

**Prácticas Profesionales**

Código: 104969

Créditos ECTS: 12

Titulación	Tipo	Curso	Semestre
2500894 Turismo	OT	4	0

La metodología docente y la evaluación propuestas en la guía pueden experimentar alguna modificación en función de las restricciones a la presencialidad que impongan las autoridades sanitarias.

**Contacto**

Nombre: María José Aguar Martínez

Correo electrónico: MariaJose.Aguar@uab.cat

**Uso de idiomas**

Lengua vehicular mayoritaria: catalán (cat)

Algún grupo íntegramente en inglés: No

Algún grupo íntegramente en catalán: No

Algún grupo íntegramente en español: No

**Otras observaciones sobre los idiomas**

También se utilizará el catalán atendiendo al número de estudiantes que lo hablen

**Equipo docente**

Gemma Sagué Pla

**Prerequisitos**

Asignatura optativa en el marco del acompañamiento durante todo el grado para facilitar el diseño del objetivo de carrera del alumno. Se debe haber aprobado Prácticas Externas II para matricularse.

**Objetivos y contextualización**

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

**Competencias**

- Aplicar las herramientas de las tecnologías de la información y de la comunicación (programas de gestión 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.
- Demostrar un comportamiento responsable con el medioambiente.
- Demostrar un comportamiento ético y de adaptación a distintos contextos interculturales.

- Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma.
- Gestionar los recursos humanos en las organizaciones turísticas.
- Integrar al entorno de prácticas las competencias adquiridas.
- Manejar las técnicas de comunicación a todos los niveles.
- Planificar y gestionar actividades en base a la calidad y sostenibilidad.
- Planificar, organizar y coordinar el trabajo en equipo, creando sinergias y sabiendo situarse en el lugar de los otros.
- Ser capaz de autoevaluarse los conocimientos adquiridos.
- Tener orientación de servicio al cliente.
- Tener visión de negocio, captar las necesidades del cliente y avanzarse a los posibles cambios del entorno.
- 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.

## Resultados de aprendizaje

1. Demostrar un comportamiento responsable con el medioambiente.
2. Demostrar un comportamiento ético y de adaptación a distintos contextos interculturales.
3. Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma.
4. Gestionar los recursos humanos en las organizaciones turísticas.
5. Integrar al entorno de prácticas las competencias adquiridas.
6. Manejar las técnicas de comunicación a todos los niveles.
7. Planificar y gestionar actividades en base a la calidad y sostenibilidad.
8. Planificar, organizar y coordinar el trabajo en equipo, creando sinergias y sabiendo situarse en el lugar de los otros.
9. Ser capaz de autoevaluarse los conocimientos adquiridos.
10. Tener orientación de servicio al cliente.
11. Tener visión de negocio, captar las necesidades del cliente y avanzarse a los posibles cambios del entorno.
12. 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.
13. Utilizar los programas informáticos y otras herramientas de comunicación necesarios para el desarrollo de la actividad profesional.

## Contenido

Pràcticas de formación en un establecimiento del sector durante 250 horas, la realización de una memoria de prácticas, y la previa asistencia y participación a las sesiones de formación, orientación y acompañamiento con el objetivo de garantizar un mejor aprovechamiento de las prácticas profesionales y acompañar al alumno en el establecimiento de sus objetivos profesionales (50h).

Básicamente, las prácticas están orientadas a profundizar en el conocimiento de la organización y la gestión de las empresas del sector de alojamiento y restauración, desde la atención al cliente en todas sus facetas, hasta la organización y promoción de un determinado producto o servicio. Si es preferencia del alumno, se dispone de un amplio abanico de empresas colaboradoras que participan de los principios rectores y de calidad del Programa Profesional de la Escuela. En este sentido, el estudiante que tiene matriculada esta asignatura obligación de inscribirse y asistir al Workshop Trobada Escola-Empresa que el centro organiza anualmente durante el mes de febrero. Es importante mencionar que la falta de asistencia a éste puede comportar la no superación de la asignatura.

Con una visión de promover el desarrollo de las habilidades de gestión de los estudiantes, tal y como se ofrece en el curso anterior (Practicum) se anima a los estudiantes a que actúen como consultores y desarrollen proyectos de intraemprendeduría en cualquiera de las organizaciones en las que ha hecho prácticas anteriormente. En caso de desear seguir desarrollándose como consultores en el sector, promovemos sinergias internas con otras asignaturas para que el estudiante tenga los recursos dentro del

programa académico para desarrollar sus habilidades de gestión. (ex: Proyecto de fin de Grado, BusinessStart-Up and Innovation, Management of Operations, Quality and Environment, Hotel Management, etc.).

## Metodología

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:

a) Aprendizaje *experiencial* - formación práctica en un entorno profesional. Debidamente supervisado y tutorizado por un experto en el ámbito profesional.

b) Tareas de auto-evaluación y auto análisis

c) 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

Título	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Tipo: Dirigidas			
Formación práctica en empresas	250	10	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 12, 9, 10, 11, 13
Tipo: Supervisadas			
Asistencia eventos/ actividades aula	10	0,4	1, 3, 6, 7, 8, 12, 9, 10
Tutorías	10	0,4	1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 12, 9, 10, 11
Tipo: Autónomas			
Memoria de Prácticas	10	0,4	1, 3, 6, 7, 8, 11

## Evaluación

La evaluación consta de:

a.- Informe de valoración emitido por el tutor / a del establecimiento turístico.

b.- Redacción de la Memoria de las prácticas por parte del alumno

c.- La evaluación continuada está basada en el control y seguimiento de la estancia de prácticas por parte del tutor / a de empresa y el profesor / a del Centro, así como para la asistencia de los estudiantes a las reuniones, encuentros y actos estipulados por el centro.

Para poder aprobar la asignatura se debe obtener un mínimo de 5 tanto de la parte de la Memoria que redacta el estudiante como de la valoración que hace el tutor / a de empresa.

- La Memoria tiene un valor del 50% sobre la nota final y la valoración del tutor / a de empresa un 40%.
- Asistencia de los estudiantes a las reuniones, encuentros y actos estipulados por el centro: 10%.
- El estudiante inscrito en esta materia tiene la obligación de asistir a las sesiones de trabajo (talleres y otras sesiones de familiarización), así como a los seminarios, charlas y presentaciones externas organizadas por la institución. Por ejemplo, el Workshop Encuentro Universidad-Empresa

## Actividades de evaluación

Título	Peso	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Asistencia y participación eventos/ actividades aula	10%	10	0,4	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11
Memoria de prácticas	50%	5	0,2	1, 3, 5, 6, 7, 8, 12, 9, 11, 13
Valoración tutor de empresa	40%	5	0,2	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 12, 9, 10, 11

## Bibliografía

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

Se presentarán otros materiales en formato digital y referencias web a lo largo del curso a través del aula Moodle.