



Res. CFE Nro. 149/11
Anexo XII

Marco de Referencia
*para la definición de las ofertas formativas y los
procesos de homologación de certificaciones*

Organizador de Eventos

Agosto 2011

Marco de referencia para la formación del Organizador de Eventos

I. Identificación de la certificación

- I.1. Sector/es de actividad socio productiva: **SALÓN**
- I.2. Denominación del perfil profesional: **ORGANIZADOR DE EVENTOS**
- I.3. Familia profesional: **HOTELERÍA**
- I.4. Denominación de la certificación de referencia: **ORGANIZADOR DE EVENTOS**
- I.5. Nivel y ámbito de la trayectoria formativa: **FORMACIÓN PROFESIONAL.**
- I.6. Tipo de certificación: **CERTIFICADO DE FORMACIÓN PROFESIONAL INICIAL**
- I.7. Nivel de la Certificación: **II**

II. Referencial al Perfil Profesional del Organizador de Eventos.

Alcance del perfil profesional

El **Organizador de Eventos** estará capacitado, de acuerdo a las actividades que desarrollan en el perfil profesional, para planificar eventos; organizar y gestionar las actividades dentro del evento; controlar y coordinar el cronograma del evento; y vender y promocionar eventos.

Funciones que ejerce el profesional

1. Planificar eventos

El **Organizador de Eventos**, en el marco de esta función profesional, está capacitado para identificar el cliente del evento a realizar; identificar el concepto y objetivo del mismo; confeccionar un presupuesto; realizar la guía del evento y determinar el cronograma a desarrollarse en el evento.

2. Organizar y gestionar eventos

El **Organizador de Eventos**, en el marco de esta función profesional, está capacitado para disponer de todos los recursos humanos, económicos y técnicos del evento; revisar y dar un orden a cada actividad del evento en el cronograma del mismo; siendo el intermediario entre los proveedores de servicios a contratar y/o contratados y el cliente solicitante del evento.

3. Controlar y coordinar el cronograma del evento

El **Organizador de Eventos**, en el marco de esta función profesional, está capacitado para supervisar, guiar y dirigir todos los recursos económicos, materiales, técnicos y humanos del evento; evaluar el resultado final del evento realizado, a fin de comprobar su eficaz desarrollo.

4. Vender y Promocionar eventos;

El **Organizador de Eventos**, en el marco de esta función profesional, está capacitado para identificar los diferentes públicos; elaborar junto a profesionales un plan de venta y promoción; y ofertar y vender los servicios del establecimiento o eventos en general.

Área ocupacional

El Organizador de Eventos se desempeña en departamentos de eventos y/o banquetes en establecimientos hoteleros, centros de congresos y entidades organizadoras de eventos, ferias y congresos, tanto en el sector público como privado.

III. Trayectoria Formativa del Organizador de Eventos

1. Las capacidades profesionales y los contenidos de la enseñanza

- El proceso de formación, habrá de organizarse en torno a la adquisición y la acreditación de un conjunto de **capacidades profesionales** que están en la base de los desempeños profesionales descritos en el perfil del **Organizador de Eventos**.

Capacidades profesionales para el perfil profesional en su conjunto

- Aplicar técnicas de organización de eventos, relaciones públicas, ceremonial y protocolo.
- Establecer relaciones sociales de liderazgo, cooperación, coordinación e intercambio en el propio equipo de trabajo y con otras áreas del establecimiento.
- Manejar, comprender, interpretar, crear y transmitir presupuestos, guía del organizador, timing, documentación e información oral y escrita con los clientes, proveedores y/o personal del evento.
- Identificar y aplicar formas de comunicación y atención al cliente con empatía y cortesía.
- Operar equipos y programas informáticos especiales para la organización del evento
- Aplicar técnicas de marketing, ventas y promoción negociación con proveedores y clientes
- Aplicar técnicas de resolución de conflictos.
- Comprender y producir diferentes tipos de actos comunicativos simples orales y escritos relacionados al área específica laboral.

Asimismo, se indican los **contenidos** de la enseñanza que se consideran involucrados en los procesos de adquisición de estas capacidades. Los contenidos deben ser desarrollados en el contexto del Nivel de Certificación.

Contenidos de la enseñanza relacionados con las capacidades

- **CONTEXTUALIZACIÓN DEL ÁMBITO LABORAL**
Tipos, categorías y clasificaciones de los diferentes salones. Relevamiento de sala. La organización dentro del salón de eventos. Diferentes áreas y distribución de cada una. Diferenciación de los objetivos y distribución de funciones. Servicios ofrecidos. Servicios extras. Estructuras y relaciones con las diferentes áreas internas y/o externas.
- **DEPARTAMENTO DE EVENTOS / ORGANIZADOR DE EVENTOS**
Actividades, características y objetivos del departamento. Áreas y relaciones inter departamentales. Posición y relaciones dentro de la estructura organizativa. Relaciones funcionales.
Organizador de Eventos: descripción del perfil, funciones, competencias y actividades. Planificación y organización del trabajo. Priorización. Cronograma de actividades. Tiempos estándares de las actividades.
Evento: etapas del evento: pre evento, desarrollo y post evento. Check list. Timing y Cronograma del organizador.
Elaboración de presupuestos, uso de costos, programas y equipamientos. Clasificación de eventos, tipos de recepciones, formalidades y objetivos. Aplicación de procedimientos de gestión, coordinación y control.
Técnicas y procesos administrativos aplicados al departamento de eventos. Uso de computadora: programas informáticos específicos del área. Data base. Uso de paquete Office. Manual de Métodos y Procedimientos.
- **TÉCNICAS DE ORGANIZACIÓN, PLANIFICACIÓN Y CONTROL.**
Técnicas de organización, secuencia de actividades y desarrollo del evento. Timing y desarrollo del timing. Planificación: Cronograma del organizador, agenda y check list. Tipos de control: pre evento, evento y post evento.
Manual de Métodos y Procedimientos.

- **COMUNICACIÓN.**
Técnicas y procesos de comunicación. Relaciones Interpersonales.
Segunda lengua, inglés o portugués de acuerdo al perfil de la demanda que visita la zona.
El circuito de la información dentro del establecimiento que involucre las funciones del organizador. Comunicación con las diferentes áreas con las que tienen que interactuar.
Relaciones interdepartamentales. Técnicas y uso del ceremonial y protocolo.
- **INGLÉS**
Nivel conceptual: Áreas lexicales específicas (business, socializing, travel, hotels, money, food and drinks). Funciones y nociones. Formas gramaticales. Pronunciación y entonación (diferentes acentos). Situaciones sociales relativas a distintas culturas. Nivel lingüístico formal: Estructuras gramaticales. Léxico. Relaciones. Nivel semántico: Comprensión (texto oral-lectura de texto escrito). Producción (expresión oral-escritura y redacción). Nivel de comunicación: Conocimientos sobre el comportamiento interpersonal (oral y escrito). Actividad física: a) Verbales. En lengua materna. En Inglés (write-speak) b) No verbales. Circle-box-bracket (indicate a,b,c/1,2,3/T-F/same-opposite/mark-act). Grado de libertad (More-less help) Grado de conciencia. Internal-external to text. Grado de propósito. Implicit-explicit reasons (answer T-F/answer T-F My answer is based on sentence: Answer.... why?/Is the answer T or F. If it is false, rewrite it to make it true).
- **ATENCIÓN AL CLIENTE.**
Atención al cliente, invitados y/o participantes y proveedores. Diferentes tipos de clientes y proveedores. Diferenciación entre cliente, proveedores y participantes. Atención clientes VIP. Técnicas de cortesía y protocolo. Necesidades, requerimientos, hábitos, gustos, estilos y demandas de clientes. Comunicación con el cliente. Empatía. Quejas, reclamos y solicitudes de información y de servicios. Diferenciación de objetivos del cliente y de participantes. Técnicas de investigación de mercado para detectar perfiles, gustos y preferencias de la demanda.
- **SEGURIDAD, HIGIENE, SALUD, IMPACTO AMBIENTAL y CALIDAD.**
Normas, medidas y criterios de seguridad, higiene y medio ambiente.
Formas de actuación en caso de emergencias.
Uso de matafuegos, extinguidores, detectores de humos, salidas de emergencias y alarmas.
Manuales de primeros auxilios.
Detección de problemas y determinación de sus causas. Metodología para la resolución de problemas
Calidad. Concepto. Importancia. Control de calidad. Normas, procedimientos, métodos y planes.
Estándares de calidad. La mejora continua y los planes de mejora.
Preservación del medio ambiente.
Conceptos de ecología, medio ambiente y sustentabilidad.

2. Carga horaria mínima

El conjunto de la formación profesional del *Organizador de Eventos* requiere una carga horaria mínima total de 360 Hrs. Reloj.

3. Referencial de ingreso¹

Se requerirá del ingresante la formación Primaria o equivalente, acreditable a través de certificaciones oficiales del Sistema Educativo Nacional (Ley N° 26.206).

Para los casos en que los aspirantes carezcan de la certificación mencionada, cada Jurisdicción implementará mecanismos de acreditación, que aseguren el dominio de los conocimientos previos necesarios para el aprendizaje específico de las capacidades profesionales del Marco de Referencia (Art 18 Ley N° 26.058 - Puntos 32, 33 y 34 Resolución CFE N° 13/07).

¹ De acuerdo a la Ley N° 26.058 (CAP III), Resolución CFCyE N° 261/06 y Resolución CFE N° 13/07.

4. Prácticas Profesionalizantes

Uno de los ejes de la propuesta didáctica es situar al participante en los ámbitos reales de la producción trabajando sobre las problemáticas que efectivamente surgen en el lugar de trabajo.

Los acuerdos que logre la institución educativa con otras de la comunidad y específicamente con empresas del sector, ofrecerían alternativas para trascender el aula y constituir ambientes de aprendizaje más significativos. En caso de no poder concretar tales acuerdos, se deberá realizar las prácticas dentro de la institución educativa en un taller adecuado con todos los insumos necesarios simulando un ambiente real de trabajo.

Las prácticas deben ser organizadas, implementadas y evaluadas por el centro de formación y estarán bajo el control de la propia institución educativa y de la respectiva autoridad jurisdiccional, quien a su vez certificará la realización de las mismas. Las prácticas pueden asumir diferentes formatos pero sin perder nunca de vista los fines formativos que se persigue con ellas. Se propone la conformación de equipos de trabajo con los participantes, destacando la aplicación permanente de criterios de orden, priorización, prolijidad, estética, relaciones humanas, productividad, calidad, seguridad, impacto ambiental e higiene.

La jurisdicción que desarrolle la oferta formativa del *Organizador de Eventos*, deberá garantizar los recursos necesarios que permitan la realización de las prácticas profesionalizantes tales como las que a continuación se mencionan, que le permitan desarrollar las funciones mencionadas en el perfil profesional del *Organizador de Eventos* y que resultan indispensables para poder evaluar las capacidades mencionadas anteriormente.

Supone la realización de prácticas del trabajo del *Organizador de Eventos* a través de simulaciones o en ámbitos específicos.

Estas prácticas implican la utilización por parte de los participantes de documentación y manuales escritos de procedimientos y de pautas de trabajo, así como, elementos de limpieza, equipos, mobiliario, herramientas, materiales e insumos necesarios, manuales, los elementos de protección personal para desarrollar las mismas, entre otros.

La carga horaria destinada a la realización de las prácticas profesionalizantes, debe ser como mínimo del 50% del total del curso.