

GUÍA DOCENTE
GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE FERIAS,
CONGRESOS Y EXPOSICIONES

GRADO EN PROTOCOLO, ORGANIZACIÓN DE
EVENTOS Y COMUNICACIÓN CORPORATIVA
(PRESENCIAL)

CURSO 2023/2024

IA. Identificación de la Asignatura	
Asignatura	GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE FERIAS, CONGRESOS Y EXPOSIONES
Tipo	Obligatoria
Período de impartición	Cuarto curso, segundo semestre
Nº de créditos	6,0 ECTS
Idioma en el que se imparte	Castellano
Campus virtual	https://www.cedeu.es/
Calendarios y horarios	https://www.cedeu.es/grados-universitarios/grado-protocolo-diploma-lcs

IB. Profesorado	
Personal docente	
Correo electrónico	
Categoría	
Tutorías	Para consultar las tutorías póngase en contacto con el/la profesor/a través de correo electrónico.
Tiempo estimado de respuesta en comunicaciones profesor-alumno	48 h (días lectivos) desde la recepción del correo electrónico/mensaje privado enviado a través del sistema de comunicaciones del campus virtual.

II. Presentación (Objetivos de la asignatura)

Los objetivos principales de la asignatura son los que se detallan a continuación:

- Proporcionar un conocimiento específico sobre las diferencias conceptuales existentes entre una feria, un congreso y una exposición.
- Se pretende que el estudiante aprenda y analice la naturaleza de la actividad ferial y su relación con el entorno.
- Conocimiento de los diferentes tipos de ferias, congresos y exposiciones.
- Identificación y criterios de selección de ferias, congresos y exposiciones.
- Capacidad para el análisis de gestión de eventos y planes de participación.
- Identificación y conocimiento de los principales stakeholders que participan en la actividad ferial así como los objetivos que persiguen.
- Capacidad para aplicar conceptos a diferentes áreas funcionales.

Para el desarrollo de la asignatura no existen requisitos previos, si bien sería deseable que el estudiante posea ciertas

habilidades y características para el mejor aprovechamiento de la misma, como pueden ser:

- La capacidad para trabajar en equipo
- La capacidad de comunicación oral y escrita
- La habilidad para desarrollar el trabajo de forma autónoma
- La capacidad de adaptación a los cambios y situaciones

INFORMACIÓN SOBRE LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS

En cumplimiento del Reglamento Europeo 679/2016, de 27 de abril, general de protección de datos, así como de la Ley

Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantía de los Derechos Digitales, se

informa a los alumnos de que en el caso de que se requiera la adaptación de la docencia al entorno virtual, las clases

impartidas por videoconferencia síncrona podrán ser objeto de grabación.

Este tratamiento de los datos personales, se podrá efectuar por la Universidad Rey Juan Carlos con la finalidad de garantizar la

impartición de docencia y se lleva a cabo en virtud del cumplimiento de las obligaciones legales encomendadas a la URJC por

la Ley Orgánica de Universidades y en el ejercicio de sus poderes públicos (art. 6.1 del RGPD).

Pueden obtener más información en relación con la política de privacidad de la Universidad Rey Juan Carlos en

<https://www.urjc.es/proteccion-de-datos/3462-clausula-informativa-ampliada>

III. Competencias Básicas y Generales
<p>Competencias Generales</p> <p>CG02. Capacidad para aplicar los conocimientos a la práctica CG03. Capacidad de analizar, reunir, compilar y sintetizar información y datos. CG04. Comunicación oral y escrita en la lengua del Grado CG07. Conocer las técnicas de organización del trabajo y la gestión empresarial. CG08. Conocimientos informáticos relativos al ámbito de estudio CG09. Capacidad para reunir, valorar e interpretar información proveniente de fuentes diversas CG10. Capacidad para tomar decisiones y para la resolución de problemas CG12. Desarrollar habilidades en las relaciones interpersonales CG14. Capacidad para razonar críticamente y capacidad de autocrítica CG15. Capacidad para coordinar y motivar a grupos de trabajo. Capacidad de trabajo en equipo, su gestión y motivación trascendente para conseguir beneficios que espera que otras personas experimenten como resultado. CG16. Liderazgo que supone el compromiso consciente y constante para responder constructivamente a los desafíos, contribuyendo con experiencia, conocimiento y acción a la resolución de los mismos.</p>
<p>Competencias específicas</p> <p>CE02. Conocer las técnicas del protocolo empresarial e institucional. Conocer las normas y usos protocolarios. Dominar las estrategias procedimentales en la organización de actos, ceremonias y eventos de toda índole. CE08. Conocimiento de las sinergias de equipo y coordinación de todas las áreas implicadas en la organización de un evento. CE16. Conocer y saber aplicar el proceso de formación de identidad e imagen de marca de una institución o entidad. CE18. Ser capaz de gestionar la imagen y reputación corporativa de manera integral. CE21. Capacidad para la ideación de eventos, organización y planificación así como su ejecución integral. CE50. Capacidad para diagnosticar los problemas que puedan surgir en la organización de actos, eventos y ceremonias y saber tomar decisiones puntuales, adecuadas y resolutorias. Capacidad de reacción ante los imprevistos. Realizar análisis y recursos de respuesta. Es decir, aplicación práctica de los conocimientos mediante el estudio de casos y resolución de casos prácticos. CE51. Profundizar en los conocimientos, capacidades y actitudes, vinculando a los alumnos a la realidad empresarial, completando y complementando su formación teórica o teórico-práctica con la experiencia práctica desarrollada fuera del estricto ámbito universitario. CE52. Conocimiento y análisis del comportamiento de los agentes económicos y análisis del funcionamiento de los mercados CE53. Capacidad para analizar la problemática empresarial a través de las funciones directivas (planificación, organización, dirección de recursos humanos y control)</p>

IV. Actividades Formativas			
Tipo	Contenido	HORAS	PRESEN.
AF1.Preparación de contenidos teóricos	Búsqueda, selección, análisis y comentario de doctrina, jurisprudencia y legislación. Lecturas recomendadas y otros.	36	
AF2.Trabajos individuales	Esta actividad consiste en la elaboración de un informe acerca de un tema propuesto por el profesor, cubriendo aspectos relacionados con conocimientos abordados por la asignatura tratada. Esta actividad puede complementarse mediante la exposición oral por parte de los alumnos del trabajo desarrollado.	20	
AF3.Trabajos colectivos	Esta metodología docente consiste en la elaboración de pequeños trabajos de investigación. Se valorará la búsqueda de bibliografía, la selección y material y la capacidad de estructuración del mismo. Además, los alumnos deben realizar un análisis y una discusión común de cada situación. Esta actividad puede complementarse con la exposición oral por parte de los alumnos del trabajo desarrollado.	50	
AF4. Debate y Crítica constructiva	El debate y la crítica constructiva se realizarán acerca de aspectos de actualidad relacionados con la temática de la asignatura en la que se enclava esta actividad. El tema será propuesto por el profesor que actuará como moderador del debate fomentando la participación de los alumnos e incentivará la aparición de diferentes perspectivas y puntos de vista orientando al conjunto de los alumnos hacia la participación y la crítica de las diferentes opiniones fundamentando los hechos en los conocimientos adquiridos con las clases.	10	
AF5.Tutorías académicas	Los alumnos se reunirán periódicamente con el profesor para que éste pueda orientarles y guiarles en el proceso de adquisición de las competencias.	20	
AF6. Asistencia a seminarios	Los alumnos deberán reunirse individualmente y/o en grupo con el profesor de forma periódica para informar del avance del trabajo y para que el profesor les oriente y resuelva las dudas.	10	
Las clases y tutorías se realizarán inicialmente de forma presencial. En función de la evolución de la situación sanitaria, estas actividades podrían realizarse de forma remota a través del Aula Virtual.			

V. Metodologías docentes	
Tipo	Contenido
MD1. Clases Teóricas	Mediante clases magistrales se expondrán y explicarán los conocimientos básicos que deben adquirirse en las asignaturas, suscitando el debate y guiando el estudio de los mismos.
MD2. Clases Prácticas	Desarrollo de habilidades y destrezas relacionadas con los contenidos teóricos de cada materia.
MD3. Tutorías	Intercambio de ideas y resolución de dudas con el profesor correspondiente sobre los contenidos de cada asignatura y la realización de los trabajos prácticos. Pueden realizarse también a través de los recursos on line (p.ej. correo electrónico o chat)

VI. Sistema de Evaluación, ponderación y descripción de las pruebas

Nota importante: No se podrá superar la asignatura en el caso de que la parte correspondiente a los trabajos de evaluación (Prueba 1) o la parte correspondiente a la realización de la prueba escrita (Prueba 3) no estén aprobadas con una calificación final igual o superior a 5 puntos en una escala de 0 a 10.

Para poder acogerse a las condiciones de la Evaluación Ordinaria que figuran en el apartado VI.A el alumno debe haber superado la asistencia en la materia, **igual o superior a 85%**.

En el caso de que la asistencia sea inferior al 85%, la calificación final ordinaria de la asignatura se calculará solo teniendo en cuenta el porcentaje del examen (Prueba 3), reflejado en la Tabla VI.A. No obstante, para poder aprobar, debe cumplirse obligatoriamente la condición de tener los trabajos de la asignatura (Prueba 1) aprobados con una calificación igual o superior a 5 puntos.

En la convocatoria extraordinaria no se tendrá en cuenta la asistencia, por lo que, en caso de tener las pruebas reevaluables aprobadas y que la calificación final ponderada, en función a los porcentajes de la Tabla VI. B, sea superior a 5 puntos, la asignatura estará aprobada en convocatoria extraordinaria.

El alumno que no supere la Prueba 1 y/o 3 (por no entregar en fecha, no asistir a la exposición o no demostrar el grado de profundidad requerido) no podrá superar la asignatura en la Evaluación Ordinaria, obteniendo una calificación máxima de 4,0, independientemente de la nota obtenida en la prueba teórico-práctica.

El alumno que no supere en la Evaluación Ordinaria la prueba 2 no liberatoria (realización de actividades prácticas dentro del aula y campus virtual), por no entregar en fecha o no demostrar el grado de profundidad requerido, no tendrá la posibilidad de la recuperación de la prueba 2 en la Evaluación Extraordinaria.

Para poder aprobar la asignatura el alumno debe superar obligatoriamente, con una calificación superior a 5,0, las pruebas 1 y 3 por separado, siempre y cuando la media de la asignatura sea superior a 5,0.

En el caso de que el alumno no supere la asignatura, la calificación obtenida en las pruebas 1, 2 y 3 de la asignatura durante el curso en cualquier evaluación no se reservará para el curso siguiente.

Evaluación Ordinaria:

La distribución y características de las pruebas de evaluación son las que se describen en el apartado VI.A. *Criterios aplicables a la evaluación ordinaria* que se encuentra a continuación.

Para poder superar la Evaluación Ordinaria, los alumnos con una asistencia igual o superior a 85%, deben haber presentado y superado obligatoriamente la prueba 1 acumulativa liberatoria (presentación de trabajos) y superado la prueba 3 evaluatoria final (prueba teórico-práctica presencial). Para poder aprobar la asignatura el alumno debe superar obligatoriamente, con una calificación superior a 5,0, las pruebas 1 y 3 por separado, siempre y cuando la media de la asignatura sea superior a 5,0.

Todos los alumnos que no superen la evaluación ordinaria deberán realizar y superar las pruebas correspondientes a la Evaluación Extraordinaria para verificar la adquisición de las competencias establecidas en esta guía en el caso de: A) no superar la prueba escrita final correspondiente a la Evaluación Ordinaria; B) no haberse presentado a la evaluación de la convocatoria reseñada; o C) no haber entregado y superado o igualado la calificación media de 5.0 puntos, en una escala de 0.0 a 10.0 puntos, en la entrega de la prueba 1 acumulativa liberatoria (presentación de trabajos).

Para poder acogerse a las condiciones de la Evaluación Ordinaria que figuran en el apartado VI.A el alumno debe haber superado la asistencia en la materia, igual o superior a 85%.

Todas las Pruebas 1 o 2 en Evaluación Ordinaria que se entreguen fuera del plazo señalado en el campus virtual, o indicado por el docente en la clase, no serán tenidas en cuenta.

Evaluación Extraordinaria:

Los alumnos que no consigan superar la Evaluación Ordinaria, o no se hayan presentado, serán objeto de la realización de una Evaluación Extraordinaria (reevaluación) para verificar la adquisición de las competencias establecidas en esta guía. Los criterios aplicables se encuentran en el siguiente apartado VI.B.

El alumno que no supere la prueba 1 de la Evaluación Ordinaria, deberá realizar una nueva en la Evaluación Extraordinaria. No será necesario realizar de nuevo la prueba 3, el examen final, si ya lo ha superado en la evaluación ordinaria con una calificación superior a 5,0. En cualquier caso, para poder obtener una media igual o superior a 5,0 será necesario, en las pruebas 1 y 3 por separado, tener una calificación superior a 5,0.

El alumno que no supere la prueba 3 en la Evaluación Ordinaria, deberá realizar una nueva en la Evaluación Extraordinaria. No será necesario realizar de nuevo la prueba 1 si ya la ha superado en la evaluación ordinaria con una calificación superior a 5,0. En cualquier caso, para poder obtener una media igual o superior a 5,0 será necesario, en las pruebas 1 y 3 por separado, tener

una calificación superior a 5,0.

Para poder aprobar la asignatura el alumno debe superar obligatoriamente, con una calificación superior a 5,0, las pruebas 1 y 3 por separado, siempre y cuando la media de la asignatura sea superior a 5,0.

Todas las Pruebas 1 en Evaluación Extraordinaria que se entreguen fuera del plazo señalado en el campus virtual, o indicado en la clase por el docente, no serán tenidas en cuenta.

Ejemplo de posibles casos:

Caso 1: En el caso de haber entregado la prueba 1 acumulativa liberatoria (presentación de trabajos) requerida en la Evaluación Ordinaria y que la calificación de ella sea superior a 5.0 puntos, en una escala de 0.0 a 10.0 puntos, pero no haber superado o no haberse presentado a la prueba 3 final liberatoria (prueba teórico-práctica presencial) en Evaluación Ordinaria, los alumnos deberán realizar prueba 3 final liberatoria de la Evaluación Extraordinaria, en la que tendrán que obtener una calificación igual o superior a 5.0 puntos, en una escala de 0.0 a 10.0 puntos, para que ponderen con la calificación de las pruebas acumulativas ya realizadas. En cualquier caso, para poder obtener una media igual o superior a 5,0 será necesario, en las pruebas 1 y 3 por separado, tener una calificación superior a 5,0.

Caso 2: En el caso de haber superado la prueba 3 liberatoria final (prueba teórico-práctica presencial) en la Evaluación Ordinaria con una calificación final mayor de 5.0 en una escala de 0.0 a 10.0 puntos, pero no haber superado la prueba 1 acumulativa liberatoria (presentación de trabajos) en la Evaluación Ordinaria, se planteará una nueva prueba 1, tras la Evaluación Ordinaria, que el alumno deberá entregar, como fecha límite, el día antes del comienzo del periodo de exámenes de Evaluación Extraordinaria. Todas las pruebas 1 en Evaluación Extraordinaria que se entreguen fuera del plazo señalado no serán tenidas en cuenta. En cualquier caso, para poder obtener una media igual o superior a 5,0 será necesario, en las pruebas 1 y 3 por separado, tener una calificación superior a 5,0.

Caso 3: En el caso de que el alumno no haya entregado o no haya superado las pruebas 1 y 3 acumulativas en la Evaluación Ordinaria, deberá presentar y superar la prueba 1 acumulativa (presentación de trabajos) con una calificación superior a 5.0 puntos, en una escala de 0.0 a 10.0 puntos y superar la prueba 3 final liberatoria (prueba teórico-práctica presencial) con una calificación superior a 5.0 puntos en una escala de 0.0 a 10.0 puntos. Esta prueba 1 acumulativa estará disponible en el campus virtual tras el periodo de Evaluación Ordinaria. Tendrá que ser entregada, como fecha límite, el día antes del comienzo del periodo de exámenes de Evaluación Extraordinaria. Todas las pruebas 1 en Evaluación Extraordinaria que se entreguen fuera del plazo señalado no serán tenidas en cuenta. En cualquier caso, para poder obtener una media igual o superior a 5,0 será necesario, en las pruebas 1 y 3 por separado, tener una calificación

superior a 5,0.

Si tras la realización de la Evaluación Extraordinaria, el alumno no supera la media de 5,0 en todas las pruebas acumulativas liberatorias 1 y 3, la asignatura quedará finalmente como suspenso, calificada con el menor valor obtenido en las pruebas realizadas en las dos convocatorias.

Caso 4: Los alumnos que portener una asistencia menor a 85% no puedan acogerse a todos los criterios de la Evaluación Ordinaria, serán valorados exclusivamente sobre el porcentaje correspondiente a la nota del examen final, prueba 3, teniendo en cuenta las restricciones que figuren en esta Guía Docente. Igualmente, todas las pruebas 1 en Evaluación Extraordinaria que se entreguen fuera del plazo señalado no serán tenidas en cuenta. En cualquier caso, para poder obtener una media igual o superior a 5,0 será necesario, en las pruebas 1 y 3 por separado, tener una calificación superior a 5,0.

VI.A Criterios aplicables a la evaluación ordinaria

VI.A. Sistema de evaluación	Tipo [1] Criterios aplicables a la evaluación continua (convocatoria ordinaria)		Ponderación	Periodo
Prueba 1:	Acumulativa			
Presentación de trabajos.	Liberatoria: puntuación mínima 5.0 (de 1 a 10).	Reevaluable (podrá evaluarse en la convocatoria extraordinaria).	30%	Durante el Curso o Semestre
Prueba 2:	Acumulativa			
Realización de actividades prácticas dentro del aula y campus virtual (trabajos individuales, comentarios de texto o artículos, pruebas, foros, debates).		No Reevaluable.	20%	Durante el Curso o Semestre
Prueba 3:	Acumulativa			
Prueba teórico-práctica presencial con preguntas que podrán ser cortas y/o tipo test, y/o a desarrollar, etc.	Liberatoria: puntuación mínima 5.0 (de 1 a 10).	Reevaluable (podrá evaluarse en la convocatoria extraordinaria).	50%	Al final del Curso o Semestre
TOTAL			100%	

VI.B Criterios aplicables a la evaluación extraordinaria				
VI.B. Sistema de evaluación	Tipo [2] Criterios aplicables a la evaluación extraordinaria (convocatoria extraordinaria)		Ponderación	Periodo
Prueba 1:	Acumulativa			
Presentación de trabajos.	Liberatoria: puntuación mínima 5.0 (de 1 a 10).	No Reevaluable	30%	Durante el Curso o Semestre
Prueba 2:	Acumulativa			
Realización de actividades prácticas dentro del aula y campus virtual (trabajos individuales, comentarios de texto o artículos, pruebas, foros, debates).		No Reevaluable	20%	Durante el Curso o Semestre
Prueba 3:	Acumulativa			
Examen final presencial con preguntas que podrán ser cortas y/o tipo test, y/o a desarrollar, etc.	Liberatoria: puntuación mínima 5.0 (de 1 a 10).	No Reevaluable.	50%	Al final del Curso o Semestre
TOTAL			100%	

VII. A. Programa de la asignatura

TEMA 1. Ferias, Congresos, Exposiciones y sus objetivos

- 1.1 Evolución histórica de la actividad ferial
- 1.2 Concepto de Feria Comercial, Congreso y Exposición. Concrección terminológica
- 1.3 La Fijación de Objetivos
 - 1.3.1 Métodos para la Fijación de Objetivos
 - 1.3.2 Tipos de Objetivos

TEMA 2. Principales agentes con interés en la actividad ferial

- 2.1 Expositores
 - 2.1.1 Concepto
 - 2.1.2 Tipos
 - 2.1.3 Objetivos de participación
- 2.2 Visitantes
 - 2.2.1 Concepto
 - 2.2.2 Tipos
 - 2.2.3 Objetivos de participación
- 2.3 Entidades organizadoras
 - 2.3.1 Concepto
 - 2.3.2 Tipos
 - 2.3.3 Objetivos de participación

TEMA 3. Tipos de Eventos

- 3.1 Según el tipo de muestra
- 3.2 Según el tipo de público
- 3.3 Según su ámbito geográfico
- 3.4. Según su tamaño
- 3.5. Según su periodicidad
- 3.6. Otros tipos de ferias

TEMA 4. Gestión de participación en Eventos

- 4.1 Selección de eventos como estrategia empresarial
 - 4.1.1 Importancia de seleccionar bien el evento
 - 4.1.2 Criterios de selección
- 4.2 Etapas en la planificación ferial
 - 4.2.1 Pre-feria
 - 4.2.1.1 Definición de objetivos
 - 4.2.1.2 Estimación de costes de participación
 - 4.2.1.3 Preparación del Equipo humano
 - 4.2.2 Durante la feria
 - 4.2.2.1 Conocimiento del producto
 - 4.2.2.2 Clasificación de contactos
 - 4.2.2.3 Reglas básicas de comportamiento
 - 4.2.3 Post-feria
 - 4.2.3.1 Importancia del seguimiento posterior
 - 4.2.3.2 Valoración del éxito

2.3. Las empresas de restauración. Tipologías.

II. Organización de eventos y protocolo en restauración

Tema 3. Protocolo en restauración y hostelería

- 3.1. Protocolo oficial: ceremonial Público, colocación de personalidades en un acto, presidencias.
- 3.2. Normas protocolo ordinario en la mesa.

Tema 4. Elaboración de menús y presupuestos para eventos.

- 4.1. La elaboración de los menús.
- 4.2. Elaboración de presupuestos.

Tema 5. Organización de banquetes y comidas

- 5.1. Tipos de mesas y su ordenación.
- 5.2. El montaje de la mesa y el servicio de los comensales.

III. Emprendimiento, sostenibilidad y restauración

Tema 6. Emprendimiento, sostenibilidad y restauración

- 6.1. El concepto de emprendimiento.
- 6.2. El emprendimiento en restauración.
- 6.3. El concepto de sostenibilidad.
- 6.4. La sostenibilidad en restauración.

IV. Comunicación y atención al cliente en restauración

Tema 7. Marketing y comunicación en restauración: la perspectiva del consumidor

- 7.1. Introducción
- 7.2. La experiencia del consumidor
- 7.3. Los canales digitales en restauración.

Tema 8. Atención al cliente en restauración

- 8.1. Modalidades de atención al cliente.
- 8.2. Claves en la atención al cliente.
- 8.3. Calidad

VIII. Bibliografía

- Ferrell, O. C., & Hartline, M. D. (2019). Estrategia de marketing. Cengage Learning.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2020). Fundamentos de marketing. Pearson Educación.
- Jobber, D., & Ellis-Chadwick, F. (2019). Fundamentos de marketing. McGraw-Hill Interamericana.
- Keller, K. L., & Kotler, P. (2016). Dirección de marketing. Pearson Educación.
- Cova, B., & Salle, R. (2018). Marketing en ferias y eventos. ESIC Editorial.
- López, E., & González, I. (2015). Marketing ferial y de eventos. Pirámide.
- Arenas, M. P., & Aragón, A. (2018). Marketing de eventos: planificación y gestión integral de eventos corporativos y ferias. ESIC Editorial.

VIII. Bibliografía

- Mangan, J., & Moreno, A. (2018). Marketing de ferias y eventos. Pirámide.
- Gómez, M., & Ruiz, J. M. (2017). Comunicación y marketing de ferias y eventos. Editorial UOC.