



Centre adscrit



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

Código-Asignatura	064437 – Protocolo y Eventos				
Curso	4	Créditos	3 cr ECTS		
Bloque temático	Marketing y comercialización		Tipo asignatura	Asignatura Optativa	
Horas presenciales	24 horas	Horas de trabajo dirigido	24 horas	Horas de trabajo autónomo	27 horas

BREVE DESCRIPCIÓN DE LA ASIGNATURA

El protocolo existe desde que existen las propias personas, ya que forma parte de nuestras vidas y está en todas partes. El objetivo del curso es identificar todos los aspectos importantes relacionados con el protocolo tanto en entornos sociales, como profesionales.

COMPETENCIAS GENÉRICAS

CG02- Tener visión de negocio.

CG06- Orientarse al cliente.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

CE09- Conocer y manejar las tecnologías de la información y los sistemas de gestión de la información en turismo.

CE17- Entender e implementar estándares de calidad en los procesos del servicio turístico.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. Tener una visión evolutiva de la comercialización hotelera.
2. Identificar aspectos clave de los productos hoteleros.
3. Conocer los principios básicos del protocolo y de las relaciones públicas.
4. Resolver los problemas que pueden tener los clientes.



Centre adscrit



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

5. Aprender a trabajar en equipo para la toma de decisiones estratégicas en la organización de eventos.

CONTENIDOS TEMÁTICOS

1. Introducción al concepto de protocolo
 - Concepto de protocolo
 - Los orígenes del protocolo
 - Tipos de protocolo
2. Presidencia y precedencia, partes I y II
 - Conceptos de presidencia y precedencia
 - Diferentes formas de aplicar la precedencia
 - Doble presidencia y cesión de presidencia
3. Protocolo social
 - Concepto de protocolo social y normas sociales
 - “Dress code”
 - Modales en la mesa
4. Protocolo corporativo
 - Cómo moverse en un entorno corporativo
 - El código de empresa
 - “Dress codes” corporativos
 - Presentaciones y “handshakes”
 - Networking
5. Protocolo institucional
 - Símbolos de Estado
 - Precedencia en eventos institucionales
 - Protocolo de banderas
6. Protocolo internacional

METODOLOGÍA DE APRENDIZAJE

Las metodologías de aprendizaje previstas contemplan una diversidad de procesos entre los que cabe destacar aquellos cognitivos vinculados a la comprensión de los principios del turismo y el sistema turístico global, la inclusión de competencias con un mayor



componente de capacidades técnicas; así las actividades y dinámicas, tanto de tipo individual como grupal, asociadas para esta asignatura son las siguientes:

- Clases expositivas
- Estudio de casos
- Debate dirigido
- Ejercicios prácticos
- Aprendizaje basado en problemas

SISTEMA DE EVALUACIÓN

El sistema de evaluación mide el proceso de aprendizaje del estudiante teniendo en cuenta las competencias y los contenidos de cada asignatura.

Los estudiantes pueden escoger entre la evaluación continua o la evaluación única:

Evaluación Continua: el proceso de enseñanza - aprendizaje es evaluado a través de un seguimiento continuo de las actividades realizadas por los estudiantes durante el semestre y una evaluación individual final. Los estudiantes deben asistir a las clases para ser evaluados mediante la evaluación continua.

Evaluación Única: aquellos estudiantes que no pueden asistir regularmente a clase pueden escoger ser evaluados a través de la evaluación única. El proceso de enseñanza - aprendizaje es evaluado mediante la evaluación de todas las actividades y una prueba individual final.

Para acogerse en esta modalidad hace falta solicitarlo a través del apartado de evaluación del Campus Virtual dentro de los primeros 15 días desde el inicio de la asignatura

La planificación de las actividades de evaluación será pública para los estudiantes desde la fecha de inicio de la asignatura.

Actividad	Tipo	Continuada	Única	Semana entrega	de
Precedence Exercises	Individual	15 %	x	Semana 5	
Precedence Case Study	Grupo	15%	20%	Semana 8	
Project	Grupo	20 %	20 %	Semana 12	
Final exam	Individual	50%	60 %	Fecha examen	



Centre adscrit



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

TOTAL %	100%	100%
---------	------	------

Para aprobar la asignatura es requisito indispensable haber obtenido una nota final mínima de “5”, siempre y cuando el estudiante haya realizado la prueba/s o trabajo/s individuales establecidos en la asignatura. Esta prueba/s o trabajo/s final deben estar calificadas con un mínimo de “4” para poder calcular la media de todas las actividades de evaluación realizadas durante el curso.

Revisión y Reevaluación de la Asignatura

El estudiante tiene derecho a la revisión de todas las evidencias de evaluación que hayan sido diseñadas para la valoración de su aprendizaje.

Si el estudiante no consigue lograr los objetivos de aprendizaje de la asignatura, para optar a una reevaluación de asignatura será imprescindible haber obtenido una calificación final de la asignatura entre “4-4.9”, y haberse presentado a la prueba/s o trabajo/s finales individuales del curso.

El proceso de reevaluación sólo implicará modificación del acta de calificación final en caso de que la nueva prueba de evaluación sea aprobada y, en cualquier caso, la calificación máxima será de “5”. Esta calificación hará media con el resto de calificaciones de las actividades de evaluación que haya realizado el estudiante durante el período lectivo correspondiente, teniendo en cuenta los porcentajes establecidos en cada asignatura, configurando la nota final de la asignatura.

FUENTES DE INFORMACIÓN BÁSICA

- 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