



Universidad Nacional de San Luis
FACULTAD DE TURISMO Y URBANISMO

Programa de Relaciones Públicas y Protocolo– 2023

I – OFERTA ACADÉMICA

MATERIA	CARRERAS	PLAN DE ESTUDIOS ORD. N°	AÑO	PERIODO
(24)	Técnico Universitario en Gestión del Turismo	37/11	2023	Cuatrimestral

II - EQUIPO DOCENTE

APELLIDO Y NOMBRE	FUNCIONES	CARGO	DEDIC.
Velázquez, Cinthia Desirée	Responsable	Prof. Adjunta	Exclusivo
Lucero, Federico	Auxiliar	Auxiliar de Primera	Exclusivo

III- CARACTERÍSTICAS DEL CURSO

CREDITO HORARIO SEMANAL					TIPIFICACION / PERIODO	DURACION			
Teórico/ Práctico	Teóric as	Práctic as de Aula	Prácticas de lab/camp/r esid/PIP, etc.	Total	A – B - C	Desde	Hasta	Canti dad de Sema nas	Cantid ad de horas
4 hs.	-	-	-	4 hs.	B	07/08/23	18/11/23	15	60 hs.

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



Universidad Nacional de San Luis
FACULTAD DE TURISMO Y URBANISMO

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- PROPÓSITOS

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.



Universidad Nacional de San Luis
FACULTAD DE TURISMO Y URBANISMO

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

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.

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 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

BLANCO VILLALTA J. G. (1992 y posteriores) – CEREMONIAL. Buenos Aires. Lugar Editorial S.A (e-book)

Berisso, M. (2006) Protocolo y ceremonial. Oficial, empresario y social (5ta edición). Buenos Aires: Espasa. (físico en biblioteca)

Jijena Sanchez, Rosario. (2009) Como organizar eventos con éxito. México. Ed. Lectorum Ugerman (físico y e-book)

Otero Alvarado, Maria Teresa. (2011). Protocolo y empresas. El ceremonial corporativo. Editorial UOC (físico).

Otero Alvarado, Maria Teresa. (2009). Protocolo y organización de eventos. Editorial UOC (físico).

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

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



Universidad Nacional de San Luis
FACULTAD DE TURISMO Y URBANISMO

X - BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

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

<http://www.aaceremonial.com.ar/>

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

http://www.protocolo.org/gest_web/proto_Portada.pl

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

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

Manual de ceremonial y protocolo de las universidades nacionales

Manual de etiqueta y protocolo en las videoconferencias UNAH

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 DE PROGRAMA

UNIDAD I: Introducción al protocolo.

UNIDAD II: Aplicación del Protocolo.

UNIDAD III: La Precedencia.



Universidad Nacional de San Luis
FACULTAD DE TURISMO Y URBANISMO

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.

ELEVACIÓN Y APROBACIÓN DE ESTE PROGRAMA

	Profesor responsable	Coordinador de Área	Coordinador Comisión de Carrera
Firma:			
Aclaración:	Lic. Cinthia Velazquez	Lic. Lucia Miranda	Lic. Evangelina Solís