



# INESEM

BUSINESS SCHOOL

## ***Postgrado en Organización de Eventos, Protocolo y Turismo de Negocios + Titulación Universitaria***

**+ Información Gratis**

titulación de formación continua bonificada expedida por el instituto europeo de estudios empresariales

# Postgrado en Organización de Eventos, Protocolo y Turismo de Negocios + Titulación Universitaria

**duración total:** 500 horas

**horas teleformación:** 150 horas

**precio:** 0 € \*

**modalidad:** Online

\* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

## descripción

El presente curso en Organización de Eventos, Protocolo y Turismo de Negocios se pretende aportar los conocimientos necesarios para la planificación, organización y control de eventos, dentro de la competencia general para Crear y operar viajes combinados, productos similares y eventos, utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa, y gestionar el departamento o unidad correspondiente de la agencia de viajes o entidad equivalente. Por otro lado, el protocolo está adquiriendo cada vez mayor importancia en nuestra sociedad actual, por lo que es importante conocer detalladamente los aspectos a tener en cuenta para la elaboración de protocolos. Así, con el presente curso en Organización de Eventos, Protocolo y Turismo de Negocios se pretende aportar de una forma sencilla los conocimientos necesarios para elaborar protocolos profesionalmente en cualquiera de sus ámbitos de aplicación.



## *a quién va dirigido*

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo que deseen adquirir o perfeccionar sus conocimientos técnicos en este área.

## *objetivos*

- Analizar el turismo de reuniones e identificar sus demandas específicas dentro del sector turístico.
- Planificar y presupuestar un evento y definir su programa, identificando las actividades y tareas que se derivan para la entidad gestora.
- Aplicar técnicas para el proceso de organización de un evento determinado, analizando la lógica de dicho proceso.
- Describir el proceso de evaluación final de un evento, describiendo las actividades de dirección y control inherentes.
- Saber en qué consiste la práctica profesional del protocolo.
- Planificar, estructurar y gestionar el departamento de protocolo.
- Dominar las reglas de protocolo.
- Conocer las diferentes habilidades que se deben dominar para la aplicación adecuada del protocolo.

## *para qué te prepara*

El presente curso en Organización de Eventos, Protocolo y Turismo de Negocios te prepara para consolidar tus conocimientos acerca del protocolo si ya dispones de ellos, o para introducirte en este sector y convertirte en un profesional experto capaz de llevar a cabo la elaboración de protocolos en cualquier ámbito.

## *salidas laborales*

Desarrolla su actividad preferentemente en unidades productivas de agencias de viajes, tour-operadores, entidades organizadoras de congresos, departamentos de eventos en establecimientos hoteleros y oficinas de promoción turística, tanto en el sector público como privado, Dirección de agencias de organización de eventos, Dirección de protocolo, Organización de congresos y reuniones, Relaciones públicas, Marketing.

## titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de INESEM vía correo postal, la Titulación Oficial que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/máster, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales).



### INSTITUTO EUROPEO DE ESTUDIOS EMPRESARIALES

como centro de Formación acreditado para la impartición a nivel nacional de formación  
EXPIDE LA SIGUIENTE TITULACIÓN

#### NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

#### Nombre de la Acción Formativa

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación INESEM en la convocatoria de XXXX  
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX- XXXX-XXXX-XXXXXX

Con una calificación de SOBRESALIENTE

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en  
Granada, a (día) de (mes) de (año)

La dirección General

MARIA MORENO HIDALGO

Firma del alumno/a

Sello



NOMBRE DEL ALUMNO/A

## forma de bonificación

- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los seguros sociales que la empresa paga cada mes a la Seguridad Social.

## metodología

El alumno comienza su andadura en INESEM a través del Campus Virtual. Con nuestra metodología de aprendizaje online, el alumno debe avanzar a lo largo de las unidades didácticas del itinerario formativo, así como realizar las actividades y autoevaluaciones correspondientes. Al final del itinerario, el alumno se encontrará con el examen final, debiendo contestar correctamente un mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para poder obtener el título.

Nuestro equipo docente y un tutor especializado harán un seguimiento exhaustivo, evaluando todos los progresos del alumno así como estableciendo una línea abierta para la resolución de consultas.

El alumno dispone de un espacio donde gestionar todos sus trámites administrativos, la Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunidad INESEM, donde fomentar su proceso de aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

## materiales didácticos

- Manual teórico 'Planificación, Organización y Control de Eventos'
- Manual teórico 'Protocolo'



## profesorado y servicio de tutorías

Nuestro equipo docente estará a su disposición para resolver cualquier consulta o ampliación de contenido que pueda necesitar relacionado con el curso. Podrá ponerse en contacto con nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email o Teléfono, en el horario que aparece en un documento denominado "Guía del Alumno" entregado junto al resto de materiales de estudio. Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional. Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta en un plazo máximo de 48 horas.

- **Por teléfono:** Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.

- **A través del Campus Virtual:** El alumno/a puede contactar y enviar sus consultas a través del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizando cualquier proceso administrativo así como disponer de toda su documentación



## *plazo de finalización*

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la misma duración del curso. Existe por tanto un calendario formativo con una fecha de inicio y una fecha de fin.

## *campus virtual online*

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de modalidad online, el campus virtual de ineseem ofrece contenidos multimedia de alta calidad y ejercicios interactivos.

## *comunidad*

servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

## *revista digital*

el alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

## *secretaría*

Este sistema comunica al alumno directamente con nuestros asistentes, agilizando todo el proceso de matriculación, envío de documentación y solución de cualquier incidencia.

Además, a través de nuestro gestor documental, el alumno puede disponer de todos sus documentos, controlar las fechas de envío, finalización de sus acciones formativas y todo lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos, teniendo la posibilidad de realizar un seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM

# PARTE 1. PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE EVENTOS

## UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL TURISMO DE REUNIONES Y SU DEMANDA DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS

- 1.El turismo de reuniones: concepto y evolución histórica; situación y tendencias; el turismo de reuniones como producto especializado del turismo urbano
  - 2.Las características diferenciadas y específicas de este tipo de demanda
  - 3.Mecanismos de decisión. Impactos en los destinos y en sus restantes productos turísticos
  - 4.Incorporación a la cadena turística de servicios considerados tradicionalmente como servicios a las empresas o n turísticos
  - 5.Agentes turísticos específicos: organizadores profesionales de eventos, agencias de viajes especializadas y otros
- Evolución

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. PRINCIPALES DESTINOS TURÍSTICOS NACIONALES E INTERNACIONALES DE TURISMO DE REUNIONES

- 1.Factores que determinan la especialización de un destino para turismo de reuniones: imagen de marca, infraestructuras especializadas, capacidad de alojamiento, servicios especializados y oferta complementaria
- 2.Características y análisis comparativo de los principales destinos de turismo de reuniones a nivel nacional e internacional

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. LOS EVENTOS, SU TIPOLOGÍA Y SU MERCADO

- 1.Tipología de reuniones y eventos: congresos, convenciones, viajes de incentivo, exposiciones y ferias, eventos deportivos y otros
- 2.El concepto de evento
- 3.El mercado de eventos. Los promotores de eventos. Las entidades colaboradoras y los patrocinadores. Participantes y acompañantes
- 4.La gestión de eventos como función emisora y como función receptora
- 5.Fases del proyecto de un evento

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL EVENTO COMO PROYECTO: PLANIFICACIÓN, PRESUPUESTACIÓN Y ORGANIZACIÓN

- 1.Fuentes y medios de acceso a la información
- 2.Criterios de selección de servicios, prestatarios e intermediarios
- 3.Negociación con proveedores: planteamientos y factores clave. Aspectos renegociables
- 4.Infraestructuras especializadas para reuniones, actos y exposiciones
- 5.Programación del evento: tipología de actos en función de tipología de eventos: sesiones, presentaciones, descansos, comidas, ceremonias, espectáculos y exposiciones
- 6.Programación de la logística y de los recursos humanos
- 7.Programación de ofertas pre y post evento en función de la tipología de los participantes, tales como ponentes, delegados, acompañantes, comités organizadores y científicos
- 8.Gestión de espacios comerciales y de patrocinios
- 9.Presidencias honoríficas y participación de personalidades
- 10.Confección de cronogramas
- 11.Previsión de situaciones emergentes; planes de contingencia; planes de seguridad
- 12.Presupuestación del evento

## UNIDAD DIDÁCTICA 5. SERVICIOS REQUERIDOS EN LA ORGANIZACIÓN DE

- 1.EVENTOS
- 2.Servicios de alojamiento y restauración: Establecimientos. Tipos y características. Formas de servicios. Tarifas
- 3.Servicios y métodos de reproducción y proyección de imagen y sonido y de telecomunicaciones
- 4.Servicios, modalidades y tecnologías para la traducción, como interpretación de conferencias, traducción de cinta locuciones o traducción escrita

- 5.Métodos y tecnologías de gestión y control de los accesos
- 6.Servicios y sistemas de montaje de stands y exposiciones
- 7.Secretaría técnica y secretaría científica
- 8.Servicios de animación cultural y producción de espectáculos
- 9.Transportes de acceso a la sede del evento y transportes internos colectivos
- 10.Servicios de diseño, edición e impresión de materiales gráficos, audiovisuales y digitales
11. Empresas, servicios y funciones de las azafatas de congresos
- 12.Otros servicios requeridos en los eventos

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. APLICACIONES INFORMÁTICAS ESPECÍFICAS PARA LA GESTIÓN DE EVENTOS**

- 1.Tipos y comparación
- 2.Programas a medida y oferta estándar del mercado
- 3.Aplicación de programas integrales para la gestión de las secretarías técnica y científica, pagos y reservas on-line

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. EL EVENTO COMO PROYECTO: ORGANIZACIÓN**

- 1.La organización del evento: Definición de funciones y tareas
- 2.Comités y secretarías: funciones y coordinación
- 3.Gestión de colaboraciones y patrocinios
- 4.Soportes y medios para ofrecer información del evento
- 5.Difusión del evento y captación de participantes
- 6.Estructura organizativa de un equipo de gestión de eventos
- 7.Funciones y responsabilidades
- 8.Procedimientos e instrucciones de trabajo

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. EL EVENTO COMO PROYECTO: DIRECCIÓN Y CONTROL**

- 1.Control de inscripciones
- 2.Control de cobros
- 3.Confirmaciones de inscripción, asignación de espacios en exposiciones y otras comunicaciones a inscritos
- 4.Protección de datos personales
- 5.Documentación del evento
- 6.Procesos administrativos y contables
- 7.Seguimiento del proyecto. Actuaciones ante desviaciones
- 8.Coordinación
- 9.Evaluación de servicios y suministros
- 10.Formalización de contratos. Documentación
- 11.Supervisión y control del desarrollo del evento
- 12.Coordinación y recursos de comunicación, puntualidad en los actos, protocolo, seguridad, servicio técnico, reclamaciones, quejas, conflictos y otras situaciones emergentes
- 13.Documentos de control del evento
- 14.El informe final del evento
- 15.Balances económicos

## **PARTE 2. PROTOCOLO**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN AL PROTOCOLO**

- 1.Origen
- 2.Clases
- 3.Utilidad
- 4.Usos sociales
- 5.Legislación de protocolo y ceremonial del Estado, Académico y Religioso

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. TIPOS DE PROTOCOLO I**

- 1.Protocolo social
- 2.Protocolo académico
- 3.Protocolo internacional
- 4.Protocolo de banquetes y comidas

5. Protocolo de normas de expresión y comportamiento a través de Internet

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. TIPOS DE PROTOCOLO II**

1. Protocolo en actos deportivos
  - 1.- Normativa y reglamento y control de premiaciones
2. Protocolo de atención
3. Protocolo de seguridad
  - 1.- Escoltas en los vehículos
  - 2.- Caravanas de seguridad

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL DEPARTAMENTO DE PROTOCOLO**

1. Formación y funciones del departamento de protocolo
2. Normas y usos habituales en actos protocolarios
  - 1.- Decoración y elementos escenográficos
  - 2.- Disposición de autoridades
  - 3.- Uso de símbolos oficiales: banderas, himnos, logotipos e imágenes de empresa
  - 4.- Orden de intervenciones y jerarquía
  - 5.- Atención a invitados y acompañantes
3. Incidencias habituales en el desarrollo de actos y eventos
  - 1.- Fórmulas de resolución

### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE ACTOS**

1. ¿Por qué organizamos un acto?
2. Planificación y Organización del acto
3. Formato del acto y Público objetivo
4. Planificación, Presupuesto, Programación y Organización
  - 1.- Planificación
  - 2.- Presupuesto
  - 3.- Programación
  - 4.- Organización
5. Destino y Lugar de Celebración
6. Ejemplo de diseño y planificación de un evento deportivo

### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. HABILIDADES DE COMUNICACIÓN**

1. Técnicas de comunicación y habilidades sociales aplicadas al protocolo
  - 1.- Técnicas de comunicación
  - 2.- Habilidades sociales
2. Análisis del proceso de comunicación y sus barreras
  - 1.- Barreras en la comunicación
3. Resolución de problemas de comunicación
4. Análisis de características de la comunicación
  - 1.- Comunicación de estilo agresivo
  - 2.- Comunicación de estilo pasivo
  - 3.- Comunicación de estilo asertivo
5. Aplicación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales
6. Trato adecuado a personas con discapacidad
  - 1.- Normas de protocolo con usuarios discapacitados

### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN DE MASAS**

1. La utilización de los medios de comunicación de masas en el protocolo
2. Televisión
3. Radio
4. Prensa escrita
5. Internet
6. La publicidad
  - 1.- Publicidad ilícita

- 2.- Publicidad subliminal
- 3.- Publicidad engañosa y desleal

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. HABILIDADES SOCIALES**

- 1.¿Qué son las habilidades sociales?
- 2.Cómo se desarrollan las habilidades sociales
- 3.Asertividad
- 4.Empatía
  - 1.- Fases de la empatía
  - 2.- Efectos de la empatía
  - 3.- Dificultades de la empatía
- 5.Autoestima
- 6.Escucha activa
- 7.Negociación
- 8.Técnicas de comunicación y relación grupal
- 9.Composición de equipos
  - 1.- Causas por las que puede fracasar un equipo
  - 2.- Eficacia de los equipos
- 10.Dinámica de grupos

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 9. HABILIDADES DIRECTIVAS**

- 1.Introducción
- 2.Factores de conocimiento e inteligencia: evolución de las competencias directivas: Esquema de Koontz y O'Donnell
  - 1.- Gestión del Conocimiento
  - 2.- La Inteligencia competitiva organizacional
  - 3.- Relación entre Gestión del Conocimiento e Inteligencia Competitiva
  - 4.- Evolución de las competencias directivas- Esquema de Koontz y O'Donnell
- 3.Factores de experiencia
  - 1.- Anclas de Carrera
- 4.Factores de personalidad
  - 1.- Determinantes de la personalidad
  - 2.- Autoconocimiento
  - 3.- Valores

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 10. CREATIVIDAD**

- 1.Pensamiento creativo
- 2.Fases de la creatividad
- 3.Búsqueda de nuevas ideas
- 4.Técnicas de creatividad
- 5.Gestión creativa de conflictos