



Universitat de Lleida

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

Coordinació: MARTIN FUENTES, EVA

Any acadèmic 2023-24

**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>
	Doble titulació: Grau en Administració i Direcció d'Empreses i Grau en Turisme	3	OBLIGATÒRIA	Presencial
	Grau en Turisme	2	OBLIGATÒRIA	Presencial
<b>Nombre de crèdits assignatura (ECTS)</b>	6			
<b>Tipus d'activitat, crèdits i grups</b>	<b>Tipus d'activitat</b>	PRAULA		TEORIA
	<b>Nombre de crèdits</b>	2.1		3.9
	<b>Nombre de grups</b>	1		1
<b>Coordinació</b>	MARTIN FUENTES, EVA			
<b>Departament/s</b>	ECONOMIA I EMPRESA			
<b>Distribució càrrega docent entre la classe presencial i el treball autònom de l'estudiant</b>	150 hores lectives (60 hores presencials i 90 hores de treball autònom de l'alumne).			
<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 Castellà			

Professor/a (s/es)	Adreça electrònica professor/a (s/es)	Crèdits impartits pel professorat	Horari de tutoria/lloc
MARTIN FUENTES, EVA	eva.martin@udl.cat	1,35	
SANCHEZ LLOVET, LAURA	laura.sanchezllonet@udl.cat	4,65	

## Informació complementària de l'assignatura

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, etc.) 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 final.

La sol·licitud d'aquesta modalitat avaluativa s'haurà de realitzar abans del **20 octubre de 2023** amb acreditació documental i, un cop feta, no es podrà modificar.

A la pàgina web de la Facultat hi ha **el document** que han d'omplir els alumnes i lliurar al professor responsable titular de l'assignatura: <http://www.fdet.udl.cat/export/sites/Fdet/ca/.galleries/Documents/Secretaria-documents/Sollicitud-davaluacio-alternativa.pdf>

## 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.
- Capacitar-se per saber les normes socials de comportament i expressió en públic.
- Correcció en l'expressió oral i escrita

#### Objectius

- Capacitat d'anàlisi i síntesi.
- *Adquirir capacitats d'expressió oral davant un públic.*
- Respecte i desenvolupament dels Drets Humans, els principis democràtics, els principis d'igualtat entre dones i homes, i als valors propis d'una cultura de pau i altres valors democràtics.

### Competències específiques de la titulació

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

## **Objectius**

- Identificar les diferents tipologies d'actes i els seus protocols.
  - Tenir coneixements bàsics sobre la legislació que regula el Protocol en actes oficials.
  - 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 responnent als canvis de l'entorn en què opera.

## **Objectius**

- Saber gestionar els recursos humans i tècnics necessaris per a l'organització d'esdeveniments.
  - Desenvolupar diferents habilitats específiques de comunicació.
- 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.
- Saber gestionar conflictes i desenvolupar negociacions.

## **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.
- Tenir nocions per gestionar i desenvolupar equips de treball.
- 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.
- Tenir coneixements per poder motivar, apoderar i delegar als equips de treball.
- 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
	Avaluació	Prova objectiva de continguts	2		3
5-7	Treball pràctic sobre protocol	Treball pràctic	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	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	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
16	Avaluació	Prova objectiva de continguts	2		6

## Sistema d'avaluació

Documento sin título

Objectius	Activitats d'Avaluació	%	Dates	O/V (1)	I/G (2)	Observacions
	Criteris					
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. Capacitat d'anàlisi i planificació.	Prova objectiva de continguts	25	Setmana 9	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	Prova objectiva de continguts	25	Setmana 16	O	I	
Tenir capacitat d'anàlisi i síntesi. Saber organitzar, planificar i treballar en equip. Correcta expressió escrita.	Treball pràctic	25	Setmana 14	O	G	
Parlar en públic, treball en equip, domini TIC, correcta expressió oral.	Presentació treball	15	Setmana 15	O	G	
Assistència i participació a classe. Qualitat de les aportacions i reflexions	Assistència, participació i pràctiques a l'aula	10	Durant tot el quadrimestre	O	I	

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

### Plagi

L'article 9 de la Normativa d'Avaluació estableix que l'estudiant no pot utilitzar durant la realització de les activitats 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, quedarà subjecte a les conseqüències previstes en aquesta normativa o en qualsevol normativa de règim intern de la UdL.

L'article 43 de la Normativa de convivència de la UdL descriu les sancions aplicables, que inclouen, entre d'altres i depenent de la gravetat de la falta, la pèrdua del dret a ser avaluat de l'assignatura, la pèrdua de la matrícula d'un semestre o un curs o l'expulsió fins a tres anys.

## 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, conciliació de la vida laboral i familiar i estades de mobilitat) podrà optar per una o més proves de validació de competències i coneixements que es detallen en la guia docent. Les dates de les proves seran el dia de l'examen 2 de la resta de l'estudiantat de l'assignatura que està anunciat al calendari d'exàmens de l'assignatura.

Tal com ha indicat l'assessor jurídic de la UdL, aquesta prova està sotmesa a la normativa d'avaluació als efectes de recuperació (proves iguals o superiors al 30%) i revisió.

A la pàgina web de la Facultat hi ha el document que han d'omplir els alumnes i lliurar al professor responsable de l'assignatura:

<http://www.fdet.udl.cat/export/sites/Fdet/ca/.galleries/Documents/Secretaria-documents/Sollicitud-davaluacio-alternativa.pdf>

La sol·licitud d'aquesta modalitat avaluativa s'haurà de realitzar abans de 20 d'octubre del curs actual amb acreditació documental i, un cop feta, no es podrà modificar.

## 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 relaciones públicas*. Editorial UOC, Barcelona.