

Guia docent de l'assignatura ***“Pràctiques Nacionals i Internacionals”***

1. IDENTIFICACIÓ

- ✓ **Nom de l'assignatura:** Pràctiques Nacionals i Internacionals
- ✓ **Codi:** 103775
- ✓ **Titulació:** Grau de Direcció Hotelera
- ✓ **Curs acadèmic:** 2018-2019
- ✓ **Tipus d'assignatura:** Obligatòria
- ✓ **Crèdits ECTS (hores):** 12 (300)
- ✓ **Període d'impartició:** Anual
- ✓ **Idioma en que s'imparteix:** Català-castellà
- ✓ **Professorat:** Gemma Sagué
- ✓ **Correu electrònic:** gemma.sague@uab.cat

2. PRESENTACIÓ

Les pràctiques de formació s'inclouen dins del pla d'estudis de l'Escola Universitària de Turisme i Direcció Hotelera (EUTDH) i s'orienten a que els estudiants entrin en contacte amb la realitat laboral del sector hotelier i de la restauració. El tutor d'empresa és la figura que ha de vetllar pel seguiment i acompliment dels objectius establerts durant aquest període de formació.

D'aquesta manera, l'assignatura “Practiques Nacionals i Internacionals” del Grau en Direcció Hotelera s'orienta a que l'estudiant pugui aprofundir en la realització d'unes pràctiques que li permetin adquirir més experiència específica en els camps del seu interès.

Es cursen un total de 12 crèdits ECTS: 10 suposen un total de 250 hores de pràctiques a una empresa del sector turístic (bàsicament a empreses d'allotjament i/o de restauració, que es troben situades, generalment, a l'àrea d'influència del Centre). Els altres 2 crèdits (50 hores) corresponen a l'assistència a l'acte de presentació de l'assignatura, l'entrevista personalitzada amb el tutor, sessions específiques a l'aula, l'assistència al *Workshop* que es celebra anualment, el treball de redacció de la Memòria i l'entrevista i avaluació del el seu tutor d'empresa (signada i segellada), així com l'acompliment dels qüestionaris de qualitat i satisfacció de les pràctiques.

Cal recalcar que les “Pràctiques Nacionals i Internacionals” solen donar continuïtat a les “Pràctiques Residents” (cursades a 2n), al “Practicum” de 3r del Grau de Direcció Hotelera i estan dissenyades amb la intenció que l'estudiant pugui aprofundir en el seu aprenentatge pràctic, sobre els àmbits que consideri més adients per a l'acompliment dels seus objectius professionals a curt termini.

3. OBJECTIUS FORMATIUS

- 1.- Donar continuïtat a l'aproximació de l'alumne a la realitat laboral del Sector.
- 2.- Contrastar, ampliar i aplicar els coneixements teòrics dels diferents aspectes treballats durant el decurs de la carrera.
- 3.- Adquirir experiència i coneixement en el món professional real.
- 4.- Facilitar la generació de noves habilitats professionals, coneixements, capacitats i actituds necessàries pel desenvolupament de la tasca professional futura.
- 5.- Donar compliment a la concepció del cicle docent de les pràctiques per a preparar l'alumnat per al seu salt al món professional.

4. COMPETÈNCIES I RESULTATS D'APRENTATGE

CE12. Aplicar les eines de les tecnologies de la informació i de la *comunicació (programes de paquets de reserves, paquets de gestió d'agències de viatges, programes de gestió hotelera, etc.) als àmbits de gestió, planificació i productes del sector turístic

Resultats de l'aprenentatge

CE12.5 Utilitzar els programes informàtics i altres eines de comunicació necessàries per al desenvolupament de l'activitat professional

CE21. Integrar a l'entorn de pràctiques les competències adquirides

CE26. Integrar coneixements i habilitats per a exercir, amb criteris de professionalitat, les funcions pròpies del lloc de treball en l'àmbit de l'hoteleria.

CT1. Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge de manera autònoma

CT2. Ser capaç d'autoavaluar els coneixements adquirits

CT4. Manejar les tècniques de comunicació a tots els nivells

CT5 Prendre decisions en contextos d'incertesa, així com ser capaç d'avaluar i preveure les conseqüències d'aquestes decisions a curt, mitjà i llarg termini

CT6 Planificar, organitzar i coordinar el treball en equip creant sinèrgies i sabent posar-se al lloc de l'altre

CT7. Gestionar els recursos humans a les organitzacions turístiques

CT8. Demostrar un comportament ètic i d'adaptació a diferents contextos culturals

CT9. Demostrar un comportament responsable amb el medi ambient

CT11. Planificar i gestionar activitats sobre la base de la qualitat i la sostenibilitat

CT12. Tenir orientació de servei al client

CT13 Tenir visió de negoci, captar les necessitats del client i avançar-se als possibles canvis de l'entorn

5. TEMARI I CONTINGUTS

Pràctiques de formació en un establiment del sector durant 250 hores, prèvia assistència i participació a sessions de formació, orientació i acompanyament amb l'objectiu de garantir un millor aprofitament de les pràctiques professionals.

El contingut de l'assignatura comprèn el període de pràctiques de formació a l'empresa i les activitats relacionades amb l'assignatura esmentades a l'apartat de Presentació. A la finalització d'aquest període l'alumne presenta una Memòria d'activitats-informe. El seu tutor/a emet un document de valoració d'aquestes pràctiques. Tanmateix, es rebrà i s'avaluarà la valoració emesa pel tutor/a de pràctiques de l'alumne a l'empresa com a resultat d'aquestes pràctiques. També incorporarà els qüestionaris de satisfacció i qualitat.

Bàsicament, les pràctiques estan orientades a l'aprofundiment del coneixement de l'organització i la gestió de les empreses del sector d'allotjament i restauració, des de l'atenció al client en totes les seves vessants fins a l'organització i promoció d'un determinat producte o servei. Si és preferència de l'alumne, es disposa d'un ampli ventall d'empreses col·laboradores que participen dels principis rectors i de qualitat del Programa Professional de l'Escola. En aquest sentit, l'estudiant que té matriculada aquesta assignatura té l'obligació d'inscriure's i assistir al *Workshop Trobada Universitat-Empresa* que el Centre organitza anualment durant el mes de febrer. Cal dir que la falta d'assistència pot comportar la no superació de l'assignatura.

6. BIBLIOGRAFIA RECOMANADA

- Kinni, T. (Versió revisada 2011, Panorama): Disney y el arte del servicio al cliente.
- Curtin, S. (Jul. 2012): *Delight Your Customers: 7 Simple Ways to Raise Your Customer Service from Ordinary to Extraordinary* (Anglès)

- Michelli J. (Jul. 2008): *The New Gold Standard: 5 Leadership Principles for Creating a Legendary Customer Experience Courtesy of the Ritz-Carlton Hotel Company* (Anglès)

Es presentaran altres materials en format digital i referències web al llarg del curs, a través de Moodle.

7. METODOLOGIA DOCENT

L'alumne ha d'observar i aplicar les normes de treball i de conducta personal fixades per l'establiment on es desenvolupen les pràctiques. Igualment és d'aplicació el reglament intern de les pràctiques del Centre.

El curs utilitzarà tres mètodes d'ensenyament diferents:

- a) Aprenentatge *experiencial* – formació pràctica en un entorn professional, degudament supervisat i tutoritzat per un expert en el àmbit professional.
- b) Tasques d'auto-avaluació i auto-anàlisi.
- c) Feina autònoma després d'estar en contacte amb professionals de la indústria per entendre les operatives del sector així com els perfils professionals que encaixen millor cada rol a cada tipus d'empresa.

A més, l'estudiant haurà d'adaptar-se a la cultura de l'organització, la seva normativa interna i valors, alhora que té en compte les instruccions del tutor i la normativa de la EUTDH.

ACTIVITATS FORMATIVES

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Tipus: Pràctica			
Estada autoritzada empreses: Incorporació a una empresa o organisme del sector turístic i aprenentatge basat en l'experiència.	250	10	CE12, CE12.5, CE21, CT1, CT2,CT4,CT5,CT6,CT7,CT8, CT9, CT11, CT12, CT13
Tipus: Autònoma			
Redacció Informe de pràctiques Investigació i obtenció d'informació sobre l'empresa, el negoci i el sector en què opera. Entrevistes a actors clau de diferents àrees del negoci. Resum del procés d'aprenentatge seguit durant el període de pràctiques i autoavaluació	10	0,40	CE12,CE12.5,CE21, CT1,CT2,CT4,CT6,CT9, CT11
Tipus: Supervisada			
Tutories supervisades: sessions de tutoria per al seguiment de l'experiència i suport en la generació de la documentació de pràctiques.	40	1,6	CT12,CT5,CT9
	4		

8. SISTEMA D'AVALUACIÓ

L'avaluació consta de :

- a.- Informe de valoració emès pel tutor/a de l'establiment.
- b.- Redacció de la Memòria de les pràctiques per part de l'alumne.
- c.- L'assistència dels estudiants a les sessions de treball (*Workshops*), presentacions d'empreses, sessions formatives, reunions, trobades i actes estipulats pel Centre.
- d.- L'avaluació continuada basada en el control i seguiment de l'estada de pràctiques per part del tutor/a d'empresa i el professor/a del Centre.

Puntuació/Avaluació Assignatura Practicum I

Per poder aprovar l'assignatura de "Practicum" 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 i les altres activitats esmentades.

ACTIVITATS D'AVALUACIÓ

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Redacció de la memòria elaborada per l'estudiant	50%	10	0.4	CE12, CE12.5,CE21
Valoració tutor d'empresa signada i segellada	40%	250	10	CE12, CE12.5,CE21
Assistència a les reunions, trobades i actes estipulats pel Centre	10%	40	1.6	CT14,CT16,CT12, CE21,CT1

L'estudiant que té matriculada aquesta assignatura té l'obligació d'inscriure's i assistir al Workshop-trobada universitat-empresa que el Centre organitza anualment. La falta d'assistència pot comportar la no superació de l'assignatura.

9. PLANIFICACIÓ DE LA DOCÈNCIA

Nombre crèdits ECTS assignatura = 12

Hores totals dedicació alumne = 300h, de les quals 250 es realitzen a l'empresa de pràctiques assignada.

10. EMPRENEDORIA I INNOVACIÓ

Es pretén que l'assignatura sigui una autèntica introducció a la realitat de la indústria per tal que els estudiants entenguin a on s'ajustin més els seus perfils, en funció dels seus talents, motivacions i experiències durant les seves pràctiques.

Tenint-ho en compte, planifiquem diferents sessions d'inspiració amb professionals de la indústria a tot el món, convidem a empreses nacionals i multinacionals a presentar els seus programes de formació i compartir experiències i testimonis de diferents alumnes de l'EUTDH UAB amb un èxit demostrat en rols de gestió.