- d) 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) 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 2 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 (e-book)
- [2] Berisso, M. (2006) Protocolo y ceremonial. Oficial, empresario y social (5ta edición). Buenos Aires: Espasa. (físico en biblioteca)
- [3] Jijena Sanchez, Rosario. (2009) Como organizar eventos con éxito. México. Ed. Lectorum Ugerman (físico y e-book)
- [4] Otero Alvarado, Maria Teresa. (2011). Protocolo y empresas. El ceremonial corporativo. Editorial UOC (físico).
- [5] Otero Alvarado, Maria Teresa. (2009). Protocolo y organización de eventos. Editorial UOC (físico).
- [6] Barreto, A. (2015) Introducción al Ceremonial y Protocolo. San Luis: FTU-UNSL [en línea] disponible en:
- [7] <http://moodle2.fices.unsl.edu.ar/moodle/login/index.php>

### X - Bibliografía Complementaria

- [1] Academia Argentina de Ceremonial (2014). [en línea] disponible en: <http://www.aaceremonial.com.ar/>
- [2] Protocolo y Etiqueta (copy 1995-2008). [en línea] disponible en: [http://www.protocolo.org/gest\\_web/proto\\_Portada.pl](http://www.protocolo.org/gest_web/proto_Portada.pl)
- [3] Revista Electrónica "ICONO 14" (s.f.). [en línea] disponible en: <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**

Las clases serán presenciales, según lo dispuesto por la FTU a través del aulero publicado oportunamente.

Además del dictado antes mencionado, la cátedra podrá utilizar los recursos de dictado de clase online – sincrónico - y offline – asincrónico - alternativamente. Las clases que sean dictadas de manera ONLINE, tendrán las mismas características de las clases presenciales, por lo tanto quienes no puedan acceder de manera online a las clases, serán considerados ausentes. 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**

--