



## **COMM067PO. Colaboración a la organización de eventos y protocolo.**

**Sku:** PA\_COMM067PO

**Horas:** 65

**Formato:** HTML

### **OBJETIVOS**

- Identificar el concepto, origen, función y tipos de protocolo.
- Diferenciar y caracterizar los diferentes tipos de actos y eventos que pueden celebrarse, y que pueden requerir la gestión de protocolo.
- Conocer la legislación y normativa existente en cuestiones de protocolo.
- Establecer la filosofía del evento, que redundará en todo su conjunto.
- Conocer la figura del anfitrión y sus características principales.
- Valorar la dignidad del invitado de honor y su oportunidad en el acto.
- Conocer los principales niveles de actuación en la preparación de un acto.
- Identificar las precedencias y tratamientos más correctos en cada caso.
- Saber distinguir, básicamente, los tipos de presidencias
- Contrastar el orden correcto de colocación de personas y símbolos en los eventos.
- Conocer los diferentes agentes intervinientes de un evento: organizador, anfitrión, invitado de honor, promotores, patrocinador.
- Desarrollar un proyecto protocolario que recoja las pautas organizativas.
- Estructurar correctamente las secuencias del programa que configuran el evento.
- Determinar el salón, mobiliario y resto de elementos más adecuados para cada evento.
- Familiarizarse con las fases de un evento.
- Conocer los pasos a seguir en la planificación y organización de un evento.
- Aprender a programar un evento en función de su tipología.
- Aprender a confeccionar cronogramas de cara a una correcta organización y planificación del evento.
- Conocer la importancia del presupuesto para dimensionar el evento.
- Identificar las distintas tipologías de reuniones y eventos: congresos, convenciones, viajes de incentivo, exposiciones y ferias, premios y otros.
- Identificar las diferentes fases del proyecto de un evento y los contenidos de cada una de ellas.
- Familiarizarse con los conceptos de identidad corporativa, logotipo y marca.
- Conocer los diferentes tipos de publicidad comercial, así como sus aplicaciones en papelería comercial y merchandising.

- Conocer los elementos básicos de la comunicación a través de la imagen.
- Conocer los elementos básicos de la imagen de marca.
- Utilizar los elementos de identidad gráfica en los distintos tipos de eventos.
- Familiarizarse con los distintos tipos de servicios y métodos audiovisuales y vinculados a las telecomunicaciones.
- Definir el protocolo social y conocer qué aspectos de la vida regula.
- Dominar los usos sociales y las aplicaciones más habituales de las normas de protocolo, tales como la forma de vestir, etiqueta, normas de cortesía y otras, en función del tipo de evento que se vaya a desarrollar en el ámbito oficial, empresarial y social.

## CONTENIDOS

### • Unida 1. Introducción al protocolo.

- Origen del protocolo
- Definiciones
  - Definición de protocolo
  - Conceptos relacionados: precedencia, ceremonial y etiqueta
  - Grandes profesionales del protocolo en España
- Funciones y necesidad del protocolo en la actualidad
- Clasificación de los distintos tipos de actos
  - Tipos de actos
  - Tipos de protocolo
  - Protocolo institucional tradicional o diplomático
  - Protocolo internacional
  - Protocolo empresarial
  - Protocolo informático
- Legislación y normativa protocolaria
  - Normativa protocolaria básica
  - Normas seguidas en protocolo
  - Real Decreto 2099/1983, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Ordenamiento General de Precedencias en el Estado
  - Real Decreto 2101/1983, 4 de agosto, por el que se crea la Jefatura de Protocolo del Estado
  - Ley 33/1981, de 5 de octubre, del Escudo de España
  - Ley 39/1981, 28 octubre, por la que regula el uso de la Bandera de España y el de otras banderas y enseñas
  - Real Decreto 1560/1997, de 10 de octubre, por el que se regula el Himno Nacional
  - Honores Militares y Reales Ordenanzas Militares
  - Condecoraciones
- El gabinete de protocolo

### • Unida 2. Claves protocolarias de un evento.

- Objetivos y filosofía del acto

- Niveles de actuación en la preparación de un acto
  - Objetivos del acto
  - Conceptos relacionados con el saber ser
- Componentes principales: organización, anfitrión, invitado de honor, autoridad, patrocinador, promotor
- Precedencias y tratamientos de autoridades
  - Precedencia, preeminencia y prevalencia
  - En función del tipo de acto
  - Ordenamiento general de precedencias
  - Actos militares
  - Rangos de ordenación
  - Precedencias según el RD 2099/1983
  - Tratamientos de las principales autoridades
- La presidencia del acto
  - Criterios de ordenación
  - Tipos de presidencias
  - Quién y cómo se ordena un acto
  - Razones para colocar la presidencia
  - Colocación de la presidencia
  - Sistemas de colocación de la presidencia
  - Cesión de la presidencia

● **Unidad 3. Técnicas para la organización de actos.**

- Fases del proyecto protocolario
  - El proyecto protocolario
  - Inicio del proyecto
  - Estructura recomendada para el proyecto protocolario
  - Documentos útiles
- Elección del escenario del evento
  - El evento: de pie, sentados o mixto
  - El aforo
  - Ubicación del evento
  - Clasificación de los restaurantes
  - Elementos y servicios de los restaurantes de lujo
  - Elección del local y salón
- Invitados
  - Lista de invitados: criterios
  - Confección de la lista de invitados
  - La confirmación
  - La nota de protocolo
- Programa del acto: secuencias
- Preparación del evento: los medios materiales
  - Elementos de una mesa en una conferencia
  - Elementos de una mesa en un banquete
    - Introducción
    - Mantelería
    - Platos

- Cubiertos
- Copas
- Estética, decoración y presentación de la mesa
- Servicio personal del plato
  - Diferentes formas de servicio
  - Protocolo del servicio del vino
  - Orden correcto del servicio

• **Unidad 4. Planificación de eventos.**

- Puntos clave para el éxito en la organización de eventos
- Organización y planificación de actos
- Metodología: pasos a seguir
- Cronograma de actividades. Importancia del cronograma. Proceso de elaboración
- Timing y Check List del evento: importancia en la organización y proceso de elaboración
  - Timing o temporalización
  - Check List
- Presupuesto del evento
  - Su importancia para dimensionar el evento
  - Tipos y características
- Eventos con impacto en la Responsabilidad Social Corporativa de la compañía
- Preparación y desarrollo del evento
- Actividades a realizar antes del evento
  - Actividades de planificación
  - Actividades de organización
- Actividades durante el evento
- Actividades posteriores. Análisis de resultados. Elaboración del informe
  - Tareas post-evento
  - Análisis de resultados
  - Reuniones
  - Encuestas
  - Elaboración del informe
- Las preguntas clave antes de afrontar cualquier tipo de acto

• **Unidad 5. Definición y desarrollo de los principales eventos de una organización.**

- Desayunos, comidas y cenas de empresa
  - Introducción
  - El menú, la espera, la despedida
    - El menú
    - La espera
    - La despedida
  - Distintos tipos de invitaciones
    - Desayuno de trabajo
    - Vino español
    - El almuerzo
    - La cena
    - Tentempié o snack de trabajo

- Cóctel o recepción
  - Preparativos para la organización de una comida
    - Invitaciones e invitados
    - Confección del listado de invitados confirmados
    - Las mesas
    - Maneras de indicar la colocación del los comensales
    - Decoración de la mesa
    - Entrada al comedor
    - Normas para servir
  - Visitas a las instalaciones de la organización: clientes, vips y autoridades
  - Reuniones de alto nivel
    - Reuniones de empresa
    - Organización de las reuniones de alto nivel
  - Inauguraciones
  - Presentación a clientes
  - Actos homenaje
    - Los homenajes
    - Elementos materiales y decorativos de la presidencia
  - Aniversarios
  - Juntas generales y junta de accionistas
  - Viajes de incentivo
  - Convenciones internas
  - Participación en ferias
  - Organización y participación en congresos
    - El comité organizador y sus primeras funciones
    - Fase previa del congreso
    - El protocolo del congreso
    - Programa general de las jornadas
    - Labor protocolaria
  - Patrocinio
  - Road show
  - Premios
  - Actos relevantes
    - Actos de primera piedra
    - Libro de honor
    - Firmas de acuerdos y convenios
    - Recepción y cócteles
- **Unidad 6. Identidad gráfica de los eventos.**
- Introducción a la identidad corporativa
    - Conceptos corporativos
      - Diseño corporativo e identidad corporativa
      - La realidad corporativa
      - La identidad corporativa
      - La imagen corporativa
      - La comunicación corporativa
    - Concepto de cultura corporativa

- Concepto de imagen corporativa
  - Concepto de identidad gráfica
- Elementos básicos de la comunicación
  - Elementos básicos de la comunicación a través de la imagen: color, forma, tipografía, composición
  - Elementos básicos de la imagen de marca: símbolo, logotipo y marca
  - El manual de identidad gráfica
- Uso de los elementos de identidad gráfica en los distintos tipos de eventos
  - Soportes de la identidad visual corporativa
  - Papelería corporativa
  - Folletos y catálogos
  - Página Web
  - Uniformes corporativos
  - Regalos y obsequios promocionales
  - Arquitectura efímera: stands y escenografía
    - Elementos multimedia: proyecciones, presentaciones, videos, interactivos

• **Unidad 7. El protocolo social.**

- Definiciones
  - Protocolo social
  - Educación y protocolo social
  - Sociabilidad
  - Civildad y civismo
  - El Derecho, la Moral y los Usos Sociales
  - Habilidades sociales
- Normas de cortesía esenciales
  - Conceptos que forman el "saber estar " y "saber funcionar"
  - Cortesía y modales
  - Tratamientos
  - Sonrisa
  - Puntualidad y rigor
  - Las presentaciones y los saludos
    - Tipos de saludos
    - Pautas al hacer presentaciones
  - Modales en la mesa
    - Introducción
    - Por norma general
    - A la hora de sentarnos
    - Al servirnos o si nos sirven
    - Al comer
  - La imagen personal y la etiqueta
    - Factores para conseguir una indumentaria adecuada
    - Consejos para hombres y mujeres
    - Vestimenta masculina
      - En general
      - Vestimenta informal

- Media etiqueta
  - Etiqueta
  - En oficinas o de cara al público
- Vestimenta femenina
  - En general
  - Vestimenta informal
  - Media etiqueta
  - Etiqueta
  - En oficinas o de cara al público
- Organización de un comedor
  - Criterios para seleccionar el tipo de mesa
  - Tipos de mesa
  - Ordenación de las mesas en un acto multitudinario
    - Nociones generales
    - Con varios salones
  - Colocación de los comensales
    - Formas de colocación de los invitados
    - Tipos y disposiciones de mesas
    - Colocación en mesa rectangular
    - Colocación en mesa de presidencia rectangular con asientos en un lateral
    - Sistema inglés y sistema francés
    - Colocación protocolaria de presidencias y restantes comensales
    - Conducción de comensales hasta la mesa

• **Unidad 8. Introducción a la comunicación**

- Definición y el proceso comunicativo. ¿Qué debe saber y cómo comunicarse?
  - Etapas de la comunicación efectiva
  - Elementos de la comunicación
  - Diferencia entre información y comunicación
  - Fases de la comunicación
  - Lenguajes utilizados para comunicarse
  - Clases de comunicación
  - Características del mensaje
  - Elaboración y requisitos del mensaje
- Papel fundamental que desempeña la comunicación
  - Funciones de la comunicación
  - Función informativa
  - Función afectiva
  - Función regulativa
  - Otras funciones de la comunicación grupal
- Comunicación interpersonal / Comunicación colectiva de masas
- Habilidades comunicativas y profesionales del secretariado
  - Aspectos generales
  - Efectos de la comunicación
  - Objetivos de la comunicación

- Cómo conseguir una buena comunicación
  - Empatía y asertividad
  - Significado de ser agresivo, pasivo y asertivo
  - Técnicas de comunicación efectiva
  - Expresiones no recomendadas
- **Unidad 9. La comunicación en las instituciones y las empresas**
    - El gabinete de comunicación. Papel de la secretaria o asistente de dirección
      - Cuestiones generales
      - El área de presidencia
      - El personal de secretaría
    - Comunicación interna / Comunicación externa
      - Principios de la comunicación
      - Comunicación en las organizaciones
      - Comunicación interna
      - Comunicación externa
    - Los principales escritos
      - La carta
      - La instancia
      - El oficio administrativo
      - El certificado
      - La nota interna y el memorándum
      - El saluda
      - El informe
      - Actas y memorias
    - El protocolo telefónico
      - Normas generales
      - El cuidado de la voz
      - La sonrisa telefónica
      - Atender al teléfono correctamente
      - Recomendaciones
      - Llamadas personales
      - El contestador automático
      - El uso del teléfono móvil
    - La comunicación a través de correo electrónico
- **Unidad 10. Comunicación habitual con los medios de comunicación**
    - La nota de prensa
      - Qué es
      - Características principales
      - Detalles y estructura
      - Consejos para una buena difusión
    - La convocatoria de prensa
    - La rueda de prensa
    - El reportaje
      - Qué es
      - Tipos



- Estructura
  - La entrevista
    - Qué es
    - Técnicas de redacción
    - Tipos
  - La comunicación según los distintos medios (prensa escrita, medios audiovisuales, Internet...)
    - Cómo convocarlos
    - Difusión en distintos medios
    - Folleto promocional
- **Unidad 11. La seguridad y el protocolo**
  - La importancia en el dispositivo de seguridad
    - El dispositivo de seguridad
    - Misiones del dispositivo
    - Sistemas de seguridad y emergencia en eventos
  - Diferenciación entre prevención y emergencia
    - Seguridad aplicada en el protocolo
    - Amenaza y riesgo
    - Prevención y protección
  - El personal cualificado para el dispositivo de seguridad
  - La prevención de riesgos laborales para el personal de protocolo, comunicación y seguridad
    - La celebración de los actos en el marco de la seguridad
    - La seguridad de las autoridades y personalidades
    - Recomendaciones en la organización de la seguridad de actos
      - Los invitados y los accesos
      - Acreditaciones
      - Espacios
      - En los hoteles
      - Comidas
      - Seguridad sanitaria
      - Seguridad en la oficina de protocolo
- **Unidad 12. Las nuevas tecnologías en el protocolo**
  - Tipos y comparación
    - Elementos a valorar de un software de gestión de eventos
    - Servidor propio o servidor online
  - Programas a medida y oferta estándar del mercado
    - ¿Qué decisión tomar?
    - Software a medida o software estándar
    - Programas a medida: ALTAI SOFT
    - Programas estándar
      - GESINTUR
      - REGONLINE
    - Aplicación de programas integrales para la gestión de las secretaría técnica y científica, pagos y reservas online

- Concepto de programas integrales
- Características
- Algunos programas integrales
  - Ferpuser Grupo
  - Ungerboeck
  - Criterios y operadores de búsqueda
  - Interface de Google