

PROTOCOLO: ORGANIZACION Y GESTION DE CONGRESOS Y EVENTOS.

Objetivos:	<ul style="list-style-type: none">• Las principales reglas y técnicas para organizar cualquier tipo de acto.• La normativa relativa al protocolo oficial español, precedentes oficiales, tratamientos y símbolos del Estado.• Normativas y tradiciones del protocolo en las Comunidades Autónomas.• El comportamiento en las relaciones con los distintos públicos: internos y externos.• La elaboración del Manual Interno de Protocolo.• El conocimiento de todo lo referente a la organización de un congreso, la convocatoria, sede, Secretaría Técnica, transportes, escenarios, funcionamiento general, traducción, atención al congresista, recepción de documentación, gerencia y servicios.
Destinatarios:	Prioritario para el PAS de Paraninfo, Actividades Culturales, Gestión Social, Secretaria General, Administradores de Centro, Conserjes, Jefes de Negociado donde se organicen congresos.
Duración:	30 horas.
Profesorado:	Profesorado de la Asociación Aragonesa de Protocolo.
Certificado:	Se otorgará a los participantes Certificado de Asistencia y Aprovechamiento, siendo requisito necesario para obtenerlo la asistencia a clase durante al menos el 90% del horario lectivo y la superación de las pruebas de evaluación de conocimientos que se realicen en el curso.
Contenidos:	<ol style="list-style-type: none">1. Introducción al protocolo.<ol style="list-style-type: none">1.1. Conceptos.1.2. Presidencias y precedencias.1.3. Símbolos: banderas, himnos, ...1.4. El R.D. 2099/1983, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Ordenamiento General de Precedencias en el Estado Español: Estructura de los poderes del Estado.2. Técnicas de organización y planificación de actos: metodología.<ol style="list-style-type: none">2.1. La organización de congresos: caso práctico.3. La etiqueta social.<ol style="list-style-type: none">3.1. Presentaciones y saludos.3.2. Fórmulas de tratamiento.3.3. Lenguaje verbal.3.4. Lenguaje no verbal.3.5. Fórmulas de cortesía de carácter general.3.6. La puntualidad.3.7. La cortesía al teléfono.4. Atención al usuario.<ol style="list-style-type: none">4.1. El respeto al usuario.4.2. La asertividad frente al conflicto.4.3. La escucha.4.4. Gestión de conflictos.5. Introducción al protocolo.<ol style="list-style-type: none">5.1. Pautas generales.5.2. Manual interno.