



Universitat de Lleida

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

Coordinació: Eva Martín Fuentes

Any acadèmic 2015-16

## Informació general de l'assignatura

<b>Denominació</b>	GESTIÓ D'ESDEVENIMENTS, PROTOCOL I COMUNICACIÓ
<b>Codi</b>	102613
<b>Semestre d'impartició</b>	1r Q Avaluació Continuada
<b>Caràcter</b>	Obligatòria
<b>Nombre de crèdits ECTS</b>	6
<b>Crèdits teòrics</b>	0
<b>Crèdits pràctics</b>	0
<b>Coordinació</b>	Eva Martín Fuentes
<b>Horari de tutoria/lloc</b>	Dimarts, de 18.30 a 20.30 h
<b>Departament/s</b>	Administració d'Empreses i Gestió Econòmica dels Recursos Naturals
<b>Distribució càrrega docent entre la classe presencial i el treball autònom de l'estudiant</b>	150 horas lectivas (60 horas presenciales y 90 horas de trabajo autónomo del alumno).
<b>Modalitat</b>	Presencial
<b>Informació important sobre tractament de dades</b>	Consulteu <a href="#">aquest enllaç</a> per a més informació.
<b>Idioma/es d'impartició</b>	Català 50% Castellà 50%
<b>Grau/Màster</b>	Grau en Turisme
<b>Horari de tutoria/lloc</b>	Dimarts, de 18.30 a 20.30 h
<b>Adreça electrònica professor/a (s/es)</b>	eva@aegern.udl.cat mfo@aegern.udl.cat

Eva Martin Fuentes  
Marisol Fo Castillo

## 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. Protocol i relacions institucionals

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

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

### 2. Turisme d'esdeveniments i de negocis

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. 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. Execució

Rebuda convidats, ordenacions, benvinguda, parlaments, cloenda.

### 7. Avaluació i control

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

### 8. Recursos Humans

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

## 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

<b>Dates (Setmanes)</b>	<b>Descripció</b>	<b>Activitat Presencial</b>	<b>HTP (2) (Hores)</b>	<b>Activitat treball autònom</b>	<b>HTNP (3) (Hores)</b>
1	Presentació assignatura i introducció als esdeveniments	Classe	4		
2-3	Execució Protocol, relacions institucionals i comunicació	Classe i visita infraestructures UdL	4	Estudi i debat	9
4-5	Execució Protocol, relacions institucionals i comunicació	Taller pràctic amb un expert en protocol	8	Estudi i debat	12
6	Recursos humans: Habilitats directives, recursos humans: restauració, audiovisuals, personal auxiliar, intèrprets, programa social	Classe magistral i pràctiques	4	Estudi Cas pràctic Intervenció crítica	6
7	Avaluació	Prova objectiva de continguts	2		3
7-9	Debat virtual sobre protocol,	Debat virtual	4	Estudi, cerca de casos i intervenció crítica	6
8	Turisme d'esdeveniments Turisme de negocis	Classe magistral	4	Estudi i pràctica conclusions foro MICE	6
10	Convention Bureau OPC	Classe magistral Visita Seu Vella i conferència OPC	4	Estudi i preparació i presentació per postular com a seu d'un congrés	6
11	Gestió d'Esdeveniments Investigació, planificació i organització de mitjans	Conferència fira i classe magistral	4	Estudi	6
12	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	4	Estudi Cas pràctic Anàlisi crític d'un esdeveniment	6
13	Comunicació: invitacions a assistir, a patrocinar, a participar i notes de premsa Execució de l'esdeveniment	Classe magistral i Taller de redacció de notes de premsa sobre esdeveniments	4	Estudi i cas pràctic	6
14	Avaluació i control de l'esdeveniment Normes socials d'altres cultures	Classe magistral, lectures i pràctiques	4	Buscar dades, lectures, treball pràctic i preparació de la presentació	6

Dates (Setmanes)	Descripció	Activitat Presencial	HTP (2) (Hores)	Activitat treball autònom	HTNP (3) (Hores)
15	Avaluació	Presentació treball	4	Presentacions	6
17-18	Avaluació	Prova objectiva de continguts	2		6

## Sistema d'avaluació

Documento sin título

Objectius	Activitats d'Avaluació Criteris	%	Dates	O/V (1)	I/G (2)	Observacions
Capacitar-se per a dirigir gabinets de relacions públiques, d'organització d'esdeveniments i de protocol. Conèixer normes socials i costums aplicats a l'organització d'esdeveniments i de protocol.	Prova objectiva de continguts	25	Setmana 7	O	I	
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 de cultures d'altres països aplicats a l'organització d'esdeveniments i de protocol.	Prova objectiva de continguts	25	Setmana 17	O	I	La nota mínima per poder fer la mitjana ponderada amb la resta d'activitats és un 3.
Tenir capacitat d'anàlisi i síntesi. Saber organitzar, planificar i treballar en equip. Correcta expressió escrita.	Treball pràctic i autoavaluació	15	Setmana 14	O	G	
Parlar en públic, treball en equip, domini TIC, correcta expressió oral	Presentació treball	10	Setmana 15	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. Conèixer normes socials i costums de cultures d'altres països aplicats a l'organització d'esdeveniments i de protocol.	Debat virtual	15	Entre la setmana 7 i la setmana 9	O	I/G	

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

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

Només en el cas de participar en dos o menys activitats d'avaluació, dona dret a tenir un No Presentat a la nota final de l'assignatura.

En cas que una/a estudiant acrediti documentalment (contracte de treball i resum de la vida laboral expedit per la

Tresoreria de la Seguretat Social) que està treballant amb jornada laboral completa durant el curs docent i per tant no pot complir amb els requisits establerts per a l'avaluació continuada, podrà optar per la realització d'una prova única de validació de competències i coneixements que es realitzarà en les setmanes assenyalades a aquests efectes en el calendari d'avaluació del grau.

## 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*. 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 losAyuntamientos y Juzgados. Madrid.
- Nurkanovic, M (2007). *Laorganización de congresos y su protocolo*. Ediciones Protocolo. Madrid.
- Xifrà, J. (2007). *Técnicas delas relacionas públicas*. Editorial UOC, Barcelona.