



<b>hxCodi - Assignatura</b>	<b>064437 - Protocol i Esdeveniments</b>				
<b>Tipus</b>	Optativa		<b>Curs</b>	4t	
<b>Bloc Temàtic</b>	Màrqueting i comercialització		<b>Crèdits</b>	3 ECTS	
<b>Docent responsable de l'assignatura</b>	Elsa Soro				
<b>Presencial</b>	30 hores	<b>Dirigit</b>	20 hores	<b>Autònom</b>	25 hores

## BREU DESCRIPCIÓ

El protocol existeix des de que hi existeixen les pròpies persones, ja que forma part de les nostres vides i està a tot arreu. L'objectiu del curs és identificar tots els aspectes importants relacionats amb el protocol tant en entorns socials, com professionals, i poder tenir-los en compte en tots els llocs de treball.

## COMPETÈNCIES GENERALS

CG02- Tenir visió de negoci.

CG06- Orientar-se al client.

## COMPETÈNCIES ESPECÍFIQUES

CE09- Conèixer i utilitzar les tecnologies de la informació i a els sistemes de gestió de la informació en turisme.

CE17- Entendre i implementar estàndards de qualitat en els processos del servei turístic.

## RESULTATS D'APRENTATGE

1. Tenir una visió evolutiva de la comercialització hotelera.
2. Identificar aspectes clau dels productes hotelers.
3. Conèixer els principis bàsics del protocol i de les relacions públiques.
4. Resoldre els problemes que poden tenir els clients.
5. Aprendre a treballar en equip per a la presa de decisions estratègiques en l'organització d'esdeveniments.



Centre adscrit



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

**PROGRAMA**  
Grau de Turisme  
Curs [2024/25]

## CONTINGUTS TEMÀTICS

---

1. Introducció al concepte de protocol
  - Concepte de protocol
  - Els orígens del protocol
  - Tipus de protocol
2. Protocol cross-cultural
  - Diferències cultures i protocol
3. Protocol social
  - Concepte de protocol social i normes socials
  - “Dress code”
  - Modals a la taula
4. Presidència i precedència, parts I i II
  - Conceptes de presidència i precedència
  - Diferents maneres d'aplicar la precedència
  - Doble presidència i cessió de presidència
5. Protocol corporatiu
  - Com moure's en un entorn corporatiu
  - El codi d'empresa
  - “Dress codes” corporatius
  - Presentacions i handshakes
  - Networking
6. Protocol institucional
  - Símbols d'Estat
  - Precedència en esdeveniments institucionals
  - Protocol de banderes

## ACTIVITATS FORMATIVES

---

Les metodologies d'aprenentatge associades a aquesta assignatura contemplen un ampli ventall d'accions diferents a fi de donar resposta a l'assoliment de les competències assignades, i que impliquen el desenvolupament de diferents tipus de capacitats referides a l'aprenentatge de processos i aplicabilitat d'actituds dins de l'entorn de les organitzacions a partir de les activitats següents:

- Classes expositives
- Estudis de casos
- Debat dirigit



- Exercicis pràctics
- Aprenentatge basat en problemes

## SISTEMA D'AVALUACIÓ

El sistema d'avaluació mesura el procés d'aprenentatge de l'estudiant tenint en compte les diferents competències i continguts de cada assignatura.

Els estudiants poden escollir entre l'avaluació contínua o l'avaluació única:

**Avaluació Contínua:** el procés d'ensenyament – aprenentatge és avaluat a través d'un seguiment continu de les activitats realitzades pels estudiants durant el semestre i una avaluació individual final. Els estudiants han d'assistir a les classes per tal de ser avaluats mitjançant l'avaluació contínua.

**Avaluació Única:** aquells estudiants que no poden assistir regularment a classe poden escollir ser avaluats a través de l'avaluació única. El procés d'ensenyament – aprenentatge és avaluat mitjançant l'avaluació de totes les activitats i una prova individual final.

Per acollir-se a aquesta modalitat cal sol·licitar-ho a través de l'apartat d'avaluació del Campus Virtual dins dels primers 15 dies des de l'inici de l'assignatura.

La planificació de les activitats d'avaluació serà pública pels estudiants des de la data d'inici de l'assignatura.

Activitats	Tipus	Continuada	Única	Setmana d'entrega
Presentació	Grupal	20%	-	13ª setmana
Project	Grupal	40%	40%	13ª setmana
Examen Final	Individual	40%	60%	Setmana d'examen
<b>Total</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Per aprovar l'assignatura és requisit indispensable haver obtingut una nota final mínima de "5", sempre i quan l'estudiant hagi realitzat la/es prova/es individual/s establerta/es a l'assignatura. Aquesta/es prova/es o treball/s final/s han d'estar qualificades amb un mínim de "4" per a poder calcular la mitjana de totes les activitats d'avaluació realitzades durant el curs.

### Revisió i Reavaluació de l'Assignatura



Centre adscrit



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

**PROGRAMA**  
Grau de Turisme  
Curs 2024/25

L'estudiant té dret a la revisió de totes les evidències d'avaluació que hagin estat dissenyades per a la valoració del seu aprenentatge.

Si l'estudiant no aconsegueix assolir els objectius d'aprenentatge de l'assignatura, per a optar a una reavaluació d'assignatura serà imprescindible haver obtingut una qualificació final de l'assignatura entre "4-4,9", i haver-se presentat a la/es prova/es o treball/s final/s individual/s del curs.

El procés de reavaluació només implicarà modificació de l'acta de qualificació final en el cas que la nova prova d'avaluació sigui aprovada i, en qualsevol cas, la qualificació màxima serà de "5". Aquesta qualificació farà mitjana amb la resta de qualificacions de les activitats d'avaluació que hagi realitzat l'estudiant durant el període lectiu corresponent, tenint en compte els percentatges establerts en cada assignatura, configurant la nota final de l'assignatura.

## FONTS D'INFORMACIÓ

---

Benito Sacristán, P (2000). Guía de Estilo, Protocolo y Etiqueta en la Empresa. Spain: CISS S.A.

Cabero Soto, C (2013). Protocolo en Hostelería y Restauración. Spain: Paraninfo

De Urbina, J.A. (2002). El Arte de Invitar. Spain: Temas de hoy

Post, A; Post, L; Post, P;\_ Post Senning, D (2011). Emily Post's Etiquette. USA: Harpercollins

Innis, P; Mc Caffree, M.J.; Sand, R.M. (2015). The Protocol Red Book 35th Edition. USA: Durban House