



Universitat de Lleida

GUIA DOCENT
**GESTIÓ D'ESDEVENIMENTS,
PROTOCOL I COMUNICACIÓ**

Coordinació: Eva Martín Fuentes

Any acadèmic 2013-14

Informació general de l'assignatura

| | |
|--|---|
| Denominació | GESTIÓ D'ESDEVENIMENTS, PROTOCOL I COMUNICACIÓ |
| Codi | 102613 |
| Semestre d'impartició | 1r Q Avaluació Continuada |
| Caràcter | Obligatòria |
| Nombre de crèdits ECTS | 6 |
| Crèdits teòrics | 0 |
| Crèdits pràctics | 0 |
| Coordinació | Eva Martín Fuentes |
| Departament/s | Administració d'Empreses i Gestió Econòmica dels Recursos Naturals |
| Distribució càrrega docent entre la classe presencial i el treball autònom de l'estudiant | 150 horas lectivas (60 horas presenciales y 90 horas de trabajo autónomo del alumno). |
| Informació important sobre tractament de dades | Consulteu aquest enllaç per a més informació. |
| Idioma/es d'impartició | Català 100% |
| Horari de tutoria/lloc | Dimarts de 16.00 h a 17.30 h Dijous de 16.00 a 17.00 h i de 18.30 a 21.00 h |

Eva Martin Fuentes

Objectius acadèmics de l'assignatura

Veure l'apartat competències

Competències

Competències estratègiques de la Universitat de Lleida

- Domini de les Tecnologies de la Informació i la Comunicació.

Objectius

- Capacitar-se per dirigir gabinets de relacions públiques, d'organització d'esdeveniments i de protocol.

- Correcció en l'expressió oral i escrita

Objectius

- Capacitat d'anàlisi i síntesi.
- Respecte als drets fonamentals d'igualtat entre homes i dones, a la promoció dels Drets Humans i als valors propis d'una cultura de pau i de valors democràtics.

Competències específiques de la titulació

- Exercir les funcions relacionades en les diferents àrees funcionals d'una empresa turística i institucions.

Objectius

- Saber gestionar els recursos humans i tècnics necessaris per a l'organització d'esdeveniments.
- Capacitar-se per dirigir gabinets de relacions públiques, d'organització d'esdeveniments i de protocol.
- Conèixer la teoria bàsica de les relacions públiques.
- Identificar el procés estratègic de les relacions públiques: investigació, planificació estratègica, execució, avaluació i control.
- Conèixer normes socials i costums d'altres cultures aplicats a l'organització d'esdeveniments i de protocol.
- Tenir una marcada orientació de servei al client.

- Crear i dirigir una empresa de serveis turístics atenent i responent als canvis de l'entorn en què opera.

Objectius

- Saber gestionar els recursos humans i tècnics necessaris per a l'organització d'esdeveniments.

- Aplicar tècniques instrumentals en l'anàlisi i solució de problemes empresarials i en la presa de decisions.

Objectius

- Identificar el procés estratègic de les relacions públiques: investigació, planificació estratègica, execució, avaluació i control

Competències transversals de la titulació

- Capacitat d'organitzar i planificar.

Objectius

- Identificar el procés estratègic de les relacions públiques: investigació, planificació estratègica, execució, avaluació i control.
- Ser capaç de treballar i d'aprendre de manera autònoma i simultàniament interactuar adequadament amb els altres, cooperant i col·laborant.

Objectius

- Saber gestionar els recursos humans i tècnics necessaris per a l'organització d'esdeveniments.
- Treball en equip i lideratge.

Objectius

- Saber gestionar els recursos humans i tècnics necessaris per a l'organització d'esdeveniments.
- Capacitar-se per dirigir gabinets de relacions públiques, d'organització d'esdeveniments i de protocol.

Continguts fonamentals de l'assignatura

Continguts de la matèria

1. Turisme d'esdeveniments

Introducció al turisme d'esdeveniments, estadístiques, diferenciació dels esdeveniments, equipaments i infraestructures per al seu desenvolupament, beneficis per a la destinació i tipologia de reunions.

2. Turisme de negocis

Iniciativa pública i privada: Convention Bureau i administracions locals. Fires especialitzades.

3. OPC

OPC (organitzadors professionals de congressos): estructura i funcions.

Les agències de viatge especialitzades.

4. Investigació i planificació i organització de mitjans

Gestió de reserves, suport tecnològic, elaboració de pressuposts de sales, banqueting, sales i reserves hoteleres, documentació,

5. Comunicació

Habilitats comunicatives, invitacions, call for papers, mitjans de comunicació, notes de premsa, etc.

6. Protocol i relacions institucionals

Protocol i legislació. Aplicació del protocol, ordenació, precedències, àmbit territorial i competencial. Aplicació del protocol.

7. Execució

Rebuda convidats, ordenacions, benvinguda, parlaments, cloenda.

8. Recursos Humans

Habilitats directives, estils de direcció, gestió d'equips: restauració, audiovisuals, personal auxiliar, intèrprets.

9. Avaluació i control

Eines d'avaluació, control i seguiment de l'esdeveniment.

10. Normes socials d'altres cultures

Usos, costums i normes d'altres cultures aplicades a l'organització d'esdeveniments.

Eixos metodològics de l'assignatura

La metodologia d'aquesta assignatura és teòrica i pràctica. Les bases teòriques que seran necessàries que l'estudiant adquireixi, es realitzaran en classes magistrals utilitzant mètodes participatius, intentant despertar la capacitat de raonament de l'estudiant, tractant temes actuals de discussió i d'anàlisi per promoure el coneixement per comprensió.

Les classes pràctiques constaran també de sortides, estudi de cas, resolució de pràctiques i conferència d'experts.

Pla de desenvolupament de l'assignatura

| Dates (Setmanes) | Descripció | Activitat Presencial | HTP (2) (Hores) | Activitat treball autònom | HTNP (3) (Hores) |
|---------------------|--|--|--------------------|--|---------------------|
| 1 | Presentació assignatura i introducció als esdeveniments | Classe | 2,5 | | |
| 2 | Introducció als esdeveniments Turisme de negocis | Classe magistral | 4 | Estudi | 15 |
| 3 | Turisme de negocis i Convention Bureau OPC | Classe magistral Cas pràctic | 4 | Estudi i pràctica conclusions foro MICE | |
| 4 | OPC | Classe magistral i treball aula d'informàtica | 4 | Estudi i preparació i presentació per postular com a seu d'un congrés | |
| 5 | Introducció als esdeveniments, turisme de negocis i OPC | Visita Seu Vella i conferència OPC | 4 | Estudi i pràctica individual | |
| 6 | Turisme de negocis Investigació, planificació i organització de mitjans | Conferència fira i classe magistral | 4 | Estudi | |
| 7-8 | Investigació, planificació i organització de mitjans: Gestió de reserves, suport tecnològic, elaboració de pressuposts de sales, banqueting, sales i reserves hoteleres, documentació. | Classe magistral i visita Llotja | 8 | Estudi Cas pràctic Anàlisi crític d'un esdeveniment | 25 |
| 9 | Avaluació | Prova objectiva de continguts | 2,5 | | |
| 10 | Comunicació: invitacions a assistir, a patrocinar, a participar i notes de premsa | Classe magistral i Taller de redacció de notes de premsa sobre esdeveniments | 4 | | |
| 11 | Execució Protocol, relacions institucionals i comunicació | Taller pràctic amb un expert en protocol | 4 | Estudi i debat | 6 |
| 12 | Execució Protocol, relacions institucionals i comunicació | Classe magistral | 4 | Estudi i debat | 6 |
| 13 | Execució: Recursos humans: Habilitats directives, recursos humans: restauració, audiovisuals, personal auxiliar, intèrprets, programa social | Classe magistral i pràctiques | 10 | Estudi Cas pràctic Intervenció crítica | 15 |

| Dates (Setmanes) | Descripció | Activitat Presencial | HTP (2) (Hores) | Activitat treball autònom | HTNP (3) (Hores) |
|---------------------|--|---|--------------------|--|---------------------|
| 14-15 | Normes socials d'altres cultures | Classe magistral, lectures i pràctiques | 12,5 | Buscar dades, lectures, treball pràctic i preparació de la presentació | 35 |
| 15 | Avaluació | Presentació treball | 2,5 | | |
| 16 | Avaluació i control de l'esdeveniment Repàs del tema 5, 6 i 7 | Presentació treball | 2,5 | | |
| 17 | Avaluació | Prova objectiva de continguts | 2,5 | | |

Sistema d'avaluació

Documento sin título

| Objectius | Activitats d'Avaluació Criteris | % | Dates | O/V (1) | I/G (2) | Observacions |
|---|---------------------------------------|----|----------------------------|------------|------------|--|
| Conèixer la teoria bàsica de les relacions públiques. Identificar el procés estratègic de les relacions públiques: investigació, planificació estratègica, execució, avaluació i control | Prova objectiva de continguts | 20 | Setmana 9 | O | I | |
| Capacitar-se per a dirigir gabinets de relacions públiques, d'organització d'esdeveniments i de protocol. Conèixer normes socials i costums de cultures d'altres països aplicats a l'organització d'esdeveniments i de protocol. | Prova objectiva de continguts | 25 | Setmana 17-18 | O | I | La nota mínima per poder fer la mitjana ponderada amb la resta d'activitats és un 4. |
| Tenir capacitat d'anàlisi i síntesi. Saber organitzar, planificar i treballar en equip. Correcta expressió escrita. | Treball pràctic i autoavaluació | 15 | Setmana 15 | O | G | |
| Parlar en públic, treball en equip, domini TIC, correcta expressió oral | Presentació treball | 10 | Setmana 16 | O | G | |
| Coneixer la teoria bàsica de les relacions públiques. Capacitat d'anàlisi i planificació. | Assistència i participació activa | 10 | Durant tot el quadrimestre | O | I/G | |
| Conèixer la teoria bàsica de les relacions públiques. Capacitat d'anàlisi i planificació. | Pràctiques | 10 | Setmana 7-8 | O | I | |

| Objectius | Activitats d'Avaluació Criteris | % | Dates | O/V (1) | I/G (2) | Observacions |
|---|------------------------------------|----|-------------------------------------|------------|------------|--------------|
| Conèixer la teoria bàsica de les relacions públiques. Capacitat d'anàlisi i planificació. Conèixer normes socials i costums de cultures d'altres països aplicats a l'organització d'esdeveniments i de protocol. | Debat virtual | 10 | Entre la setmana 11 i la setmana 14 | O | I/G | |

(1) Obligatòria / Voluntària (2) Individual / Grupal

Aclariments: L'estudiantat podrà contestar totes les proves en català, castellà o anglès.

Bibliografia i recursos d'informació

- Beulah, C., & Davidson, R. (2003). *Business travel: Conferences, incentivo travel, exhibitions, corporate hospitality and corporatetravel*. Harlow (England): Financial Times/ Prentice Hall.
- Varios autores (1996). *El protocolo hoy*. El protocolo hoy. Barcelona: Escuela de Administración Pública de Cataluña.
- Fuente Lafuente, C (2002). *Técnicas modernas de protocolo*. Madrid: Ediciones Protocolo.
- Fuente Lafuente, C (2004). *Técnicas de organización de actos*. Madrid: Ediciones Protocolo.
- Getz, D. (2008). Event tourism: Definition, evolution, and research. *Tourism Management*, 29(3), 403-428.
- López Nieto, F. (1997): *Honores y Protocolo*. El consultor de los Ayuntamientos y Juzgados. Madrid.
- Nurkanovic, M (2007). *La organización de congresos y su protocolo*. Ediciones Protocolo. Madrid.
- Xifrà, J. (2007). *Técnicas de las relaciones públicas*. Editorial UOC, Barcelona.