

**SISTEMA NACIONAL DE CAPACITACION
DISEÑO DE LA ACTIVIDAD****Nombre**

ASPECTOS PROTOCOLARES PARA LA GESTIÓN DE EVENTOS

Código INAP IN28951/18 **Estado** Activo**Programa** -Formación Continua **Área** -Administr. y desarrollo del Personal**Fundamentación**

Desde el INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACION PUBLICA (INAP), se ha generado el programa Itinerarios Formativos con el propósito de ofrecer un plan de capacitación para cada puesto de trabajo. Los itinerarios se diseñaron a partir del nomenclador elaborado por la Oficina Nacional de Empleo Público (ONEP) que identificó todas las familias de puesto de la Administración Pública Nacional (APN) y los perfiles que la integran, de la información relevada en las jurisdicciones a través de entrevistas.

La información recolectada permitió delinear un conjunto programado y ordenado de espacios de capacitación denominado itinerario formativo con el propósito de asegurar una capacitación coherente con el trabajo diario y el horizonte de carrera de los empleados públicos y desarrollar o fortalecer competencias acordes con el perfil.

El diseño de un itinerario formativo, basado en el enfoque de competencias, plantea un recorrido en cuya base se especifican metas formativas y se identifican los saberes y pasos necesarios para alcanzarlas. Las competencias reflejan un conjunto identificable y evaluable de capacidades que permiten desempeños satisfactorios en situaciones reales de trabajo, de acuerdo a los estándares históricos y tecnológicos vigentes.

El itinerario tiene una estructura modular y cada módulo se vincula con una actividad de formación tendiente a desarrollar las competencias requeridas por el perfil. Este módulo brinda las herramientas teórico-prácticas vinculadas a los procesos sobre las relaciones institucionales y las normas de ceremonial moderno que permiten que las/los secretarías/os y asistentes de dirección, desarrollen competencias para comprender el significado e importancia de la utilización de las normas protocolares que le permiten colaborar con una correcta proyección de la imagen de su jurisdicción y administrar los encuentros, reuniones y recepciones en los que es frecuente que intervengan distintas organizaciones, empresas, instituciones, jerarquías, costumbres, países y culturas.

Asimismo, las acciones previstas se encuentran enmarcadas en el Plan Anual de Capacitación INAP 2018, en las actividades tendientes al desarrollo de Competencias Profesionales del Personal del Estado.

Contribución esperada

Se espera que el presente curso contribuya al desarrollo del perfil profesional de las/os secretarías/os y asistentes de dirección de la APN, fortaleciendo y actualizando los conocimientos vinculados con los principios del ceremonial y las relaciones institucionales que impacta en la mejora de su gestión en eventos, reuniones y atención de las autoridades con las que se vincula dentro y fuera de su jurisdicción. En este sentido, se reafirma la necesidad de favorecer el desarrollo de competencias que afiancen su imagen con la aplicación concreta de las normas de ceremonial que le permita colaborar o supervisar los eventos a su cargo.

Perfil del participante

La propuesta se orienta a la capacitación de las/os secretarías/os y asistentes de dirección de la APN.

Objetivos

Se espera como resultado de los aprendizajes en el ámbito de esta actividad formativa que los participantes estén en condiciones de:

- Conocer las reglas protocolares nacionales que aplican en el sector público para brindar asistencia de calidad en los encuentros institucionales.
- Conocer la relación que existe entre los eventos formales y la imagen que las autoridades desean transmitir públicamente en todas sus expresiones.
- Aplicar los principios operativos de recepción, atención, ubicación y desplazamiento de autoridades y grupos de trabajo en reuniones que inciden en el éxito de un acto, ceremonia o reunión.
- Identificar estilos en las comunicaciones de corte protocolar para aplicar los tratamientos que corresponden a cada grupo social, corporativo, regional o internacional.
- Aplicar formalidades relativas a la etiqueta corporativa actual, comportamientos, vestimenta y atención para organizar reuniones de calidad.
- Valorar el propio rol en el marco de la participación o colaboración en los actos, ceremonias o recepciones con el fin de mejorar su desempeño y agregar valor a su perfil.

Contenido

Módulo 1: La imagen institucional y profesional en los encuentros institucionales

La producción del evento como expresión de la imagen y la identidad institucional

Los íconos de la identidad: símbolos nacionales, institucionales y propios del evento. Su protocolo y utilización en el ámbito de las reuniones.

La marca del evento y su pertenencia: cartelera, sitios, material del participante, espacios, tecnología.

La imagen profesional: discursos y presentaciones visuales. Consejos para presentaciones en radio y televisión.

La imagen profesional en eventos sociales y de negocios: saludos, presentaciones, situaciones protocolares especiales, tarjetas, papelería y currículum vitae, las invitaciones y su representación.

El anfitrión de huéspedes internacionales: Las obligaciones protocolares de los locales.

La mujer profesional en el exterior: actitudes e imagen.

Módulo 2: Las recepciones en el ámbito institucional y social

Las recepciones en el marco de la etiqueta y del protocolo

Los diferentes tipos de recepciones y sus características

La Presidencia, el anfitrión, el invitado de honor y los invitados especiales

Los aspectos organizativos de las recepciones: quien invita? Tipos de mesas, menú, tendencias del catering, armado de sitios, salón, servicios de apoyo, la presencia de símbolos de identidad e imagen institucional, el tratamiento de los símbolos patrios en recepciones oficiales

La precedencia en las mesas y su distribución

La dinámica del servicio en las comidas, banquetes y cenas

Los acontecimientos especiales: los discursos, la entrega de regalos y distinciones en una comida

La etiqueta de cortesía en recepciones: clases de recepción, gentilezas de los anfitriones y de los invitados, presentaciones, comportamientos, vestimenta de etiqueta y las formalidades del protocolo.

Aspectos importantes en otras culturas

Módulo 3: El Ceremonial en la Comunicación escrita

La redacción protocolar.

¿Quién firma y quien recibe?

La correspondencia de estilo: cartas, esquelas y tarjetas

Las cartas: Oficiales, comerciales y sociales

Las esquelas: Esquela de invitación, declinación de invitaciones, salutación y de condolencias. Ejemplificación y aplicación práctica

El arte de convocar a través de las invitaciones. Cómo invitar a las autoridades y empresarios. Las invitaciones: diversos tipos de tarjetas impresas. Ejemplos

Los usos y costumbres de la etiqueta en el arte de invitar.

Estrategias metodológicas y recursos didácticos

El foco de la capacitación está puesto en el desarrollo de capacidades específicas de la formación del profesional e intenta promover un aprendizaje práctico, integral y activo. Busca como resultado cambios en la forma de pensar y actuar de las personas. En este sentido, se destaca el valor de la experiencia (propia y de otros) que adquieren significación a partir del acercamiento a situaciones vinculadas con la realidad del trabajo.

Durante el desarrollo de los encuentros se propondrán actividades individuales y grupales. Y se implementarán a través de distintas técnicas: exposición dialogada, grupos de discusión, análisis y resolución de casos, debates a partir de la presentación de situaciones provenientes del cotidiano laboral de quienes se desempeñan como secretarías/os y asistentes de dirección, lectura guiada, etc.

Las actividades introductorias estarán destinadas a realizar el diagnóstico y la puesta en valor de los saberes de los participantes mediante el diálogo. Orientan a trabajar los aspectos conceptuales con ejemplos y situaciones concretas, recuperando la propia experiencia para ponerla en revisión.

Las actividades de desarrollo están organizadas en una secuencia que favorece la apropiación y dominio progresivo de conceptos, herramientas y procedimientos que puedan ser aplicados en las tareas cotidianas del ámbito laboral de secretarías/os y asistentes de dirección. Entre ellas se realizarán simulaciones de atención protocolar a autoridades extranjeras o nacionales, análisis de situaciones relativas a la aplicación de precedencias en estrados, fotos oficiales, palcos, mesas que se dan en el marco de los eventos y la construcción grupal de herramientas que faciliten la supervisión de estos aspectos en las reuniones y eventos.

Se utilizará apoyo visual en power point con imágenes, apuntes y material audiovisual elaborado por la docente, plantillas de trabajo y proyección de videos que planteen situaciones que ejemplifiquen la aplicación de protocolo.

La actividad integradora final se realizará a través de la simulación de situaciones concretas de participación en la organización de un evento simple, que recorre los contenidos trabajados en las distintas unidades. Los participantes integrarán distintos comités que tendrán a su cargo desarrollar tareas vinculadas con los principales aspectos de su organización y el docente con lista de cotejo observará la correcta aplicación de los contenidos trabajados en los encuentros.

Descripción de la modalidad

Presencial

Bibliografía

Molinari, Silvia El Ceremonial Institucional y de los Negocios. Editorial TEMAS 2008 Buenos Aires - Cap VII "La imagen institucional y profesional en los negocios"

Decreto 2072/93 Ordenamiento General de Precedencia Protocolar. "Modo de establecer las precedencias", la "Representación protocolar" y la "Competencia protocolar". Bs. As., 7/10/93

Decreto 336/2017 Procedimientos administrativos. Bs As., 15/5/2017

Evaluación de los aprendizajes

Se proponen tres tipos de evaluaciones: diagnóstica, de proceso y de producto. La evaluación se considerará como una instancia presente durante todo el proceso de enseñanza con el propósito de identificar fortalezas y dificultades y efectuar los reajustes necesarios para favorecer el desarrollo de las capacidades.

- Evaluación diagnóstica: al inicio del curso se aplicará una encuesta con el fin de determinar el nivel de conocimientos que

tienen los participantes y la devolución grupal les permitirá descubrir los conocimientos que desde la práctica diaria poseen sin formalizar. Este diagnóstico grupal promueve los ajustes necesarios en las actividades y secuencia de los contenidos.

- Evaluación de proceso: realizada en forma continua y sistemática. El docente realizará monitoreo de las actividades previstas para cada espacio formativo: individual y/o grupal. Se plantean actividades intermedias de elaboración individual que permiten comprobar el grado de avance en la comprensión de los contenidos y el desarrollo de las habilidades que se requieren.

Se propician espacios de intercambio y debate grupal a partir del análisis de situaciones concretas, donde se deben aplicar las normas y costumbres del ceremonial y protocolo moderno.

Se facilita la construcción guiada de herramientas (planillas, check list, bases, etc.) que en base a la aplicación de los contenidos aprendidos, le permitan elevar la calidad de gestión en la participación de eventos dentro de su Jurisdicción.

- Evaluación de producto: Se realizará una evaluación final integradora, de carácter eminentemente práctica, en la cual los participantes puedan demostrar las capacidades adquiridas. La misma se desarrollará el último día del curso, a través de la simulación de tareas de colaboración en la organización de un evento simple, recorriendo los contenidos trabajados en las distintas unidades. Los participantes integrarán distintos comités que tendrán a su cargo desarrollar las principales actividades de aplicación protocolar y el docente con lista de cotejo observará y evaluará su correcta aplicación.

Los criterios de evaluación están asociados a los objetivos. En las actividades se evaluará si el participante:

- Aplica correctamente las reglas de ceremonial y protocolo. 30%
- Respeta reglas y procedimientos de su rol. 30%
- Comunica con claridad y precisión conceptual. 20%
- Identifica situaciones problemáticas y propone soluciones. Fundamenta las decisiones tomadas 20%

Instrumentos para la evaluación

- Para la evaluación diagnóstica se aplicará una breve encuesta individual de relevamiento de saberes y aprendizajes previos que se comparten grupalmente.
- Para la evaluación de procesos se elaboraran consignas de trabajo individual y grupal.
- Para la evaluación de producto se diseñará una breve situación de simulación para el posterior análisis del caso por parte de un grupo de participantes.
- Para la evaluación de satisfacción se elaborará un cuestionario de satisfacción.

Requisitos de Asistencia y aprobación

- Aprobar las actividades propuestas por el docente.
- Asistir al 80% de los encuentros presenciales.
- Participar y aprobar el trabajo integrador final.

Duración (Hs.)

15

Detalle sobre la duración

Se propone una carga horaria de 15hs presenciales. 5 encuentros de 3hs cada uno.

Cronograma a confirmar

Lugar

A designar

Perfil Instructor

Silvia Graciela Molinari, Licenciada en Relaciones Humanas y Relaciones Públicas Univ de Morón y Doctora en Sociología Laboral Univ Arg de la Empresa.

Origen de la demanda

Itinerarios Formativos

Prestadores Docentes

CUIT/CUIL	APELLIDO Y NOMBRE
27179656243	MOLINARI,SILVIA GRACIELA