Universitat Autònoma de Barcelona

2019/2020

Pràctiques Externes I

Codi: 104967
Crèdits: 12

Titulació	Tipus	Curs	Semestre
2500894 Turisme	OB	2	2

Professor/a de contacte

Nom: María José Aguar Martínez

Correu electrònic: MariaJose.Aguar@uab.cat

Utilització d'idiomes a l'assignatura

Llengua vehicular majoritària: català (cat)

Grup íntegre en anglès: Sí

Grup íntegre en català: No

Grup íntegre en espanyol: No

Altres indicacions sobre les llengües

També s'utilizarà l'espanyol atenent al nombre d'estudiants que el parlin

Equip docent

Gemma Sagué Pla

Prerequisits

No hi ha prerequisits

Objectius

- Aproximar l'alumne a la realitat laboral del Sector.
- Ampliar i aplicar els coneixements teòrics dels diferents aspectes treballats durant el decurs de la carrera.
- Adquirir experiència i coneixement en el món professional real
- Facilitar la generació de capacitats professionals
- Donar compliment a la concepció del cicle docent de les pràctiques.

Competències

- Aplicar les eines de les tecnologies de la informació i de la comunicació (programes de gestió de reserves, paquets de gestió d'agències de viatges, programes de gestió hotelera, etc.) als àmbits de gestió, planificació i productes del sector turístic.
- Demostrar un comportament responsable amb el medi ambient.
- Demostrar un comportament ètic i d'adaptació a diferents contextos interculturals.
- Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
- Gestionar els recursos humans en les organitzacions turístiques.
- Integrar a l'entorn de pràctiques les competències adquirides.
- Manejar les tècniques de comunicació a tots els nivells.

- Planificar i gestionar activitats partint de la qualitat i la sostenibilitat.
- Planificar, organitzar i coordinar el treball en equip, creant sinergies i sabent-se situar al lloc dels altres.
- Prendre decisions en contextos d'incertesa i ser capaç d'avaluar i preveure les conseqüències d'aquestes decisions a curt, mitjà i llarg terminis.
- Ser capaç d'autoavaluar-se els coneixements adquirits.
- Tenir orientació de servei al client.
- Tenir visió de negoci, captar les necessitats del client i avançar-se als possibles canvis de l'entorn.

Resultats d'aprenentatge

1. Demostrar un comportament responsable amb el medi ambient.
2. Demostrar un comportament ètic i d'adaptació a diferents contextos interculturals.
3. Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
4. Gestionar els recursos humans en les organitzacions turístiques.
5. Integrar a l'entorn de pràctiques les competències adquirides.
6. Manejar les tècniques de comunicació a tots els nivells.
7. Planificar i gestionar activitats partint de la qualitat i la sostenibilitat.
8. Planificar, organitzar i coordinar el treball en equip, creant sinergies i sabent-se situar al lloc dels altres.
9. Prendre decisions en contextos d'incertesa i ser capaç d'avaluar i preveure les conseqüències d'aquestes decisions a curt, mitjà i llarg terminis.
10. Ser capaç d'autoavaluar-se els coneixements adquirits.
11. Tenir orientació de servei al client.
12. Tenir visió de negoci, captar les necessitats del client i avançar-se als possibles canvis de l'entorn.
13. Utilitzar els programes informàtics i altres eines de comunicació necessaris per a desenvolupar l'activitat professional.

Continguts

La formació pràctica consisteix en una formació de 250 hores en una empresa del sector turístic. El contingut d'aquesta assignatura inclou el període de pràctiques, la realització dels tallers i les activitats relacionades amb aquesta matèria i l'assistència a diversos actes i sessions organitzats durant l'any.Al final del període de pràctiques, l'estudiant haurà de lliurar al tutor acadèmic la Memòria de pràctiques, així com el document emplenat pel tutor de l'empresa amb l'avaluació del rendiment de l'estudiant. També es sol·licitarà l'enquesta de valoració de les pràctiques.

La formació pràctica persegueix conèixer l'organització, el funcionament i la gestió d'empreses del sector turístic, que cobreixen l'atenció al client, l'organització i la promoció de productes o serveis turístics, etc. Si és necessari, l'EUTDH oferirà una àmplia gamma d'empreses associades que col·laborarà per assolir aquests objectius d'aprenentatge. En aquest sentit, entre les activitats i esdeveniments que l'estudiant ha de completar i assistir per aprovar l'assignatura destaquem el Workshop -Trobada universitat Empresa que se celebra al febrer de cada any.

Metodologia

El curs s'impartirà utilitzant tres metodologies d'ensenyament diferents:
a) Aprendre fent: formació pràctica en un entorn professional, degudament supervisada i tutoritzada per un expert en el camp professional.
b) Autoavaluació i tasques d'autoanàlisi.
c) Treball autònom després d'estar en contacte amb professionals de la indústria per comprendre millor les operacions comercials i els perfils professionals que millor s'ajusten a cada rol i tipus d'empresa.

A més, l'estudiant s'haurà d'adaptar a la cultura de l'organització, la seva regulació interna i els seus valors en considerar les instruccions del tutor i les regles principals de l'EUTDH

Activitats formatives

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Tipus: Dirigides			
Formació pràctica en empreses	250	10	1, 2, 3, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13
Tipus: Supervisades			
Assistència esdeveniments/activitats aula	10	0,4	1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 10, 11
Tutories	10	0,4	2, 3, 8, 9, 11, 13
Tipus: Autònomes			
Memòria de pràctiques	10	0,4	2, 3, 5, 6, 7, 10, 11, 13

Avaluació

L'avaluació consta de :

a.- Informe de valoració emès pel tutor/a de l 'establiment turístic.

b.- Redacció de la Memòria de les pràctiques per part de l'alumne

c.- L 'avaluació continuada està basada en el control i seguiment de l'estada de pràctiques per part del tutor/a d'empresa i el professor/a del Centre, així com per l'assistència dels estudiants a les reunions, trobades i actes estipulats pel centre. Per exemple el Workshop-Trobada Universitat-Empresa

Per poder aprovar l'assignatura s'ha d'obtenir un mínim de 5 tant de la part de la Memòria que redacta l'estudiant com de la valoració que fa el tutor/a d'empresa.

- La Memòria té un valor del 50% sobre la nota final i la valoració del tutor/a d'empresa un 40%.
- Assistència dels estudiants a les reunions, trobades i actes estipulats pel centre: 10%.
- L'alumne matriculat en aquesta assignatura té l'obligació d'assistir a les sessions de treball (tallers i altres sessions de familiarització), així com a seminaris, conferències i presentacions externes organitzades per la institució.

Activitats d'avaluació

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Assistència esdeveniments/activitats aula	10%	10	0,4	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13
Memòria de pràctiques	50%	5	0,2	3, 5, 6, 10
Valoració tutors d'empresa	40%	5	0,2	4, 5, 6, 8, 10, 11, 12

Bibliografia

- Kinni, T. (Updated version 2011): Be our guest; perfecting the art of customer service by the Disney Institute.
- Mullins, Laurie J., Dossor, Penny (Jun 2013, 5th Edition): Hospitality Management and Organisational Behaviour.
- Knowles, Tim (Feb 1998, 2nd Edition): Hospitality Management: An Introduction.

Els materials addicionals d'aprenentatge en format digital, així com enllaços a llocs web, es proporcionaran a través del Campus Virtual.