



Universitat de Lleida

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

Coordinació: MARTIN FUENTES, EVA

Any acadèmic 2016-17

**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(SEMESTRE) AVALUACIÓ CONTINUADA			
<b>Caràcter</b>	<b>Grau/Màster</b>	<b>Curs</b>	<b>Caràcter</b>	<b>Modalitat</b>
	Grau en Turisme	2	OBLIGATÒRIA	Presencial
<b>Nombre de crèdits ECTS</b>	6			
<b>Grups</b>	1GG			
<b>Crèdits teòrics</b>	0			
<b>Crèdits pràctics</b>	0			
<b>Coordinació</b>	MARTIN FUENTES, EVA			
<b>Departament/s</b>	ADMINISTRACIO D'EMPRESES I GESTIO ECONOMICA 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>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>Horari de tutoria/lloc</b>	Dimarts, de 18.30 a 20.30 h			

Professor/a (s/es)	Adreça electrònica professor/a (s/es)	Crèdits	Horari de tutoria/lloc
FO CASTILLO, MARIA SOLEDAD	marisolfo@aegern.udl.cat	3,75	Dimarts, de 19 a 20 h
MARTIN FUENTES, EVA	eva@aegern.udl.cat	2,25	Dimarts, de 15 a 15.30 h y de 19 a 20 h

## 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	Execució Protocol, relacions institucionals i comunicació	Taller pràctic amb un expert en protocol	8	Estudi i debat	12
5	Recursos humans: Habilitats directives, recursos humans: restauració, audiovisuals, personal auxiliar, intèrprets, programa social	Classe magistral i pràctiques	4	Estudi Cas pràctic Intervenció crítica	6
5	Avaluació	Prova objectiva de continguts	2		3
5-7	Debat virtual sobre protocol	Debat virtual	4	Estudi, cerca de casos i intervenció crítica	6
6-7	Turisme d'esdeveniments Turisme de negocis	Classe magistral	4	Estudi i pràctica conclusions foro MICE	6
8	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
9-10	Gestió d'Esdeveniments Investigació, planificació i organització de mitjans	Conferència fira i classe magistral	4	Estudi	6
11-12	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 5	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.	Pràctiques a l'aula	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 5 i la setmana 7	O	I	

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

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

En cas que un/a estudiant acrediti documentalment la seva impossibilitat d'assistir a les activitats programades dins l'avaluació continuada (per treball remunerat, segona o ulterior matrícula de l'assignatura... ) podrà optar per una prova única de validació de competències i coneixements que es realitzarà el dia i en l'horari establert al

calendari d'avaluació del Grau per a la prova final de l'avaluació ordinària. Aquesta prova consistirà en un examen escrit.

La sol·licitud d'aquesta modalitat avaluativa s'haurà de realitzar abans de 10 d'octubre de 2016 amb acreditació documental i, un cop feta, no es podrà modificar.

D'acord amb l'art. 3.1 de la normativa d'avaluació de la UdL, l'estudiant no pot utilitzar, en cap cas, durant la realització de les proves d'avaluació, mitjans no permesos o mecanismes fraudulents. L'estudiant que utilitzi qualsevol mitjà fraudulent relacionat amb la prova i/o porti aparells electrònics no permesos, haurà d'abandonar l'examen o la prova, i quedarà subjecte a les conseqüències previstes en aquesta normativa o en qualsevol altra normativa de règim intern de la UdL.

## 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 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.