



## **COMM067PO. COLABORACIÓN A LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS Y PROTOCOLO.**

**SKU:** PA\_COMM067PO

### **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.

## DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

- **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
  - Civilidad 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 la 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