

Guía docente de la asignatura ***“Prácticas Nacionales e Internacionales”***

1. IDENTIFICACIÓN

- ✓ **Nombre de la asignatura:** Practicas Nacionales e Internacionales
- ✓ **Código:** 103775
- ✓ **Titulación:** Grado de Dirección Hotelera
- ✓ **Curso académico:** 2018-2019
- ✓ **Tipo de asignatura:** Obligatoria
- ✓ **Créditos ECTS (horas):** 12 (300)
- ✓ **Período de impartición:** Anual
- ✓ **Idioma en que se imparte:** Catalán - Castellano
- ✓ **Profesora:** Gemma Sagué
- ✓ **Correo electrónico:** gemma.sague@uab.cat

2. PRESENTACIÓN

Las prácticas de formación se incluyen dentro del plan de estudios de la Escuela Universitaria de Turismo y Dirección Hotelera (EUTDH) y se orientan a que los estudiantes den continuidad con la realidad laboral del sector hotelero y de la restauración. El tutor de empresa es la figura que tiene que velar por el seguimiento y desempeño de los objetivos establecidos durante este periodo de formación.

De esta manera, la asignatura “Prácticas Nacionales e Internacionales” del Grado de Dirección Hotelera se orienta a que el estudiante pueda profundizar en la realización de unas prácticas que le permitan adquirir más experiencia específica en los campos de su interés.

Se cursan un total de 12 Créditos ECTS: 10 suponen un total de 250 horas de prácticas en una empresa del sector turístico (básicamente en empresas de alojamiento y/o restauración, que se encuentran situadas generalmente en el área de influencia del centro). Los otros 2 créditos (50 horas) corresponden a la asistencia al acto de presentación de la asignatura, la entrevista personalizada con el tutor, sesiones específicas en el aula, la asistencia al *Workshop* que se celebra anualmente, el trabajo de redacción de la Memoria y la entrevista y evaluación de su tutor de empresa (firmada y sellada), así como a la respuesta de los cuestionarios de satisfacción y calidad de las prácticas.

Es importante recalcar que las “Prácticas Nacionales e Internacionales” suelen dar continuidad a las Prácticas Residentes (cursadas en 2º), al “Practicum” de 3º del Grado de Dirección Hotelera y están diseñadas con la intención que el estudiante pueda profundizar en su aprendizaje práctico, sobre los ámbitos que considere más adecuados para el logro de sus objetivos profesionales a corto plazo.

3. OBJETIVOS FORMATIVOS

- 1.- Dar continuidad a la aproximación del alumno a la realidad laboral del sector.
- 2.- Contrastar, ampliar i aplicar los conocimientos teóricos de los diferentes aspectos trabajados durante el transcurso de la carrera.
- 3.- Adquirir experiencia y conocimiento en el mundo profesional real.
- 4.- Facilitar la generación de nuevas “habilidades profesionales, conocimientos, capacidades y actitudes necesarias para el desarrollo de un rol profesional futuro.
- 5.- Dar cumplimiento a la concepción del ciclo docente de las prácticas para preparar al alumnado para su salto al mundo profesional.

4. COMPETENCIAS Y RESULTATS D'APRENTATGE

CE12. Aplicar las herramientas de las tecnologías de la información y de la comunicación (programas de paquetes de reservas, paquetes de gestión de agencias de viajes, programas de gestión hotelera, etc.) a los ámbitos de gestión, planificación y productos del sector turístico.

CE12.5 Utilizar los programas informáticos y otras herramientas de comunicación necesarias para el desarrollo de la actividad profesional

CE21. Integrar al entorno de prácticas las competencias adquiridas

CT1. Desarrollar una capacidad de aprendizaje de manera autónoma

CT2. Capacidad de autoevaluación los conocimientos adquiridos

CT4. Manejar las técnicas de comunicación a todos los niveles

CT5 Tomar decisiones en contextos de incertidumbre, así como ser capaz de evaluar y prever las consecuencias de estas decisiones a corto, medio y largo plazo

CT6 Planificar, organizar y coordinar el trabajo en equipo creando sinergias y sabiendo ponerse en el lugar del otro

CT7. Gestionar los recursos humanos en las organizaciones turísticas

CT8. Demostrar un comportamiento ético y de adaptación a diferentes contextos culturales

CT9. Demostrar un comportamiento responsable con el medio ambiente

CT11. Planificar y gestionar actividades en base a la calidad y la sostenibilidad

CT12. Tener orientación de servicio al cliente

CT13 Tener visión de negocio, captar las necesidades del cliente y adelantarse a los posibles cambios del entorno.

5. TEMARIO Y CONTENIDOS

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

El contingut de la assignatura comprèn el període de pràctiques de formació en la empresa i les activitats relacionades amb la assignatura mencionades en el apartat "Presentació". Al finalitzar aquest període l'alumne presenta una Memòria de activitats-informe. El seu tutor emet un document de valoració de aquestes pràctiques. Així mateix, se rebirà i s'avaluarà la valoració emesa pel tutor/a de pràctiques de l'alumne en la empresa com a resultat de aquestes pràctiques. També incorporarà els qüestionaris de satisfacció i qualitat.

Bàsicament, les pràctiques estan orientades a aprofundir el coneixement de la organització i la gestió de les empreses del sector d'allotjament i restauració, des de l'atenció al client en totes les facetes, fins a la organització i promoció d'un determinat producte o servei. Si es preferia de l'alumne, hi ha un ampli abanec de empreses col·laboradores que participen de les principals rectores 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 Escola-Empresa* que el centre organitza anualment durant el mes de febrer. Es important mencionar que la falta d'assistència a aquest pot comportar la no superació de la assignatura.

6. BIBLIOGRAFIA RECOMENDADA

- Kinni, T. (Versió revisada 2011, Panorama): Disney i l'art del servei al client.
- 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)

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

7. METODOLOGIA DOCENTE

El alumno tiene que observar y aplicar las normas de trabajo y de conducta personal fijadas por el establecimiento donde se desarrollan las prácticas. Igualmente, es de aplicación el reglamento interno de las prácticas del Centro.

El curso utilizará tres métodos de enseñanza diferentes:

- Aprendizaje *experiencial* – formación práctica en un entorno profesional. Debidamente supervisado y tutorizado por un experto en el ámbito profesional.
- Tareas de auto-evaluación y auto análisis.
- Trabajo autónomo después de estar en contacto con profesionales de la industria para entender las operativas del sector, así como los perfiles profesionales que encajan mejor cada rol con cada tipo de empresa.

Además, el estudiante tendrá que adaptarse a la cultura de la organización, su normativa interna y sus valores, mientras que tiene en cuenta también las instrucciones del tutor y la normativa de la EUTDH.

ACTIVIDADES FORMATIVAS

Titulo	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Tipo: Práctico			
Estada autorizada en una empresa u organismo del sector turístico y aprendizaje basado en la experiencia.	250	10	CE12, CE12.5, CE21, CT1, CT2,CT4,CT5,CT6,CT7,CT8, CT9, CT11, CT12, CT13
Tipo: Autónoma			
Redacción del Informe de prácticas. Investigación y obtención de información sobre la empresa, el negocio y el sector en que opera. Entrevistas a actores clave de diferentes áreas del negocio. Resumen del proceso de aprendizaje seguido durante el periodo de prácticas y autoevaluación.	10	0,40	CE12,CE12.5,CE21, CT1,CT2,CT4,CT6,CT9, CT11
Tipo: Supervisada			
Tutorías supervisadas: sesiones de tutoría para el seguimiento de la experiencia y soporte en la generación de la documentación de prácticas. Sesiones presenciales y asistencia a otros eventos.	40	1,6	CT12,CT5,CT9

8. SISTEMA DE EVALUACIÓN

La evaluación consta de:

- a.- Informe de valoración emitido por el tutor del establecimiento.
- b.- Redacción de la Memoria de las prácticas por parte del alumno.
- c.- La asistencia de los estudiantes a las sesiones de trabajo (*Workshops*), presentaciones de empresas, sesiones formativas, reuniones, encuentros y actos estipulados por el Centro.
- d.- La evaluación continuada basada en el control y seguimiento de la estancia de prácticas por parte del tutor/a de la empresa y el profesor/a del Centro.

Puntuación/Evaluación A signatura "Practicas Nac. e Intl"

Para poder aprobar la asignatura "Practicas Nac. e Intl" se tiene que obtener un mínimo de 5 tanto en la parte de la memoria que redacta el estudiante como en la valoración que hace el tutor/a de la empresa y las otras actividades mencionadas.

ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Título	Peso	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Redacción de la memoria elaborada por el estudiante	50%	10	0.4	CE12, CE12.5,CE21
Valoración del tutor de empresa sellada y firmada	40%	250	10	CE12, CE12.5,CE21
Asistencia a las reuniones, encuentros y actos establecidos por el Centro.	10%	40	1.6	CT14,CT16,CT12, CE21,CT1

El estudiante que tiene matriculada esta asignatura tiene la obligación de inscribirse y asistir al Workshop-encuentro-universidad-empresa que el Centro organiza anualmente. La falta de asistencia puede comportar la no superación de la asignatura.

9. PLANIFICACIÓN DE LA DOCENCIA

Número de créditos ECTS asignatura = 12

Horas totales de dedicación del alumno = 300h, de las cuales 250 se realizan en la empresa de prácticas asignada.

10. EMPRENDEDURIA E INNOVACIÓN

Se pretende que la asignatura sea una auténtica introducción a la realidad de la industria para que los estudiantes entiendan dónde se ajustan más sus perfiles, en función de sus talentos, motivaciones y experiencias durante sus prácticas.

Teniéndolo en cuenta, planificamos diferentes sesiones de inspiración con profesionales de la industria de todo el mundo, invitamos a empresas nacionales y multinacionales a presentar sus programas de formación y a compartir experiencias y testigos de diferentes alumnos de la EUTDH UAB con un éxito demostrado en roles de gestión.