

Pràctiques Professionals

Codi: 104969

Crèdits: 12

Titulació	Tipus	Curs	Semestre
2500894 Turisme	OT	4	0

Professor/a de contacte

Nom: Maria José Aguar Martínez

Correu electrònic: MariaJose.Aguar@uab.cat

Utilització d'idiomes a l'assignatura

Llengua vehicular majoritària: català (cat)

Grup íntegre en anglès: No

Grup íntegre en català: No

Grup íntegre en espanyol: No

Altres indicacions sobre les llengües

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

Equip docent

Gemma Sagué Pla

Prerequisits

Assignatura optativa en el marc de l'acompanyament al llarg de tot el Grau per a facilitar el disseny de l'objectiu de carrera de l'alumne. S'ha hagut d'aprovar el Practicum II per a matricular-s'hi.

Objectius

- Donar continuïtat a l'aproximació de l'alumne a la realitat laboral del Sector.
- Contrastar, 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 noves 'habilitats professionals, coneixements, capacitats i actituds necessàries pel desenvolupament de la tasca professional futura.
- Donar compliment a la concepció del cicle docent de les pràctiques per a preparar l'alumnat per al seu salt al món professional.

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

Pràctiques de formació en un establiment del sector durant 250 hores, prèvia assistència i participació a sessions de formació, orientació i acompanyament, així com la realització d'una memòria de pràctiques (50h) amb l'objectiu de garantir un millor aprofitament de les pràctiques professionals en base als objectius de carrera de l'alumne.

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 la gestió del servei o creació de productes o serveis. Si és preferència de l'alumne, es disposa d'un ampli ventall d'empreses col·laboradores que participen dels principis rectoris 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.

Amb una visió de promoure el desenvolupament de les habilitats de gestió dels estudiants, tal i com s'ofereix al curs anterior (Practicum), s'encoratja els estudiants que actuïn com a consultor i desenvolupin projectes d'intraemprenedoria en qualsevol de les organitzacions on han fet pràctiques anteriorment. En cas de desitjar seguir desenvolupant-se com a consultors en el sector, promovem sinergies internes amb altres assignatures per tal que l'estudiant tingui els recursos apropiats dins del programa acadèmic per a desenvolupar les seves habilitats de gestió (ex: Projecte de fi de Grau, Business Start-Up and Innovation, Management of Operations, Quality and Environment, Hotel Management, etc.).

Metodologia

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.

Activitats formatives

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

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 i participació esdeveniments/ activitats aula	10%	10	0,4	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 12
Memòria de pràctiques	50%	5	0,2	1, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13
Valoració tutor d'empresa	40%	5	0,2	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12

Bibliografia

- 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 l'aula Moodle.