

# Plan Docente

- **Asignatura:** Protocolo oficial y de empresa.
- **Créditos:** 6
- **Programa:** Máster Universitario en Gestión Internacional del Turismo, con Especialidad en Gestión Internacional del Turismo de Eventos y Negocios
- **Módulo:** Obligatorio.
- **Materia:** Marketing internacional, protocolo de eventos y turismo de negocios
- **Código:** 1710
- **Abreviatura:** POE
- **Titulación: Profesor Coordinador:** Joaquim Vilanova
- **Curso académico:** 2018/2019
- **Convocatoria:** Octubre
- **Cuatrimestre:** Segundo
- **Campus:** Barcelona

## Tabla de contenidos

1. Profesorado .....	3
1.1. Profesor coordinador de la asignatura .....	3
1.2. Profesores y conferenciantes invitados .....	4
2. Presentación.....	5
2.1. Descripción.....	5
2.2. Campos profesionales en los que se proyecta .....	6
3. Competencias .....	6
3.1. Competencias específicas de la materia en la que se circunscribe.....	7
3.2. Resultados del aprendizaje.....	8
4. Programa.....	8
5. Metodologías docentes.....	10
6. Actividades formativas.....	11
7. Sistemas de evaluación .....	11
8. Recursos de aprendizaje.....	12
9. Bibliografía.....	12

## 1. Profesorado

### 1.1. Profesor coordinador de la asignatura



**Joaquim Villanova Sanfeliu**

[jvillanova@colaborador.ostelea.com](mailto:jvillanova@colaborador.ostelea.com)

Joaquim Villanova Sanfeliu es Especialista en Protocolo y Ceremonial de Estado e Internacional por la Escuela Diplomática del Ministerio de AAEE y la Universidad de Oviedo (2007-2009) y Director de Marketing por E.A.D.A. Barcelona (1992).

Desarrolla su actividad profesional como Jefe de Protocolo en PIMEC, organización patronal de la pequeña y mediana empresa de Catalunya desde 1990, centrándose en las relaciones institucionales y el protocolo desde el ámbito privado en estrecha relación con los organismos y administraciones públicas.

Colabora como docente en la impartición del módulo de “Protocolo y Organización de Eventos” dentro del programa *Master en Comunicació y Relacions Públiques* de la Universidad de Barcelona e INSA, Instituto Superior de Administración, de Barcelona, desde 2007. Así como en cursos, sesiones y seminarios de Protocolo, Oficial, Internacional y de Empresa desde 2006. Máster en Protocolo, Relaciones Institucionales y Gestión Estratégica de Eventos en Blanquerna. Universidad Ramon Llull, Protocolo Empresarial Internacional en la escuela ESERP, y en el Centro de Formación de PIMEC, Confederación Empresarial de la pequeña y mediana empresa de Cataluña.

Joaquim Villanova forma parte de la Junta Directiva de ACPRI, Asociación Catalana de Protocolo y Relaciones Institucionales desde 2007 y como tesorero de la entidad desde 2008.

## 1.2. Profesores colaboradores de la asignatura



**Jacqueline Ruiz**

[jruiz@colaborador.ostelea.com](mailto:jruiz@colaborador.ostelea.com)

Socia-Fundadora de MANATIS experta en Comunicación y Protocolo Empresarial  
Formación académica superior en Empresariales, Marketing on/off line, Comunicación Institucional y Empresarial, Protocolo y RRH, (actualmente está cursando Humanidades 3er. curso UOC).

Desde hace 20 años dirige una empresa de comunicación y protocolo donde vincula todos los posibles medios, canales y herramientas de comunicación de sus clientes al entorno social (RSC). Si nos remontamos a los orígenes del ser humano y se piensa en el Universo como un espacio en el que absolutamente todo pasa según unas normas, un orden, un consenso, podemos entender porque se ha especializado en humanizar y protocolarizar la comunicación de sus clientes como un elemento esencial a la hora de establecer relaciones.

**Joaquim Romañach**

[jromanach@colaborador.ostelea.com](mailto:jromanach@colaborador.ostelea.com)

Licenciado en Derecho per la Universitat de Barcelona, desarrolla su actividad en el ámbito del protocolo desde 1986, inicialmente en la Diputación de Barcelona y desde 1989 en el Ayuntamiento de Barcelona, donde ejerce actualmente su actividad profesional como Jefe de del Departamento de Gestión de Recursos de la Dirección Técnica de Protocolo. Ha participado activamente en destacados acontecimientos tanto deportivos, como los Juegos Olímpicos de Barcelona 92, finales de la Copa Davis, Campeonatos Mundiales de Natación, de Atletismo y de Baloncesto, así como de la

Copa del Rey y de la Final Four de Baloncesto, como de carácter internacional como la Asamblea de Ciudades Iberoamericanas, o la del Banco Iberoamericano de Desarrollo. Participa como docente en materia de protocolo en diversas escuelas como la Escuela de Administración Pública de Catalunya, en la Facultad de Comunicación de Blanquerna (Universidad Ramon Llull), o en la ESPRI.

### **Ferran Pastor**

[pastordelgado.ferran@gmail.com](mailto:pastordelgado.ferran@gmail.com)

La doble licenciatura en Administración y Dirección de Empresas y en Publicidad y Relaciones Públicas, ambas por la Universidad de Vic, complementadas con el Máster en Organización de Eventos, Protocolo y Relaciones Institucionales le han facilitado desarrollar su actividad como técnico de Protocolo y Relaciones Institucionales, en el Fútbol Club Barcelona. Entre sus funciones están las responsabilidades en materia de protocolo y relaciones Institucionales de diversas secciones deportivas del FC Barcelona

Pasando posteriormente a realizarlas en el Primer Equipo del FC Barcelona (2015). Lo cual le ha otorgado una experiencia en la práctica diaria muy valiosa en un sector socialmente tan destacado como es el deporte de élite.

## **2. Presentación**

### **2.1. Descripción**

La forma de relacionarnos con nuestro entorno es una de las herramientas imprescindibles en el desarrollo personal y profesional de los individuos y de las instituciones. Sentirnos cómodos, gozar de la confianza necesaria que nos permita desenvolvemos en cualquier marco de relación en que nos encontremos, propiciará la consecución de nuestros objetivos.

Por tanto conocer las reglas de juego que debemos aplicar en cada situación puede ser un aspecto estratégico en el momento de establecer nexos y complicidades que permitan llevar a cabo nuestros propósitos.

Del mismo modo, saber con certeza cuál es el lugar que nos corresponde en un determinado acontecimiento, o el que debemos asignar a las personas que asisten a él,

puede facilitar o complicar enormemente las relaciones entre instituciones o personas, y por tanto afectar al resultado de nuestros propósitos.

Adentrarnos en el conocimiento del protocolo nos facilitará la confianza y la seguridad necesaria para ofrecer una imagen adecuada de nosotros mismos, y de la entidad a la que representamos, facilitando un posicionamiento que nos permita llevar a cabo los objetivos que nos han llevado a participar en un determinado acto.

Dominar las técnicas de ordenación y colocación, así como las diferentes herramientas en que se basa el protocolo actualmente, nos permitirá actuar con seguridad y ofrecer el asesoramiento adecuado a las personalidades que ostentan la representación de las entidades, empresas o instituciones donde prestamos servicio, teniendo en cuenta las particularidades del entorno en que debemos aplicarlo.

## **2.2. Campos profesionales en los que se proyecta**

La aplicación de las técnicas de protocolo que se impartirán son necesarias en cualquier situación donde dos o más personas tengan que relacionarse en un entorno más bien formal. Esto puede afectar desde ámbitos privados o públicos, eventos de gran trascendencia mediática o de carácter restringido. Por tanto su ámbito de proyección es muy amplio, pero los aspectos más destacados podemos centrarlos en campos como:

- Organización de eventos
- Agencias de comunicación
- Gabinetes de altos cargos
- Organizaciones públicas y privadas
- Administraciones públicas.

## **3. Competencias**

### **3.1. 3.1 Competencias generales de la materia en la que se circunscribe**

CG9 - Identificar y analizar información compleja, limitada e incierta, a fin de localizar amenazas, oportunidades y cualquier cambio en el entorno competitivo de la empresa. el destino o la industria turística, y orientar la estrategia en función de los posibles escenarios futuros.

CG10 - Reconocer los riesgos a los que está expuesta la organización en un contexto internacional, entendiendo y adaptándose a las particularidades culturales de cada mercado turístico

CG13 - Aplicar los conocimientos adquiridos a una realidad empresarial concreta con creatividad e innovación

CG14 - Evaluar las estrategias de marketing para la gestión de negocios turísticos en contextos nacionales e internacionales

CG1 - Identificar las áreas funcionales de la organización turística y sus interrelaciones, profundizando en cómo debe adaptarse el diseño organizativo y la configuración de los procesos al alcance internacional del negocio

CG3 - Analizar la complejidad de la gestión internacional y del posicionamiento estratégico de destinos turísticos y comprender los factores claves de su competitividad internacional

CB6 - Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación

CB9 - Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades

### **3.2. Competencias específicas de la materia en la que se circunscribe**

CE02 - Aplicar los criterios y métodos cuantitativos y cualitativos para anticipar los rasgos esenciales de la estructura de los mercados, su segmentación y los patrones de comportamiento de los consumidores de turismo y ocio, y utilizar esta información para la toma de decisiones estratégicas y operativas de marketing en contextos nacionales e internacionales

CE03 - Evaluar y aplicar políticas de producto, comunicación, comercialización y precio que tengan en cuenta el alcance de las operaciones de la empresa y las necesidades de sus mercados-objetivo nacionales e internacionales, y controlar la eficacia de estas acciones y su alineamiento con los objetivos generales y de marketing

CE04 - Interpretar las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías, y en especial Internet, como ventana de promoción y comercialización turísticas que amplíen el alcance de la empresa a los mercados mundiales y como base para crear contenidos en

nuevos modelos de negocio digitales.

CE08 - Desarrollar la capacidad para imaginar las tendencias de futuro que el sector empieza a vislumbrar, así como la competencia de destinos y competidores emergentes para diseñar e implantar procesos de cambio en consecuencia que desafíen las lógicas preestablecidas e incentiven la innovación, la mejora continua y la creatividad.

### 3.3. Resultados del aprendizaje

- Desarrollar la capacidad de aplicar de forma adecuada las técnicas de protocolo en función del entorno.
- Influir en la configuración de un evento con objeto de que respete y se adecue a los requerimientos de la personas o instituciones que participen en el.
- Situar y disponer de forma adecuada a las personas que toman parte en un evento determinado, en base a criterios objetivos, y sin menoscabo de su posición.
- Contribuir a crear el clima adecuado que permita a los participantes en el llevar a cabo sus objetivos de la mejor manera posible.

## 4. Programa

- Tema 1. Introducción al Protocolo.** En este tema nos introduciremos en el mundo del protocolo, Qué es?, en que se basa, cuales son los conceptos y marco legal, normativa, usos y costumbres. Empezaremos a clasificar los ámbitos de aplicación a través de la definición de la tipología y clasificación de los eventos. Definiremos las principales figuras y roles que existen en protocolo, presidencia, anfitrión e invitado de honor.
- Tema 2. Ordenamiento y colocación en protocolo.** Esta es una de las herramientas básicas en protocolo, profundizaremos en las diferentes técnicas de ordenación, así como de los criterios necesarios para establecer prelación. Diferenciaremos la ordenación de la colocación de personas. Es fundamental dominar las reglas básicas de la colocación una vez realizada la correspondiente prelación, tanto en mesas de ponencia, como en



reuniones, banquetes o primeras filas, profundizando en las prestaciones y particularidades que nos ofrecen cada uno de los tipos o formatos.

- **Tema 3. Cortesía y etiqueta.** Este punto que es el que se suele identificar con el llamado protocolo social. Nos ofrecerá una amplia visión sobre las normas de cortesía y comportamiento que debemos observar cuando tomamos parte en un evento. Cuáles son nuestras obligaciones según el rol que desempeñemos, y que se espera de nosotros. Desde la llegada, los accesos, la seguridad, los códigos de vestimenta o la etiqueta en la mesa, tanto en comidas de carácter más bien privado, como en banquetes.
- **Tema 4. Protocolo Oficial.** En este tema profundizaremos en la normativa y legislación que regula el protocolo oficial en sus distintos niveles, estatal, autonómico y de las administraciones locales. Profundizando en el contenido del RD 2099/83 base del protocolo en nuestro país, y haciendo especial mención en los aspectos que han servido de guía para la aplicación del protocolo en ámbitos privados, una vez adaptados e interpretados. Establecer su ámbito de aplicación a través del conocimiento de la estructura administrativa del Estado español y su entorno internacional, con objeto de identificar las estructuras jerárquicas, y así establecer las dependencias que nos ayuden a identificar el quién es quién.
- **Tema 5. Guiones, programas y protocolo escrito.** La concreción y la atención a los detalles son imprescindibles en protocolo, así como la aceptación por todas las partes implicadas, de los acuerdos alcanzados. Por tanto es imprescindible elaborar los documentos necesarios que recojan todos los aspectos tratados. Del mismo modo que realizar escritos o documentos de carácter formal o solemne, es una materia que un técnico en protocolo debe dominar, en este tema trataremos el conocimiento de los diferentes formatos y composiciones en soporte escrito.
- **Tema 6. Tratamientos protocolarios.** Uno de los elementos característicos en protocolo es el modo de mostrar respeto, y el mecanismo más emblemático es la utilización de los tratamientos protocolarios. Conocer su origen, su tipología y como deben ser utilizados es una de las herramientas necesarias en protocolo.

- **Tema 7. Protocolo Empresarial.** En el sector privado la aplicación del protocolo y sus criterios, deben adaptarse a la singularidad y las características que componen una actuación en un entorno privado, y dentro de este el sector empresarial, atendiendo a su dimensión y alcance merece un análisis específico. Conocer sus motivaciones, y la adaptación de la normativa a un entorno concreto como el empresarial, será el eje principal de este tema. También nos detendremos en identificar las características principales de los diferentes tipos de actos empresariales, de este modo a través de sus particularidades sabremos como plantear la acción protocolaria en cada ocasión.
- **Tema 8. Protocolo y comunicación, el profesional de protocolo.** En este tema trataremos como rentabilizar al máximo la gestión del protocolo en los eventos amplificando su repercusión a través del uso adecuado de las nuevas tecnologías. Alinear los objetivos de los eventos con la estrategia global de RRPP, y ampliar el acceso a públicos a través de las redes sociales. Así mismo analizaremos el perfil del profesional de protocolo, habilidades y competencias más relevantes para alcanzar el éxito personal y profesional en la gestión del protocolo, revisando de forma práctica y realista las situaciones a las que nos debemos enfrentar.
- **Tema 9. Símbolos y herramientas en protocolo.** Existen en protocolo una serie de elementos que se deben conocer, así como dominar su utilización. Entre ellos destacaremos las banderas, tipología, regulación y utilización, y otros símbolos como los himnos, escudos y otros elementos de reconocimiento que se utilizan en protocolo.

## 5. Metodologías docentes

Teniendo en cuenta las características de la materia, de carácter tanto teórico como práctico; y el perfil de los alumnos, el diseño del aprendizaje de la asignatura se ha articulado en torno a las siguientes metodologías;

1. Método expositivo:
  - Las lecciones magistrales impartidas por el profesorado de la misma.
  - Sesiones monográficas a cargo de los profesores colaboradores.
2. Trabajo individual o cooperativo:

- Realización y defensa de los trabajos a realizar por los alumnos tanto individuales como en grupo.
- 3. Trabajo autónomo
  - El estudio individual, que se refuerza con la realización de los casos planteados en clase.
  - Consultas y resolución de dudas y problemas.
- 4. Aprendizaje basado en casos prácticos.
  - Explicación de la aplicación práctica del protocolo en un entorno determinado, a través de la visita explicativa de una institución relevante a cargo de un técnico en protocolo del a institución.

## 6. Actividades formativas

En función de las competencias definidas para esta materia, y en coherencia con las metodologías docentes propuestas, se han programado las actividades formativas siguientes:

1. Exposición de contenidos teóricos. Clases magistrales.
2. Trabajo práctico individual o grupal: Realización de los casos prácticos propuestos en clase.
3. Exposición y defensa oral de trabajos propuestos.
  - Defensa pública argumentada de la propuesta que realiza cada grupo para la resolución del caso propuesto en clase. Esta actividad se realizará en clase frente al resto de compañeros.
4. Visitas guiadas a determinadas instituciones con el objeto de ver la aplicación práctica de la materia tratada en el lugar de su aplicación:
  - Previsión de tres actividades, a entidades de carácter institucional, deportivas, etc.

## 7. Sistemas de evaluación

Actividad de evaluación	Ponderación
Examen final	50%

Presentaciones orales	10%
Trabajo individual o en grupo	30%
Participación en clase	10%

## 8. Recursos de aprendizaje

Tema	Recurso	Tipo
Unidades 1 a 9	Material didáctico, apuntes y presentaciones	En Blackboard
Casos	Casos y actividades propuestas	En Blackboard

## 9. Bibliografía

- Vilarrubias, Felio A. (2005) Protocolo, Ceremonial, Heráldica y Vexilología en el Estado, en las Corporaciones públicas y en la empresa multinacional. Ediciones de la Universidad de Oviedo. ISBN-10: 8483174952 ISBN-13: 978-8483174951
- López-Nieto, Francisco. (2003) Manual de Protocolo. Editorial Ariel. ISBN 9788434444966
- Barquero, J.D, Fernández, C. (2004), El libro azul del protocolo y las relaciones públicas. McGraw-Hill, México. ISBN 9788448141585
- Cabero, L.C. (2012), Gestión de protocolo. Paraninfo, Madrid. ISBN 9788428310826
- Cabero, L.C. (2013), Protocolo en hostelería y restauración. Paraninfo, Madrid. ISBN 9788428399302
- Campos, G. (2013), Producción de eventos. La puesta en escena del protocolo. Editorial Protocolo, Oviedo. ISBN 9788495789310
- Cuadrado, C. (2007), Protocolo en las relaciones internacionales de la empresa y los negocios. Fundación Confemetal, Madrid. ISBN 9788415683483
- Fuente, C. (2013), Protocolo oficial. Las instituciones españolas del Estado y su ceremonial. Editorial Protocolo, Oviedo.

- Herrero, J.C., Fuente, J.L. (2014), La comunicación en el protocolo. El tratamiento de los medios en la organización de actos. Editorial Protocolo, Oviedo.
- Herrero, J.C., Fuente, J.L. (2014), La comunicación en el protocolo. Las redes sociales, internet y los medios tradicionales en la organización de actos. Editorial Protocolo, Oviedo, 2ª ed.
- Nurkanovic, M. (2015), La organización de congresos y su protocolo. Editorial Protocolo, Oviedo. ISBN 9788495789167
- Vilarrubias, Felio A. (2004) Tratado de Protocolo. Ediciones Nobel. ISBN 9788484590873
- Rueda Cuenca, Fernando y Sanjuán Monforte, José Carlos. (2003) El Protocolo en la sociedad y en la empresa. Editado por Unión Fenosa. ISBN 9788460564171
- Sanjuán Monforte, José Carlos. (2001) Introducción al Protocolo Oficial del Reino de España y de la Unión Europea. Editado por Unión Fenosa.
- de Urbina, José Antonio. (2007) El Gran Libro del Protocolo. Editorial Temas de Hoy. ISBN 9788484601463