Ministerio de Cultura y Educación **(Programa del año 2025)**
Universidad Nacional de San Luis
Facultad de Turismo y Urbanismo
Departamento: Turismo
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	2025	2° cuatrimestre
RELACIONES PUBLICAS Y PROTOCOLO	TEC.UNIV.EN GEST.HOTEL.	29/04	2025	2° cuatrimestre
RELACIONES PUBLICAS Y PROTOCOLO	TEC.UNIV.EN GEST.TURIST.	48/03	2025	2° cuatrimestre

II - Equipo Docente

Docente	Función	Cargo	Dedicación
VELAZQUEZ, CINTHIA DESIREE	Prof. Responsable	P.Adj Simp	10 Hs
LUCERO, FEDERICO MARTIN	Responsable de Práctico	JTP Exc	40 Hs

III - Características del Curso

Credito Horario Semanal				
Teórico/Práctico	**Teóricas**	**Prácticas de Aula**	**Práct. de lab/ camp/ Resid/ PIP, etc.**	**Total**
4 Hs	Hs	Hs	Hs	4 Hs

Tipificación	Periodo
B - Teoria con prácticas de aula y laboratorio	2º Cuatrimestre

Duración			
Desde	**Hasta**	**Cantidad de Semanas**	**Cantidad de Horas**
04/08/2025	14/11/2025	15	60

IV - Fundamentación

La asignatura tiene como propósito ofrecer a los estudiantes 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

OBJETIVOS
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 esquela.
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

Se solicitarán Trabajos prácticos áulicos y en grupo al finalizar cada unidad, en los cuales el estudiante podrá repasar y reafirmar los conocimientos adquiridos en la clase teórica y bibliografía. Los cuales tendrán un límite inferior de aprobación de 6 (SEIS).

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 todos los trabajos prácticos con al menos de 7/10 puntos.

d) Aprobación de un examen de carácter integrador con al menos de 7/10 puntos.
RÉGIMEN 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 todos los trabajos prácticos con al menos de 6/10 puntos o sus respectivos recuperatorios.
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: se evaluarán conocimientos teóricos/prácticos.

IX - Bibliografía Básica

[1] BLANCO VILLALTA J. G. (1992 y posteriores) – CEREMONIAL. Buenos Aires. Lugar Editorial S.A
[2] (e-book)
[3] Berisso, M. (2006) Protocolo y ceremonial. Oficial, empresario y social (5ta edición). Buenos Aires:
[4] Espasa. (físico en biblioteca)
[5] Jijena Sanchez, Rosario. (2009) Como organizar eventos con éxito. México. Ed. Lectorum Ugerman (físico
[6] y e-book)
[7] Otero Alvarado, Maria Teresa. (2011). Protocolo y empresas. El ceremonial corporativo. Editorial UOC
[8] (físico).
[9] Otero Alvarado, Maria Teresa. (2009). Protocolo y organización de eventos. Editorial UOC (físico).
[10] Barreto, A. (2015) Introducción al Ceremonial y Protocolo. San Luis: FTU-UNSL [en línea] disponible en:
[11] http://moodle2.fices.unsl.edu.ar/moodle/login/index.php

X - Bibliografia 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:
[3] http://www.protocolo.org/gest_web/proto_Portada.pl
[4] Revista Electrónica "ICONO 14" (s.f.). [en línea] disponible en:
[5] http://www.icono14.net/ojs/index.php/icono14/article/view/252
[6] Manual de ceremonial y protocolo de las universidades nacionales
[7] Manual de etiqueta y protocolo en las videoconferencias UNAH
[8] Manual de protocolo ceremonial y etiqueta . Universidad Nacional de Cuyo.

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