

Pràctiques Nacionals i Internacionals

Codi: 103775

Crèdits: 12

Titulació	Tipus	Curs	Semestre
2502904 Direcció Hotelera	OT	4	0

La metodologia docent i l'avaluació proposades a la guia poden experimentar alguna modificació en funció de les restriccions a la presencialitat que imposin les autoritats sanitàries.

Professor/a de contacte

Nom: Gemma Sagué Pla

Correu electrònic: Gemma.Sague@uab.cat

Utilització d'idiomes a l'assignatura

Llengua vehicular majoritària: català (cat)

Grup íntegre en anglès: No

Grup íntegre en català: Sí

Grup íntegre en espanyol: No

Equip docent extern a la UAB

Es comptarà amb la col·laboració d'altres professionals de la indústria per inspirar als alumnes en la definició del seu objectiu professional.

Prerequisits

Assignatura optativa en el marc del suport i acompanyament ofert al llarg del grau per a facilitar el disseny de l'objectiu de carrera de l'estudiant. S'ha d'haver aprovat *Pràctiques Externes* per a matricular-s'hi.

Objectius

- 1.- Donar continuïtat a l'aproximació de l'alumne/a a la realitat laboral del Sector.
- 2.- Contrastar, ampliar i aplicar els coneixements teòrics dels diferents aspectes treballats durant el decurs del grau.
- 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.

Competències

- Aplicar els coneixements a la pràctica.
- Demostrar habilitats de lideratge en la gestió dels recursos humans en les empreses hoteleres i de restauració.
- Demostrar orientació i cultura de servei al client.
- Demostrar un comportament responsable amb l'entorn mediambiental, social i cultural.

- Demostrar un comportament ètic en les relacions socials, així com adaptar-se a diferents contextos interculturals.
- Demostrar visió de negoci, captar les necessitats del client i avançar-se als possibles canvis de l'entorn.
- Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
- Fer servir les tècniques de comunicació a tots els nivells.
- Gestionar i organitzar el temps.
- Integrar coneixements i habilitats per exercir, amb criteris de professionalitat, les funcions pròpies del lloc de treball en l'àmbit de l'hoteleria i la restauració.
- Planificar i gestionar activitats sobre la base de la qualitat i la sostenibilitat.
- Planificar, organitzar i coordinar el treball en equip creant sinergies i sabent-se situar al lloc dels altres negociant i gestionant conflictes.
- Prendre decisions en contextos d'incertesa, resoldre problemes i ser capaç d'avaluar i preveure les conseqüències d'aquestes decisions a curt, mitjà i llarg terminis i, en especial, aquelles més immediates.
- Ser capaç d'autoavaluar els coneixements adquirits.
- Ser capaç de buscar informació rellevant de manera eficient.

Resultats d'aprenentatge

1. Aplicar els coneixements a la pràctica.
2. Demostrar habilitats de lideratge en la gestió dels recursos humans en les empreses hoteleres i de restauració.
3. Demostrar orientació i cultura de servei al client.
4. Demostrar un comportament responsable amb l'entorn mediambiental, social i cultural.
5. Demostrar un comportament ètic en les relacions socials, així com adaptar-se a diferents contextos interculturals.
6. Demostrar visió de negoci, captar les necessitats del client i avançar-se als possibles canvis de l'entorn.
7. Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
8. Fer servir les tècniques de comunicació a tots els nivells.
9. Gestionar i organitzar el temps.
10. Integrar coneixements i habilitats per exercir, amb criteris de professionalitat, les funcions pròpies del lloc de treball en l'àmbit de l'hoteleria i la restauració.
11. Planificar i gestionar activitats sobre la base de la qualitat i la sostenibilitat.
12. Planificar, organitzar i coordinar el treball en equip creant sinergies i sabent-se situar al lloc dels altres negociant i gestionant conflictes.
13. Prendre decisions en contextos d'incertesa, resoldre problemes i ser capaç d'avaluar i preveure les conseqüències d'aquestes decisions a curt, mitjà i llarg terminis i, en especial, aquelles més immediates.
14. Ser capaç d'autoavaluar els coneixements adquirits.
15. Ser capaç de buscar informació rellevant de manera eficient.

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 de càtering o restauració, des de l'atenció al client en totes les seves vessants fins a la gestió del servei. Si és preferència de l'alumne, es disposa d'un 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 estdians, 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/a 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, cada estudiant haurà d'adaptar-se a la cultura de l'organització, la seva normativa interna i els seus valors, alhora que tenir en compte les instruccions de la tutora i la normativa de l'EUTDH.

Nota: es reservaran 15 minuts d'una classe, dins del calendari establert pel centre/titulació, per a la complementació per part de l'alumnat de les enquestes d'avaluació de l'actuació del professorat i d'avaluació de l'assignatura/mòdul.

Activitats formatives

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Tipus: Dirigides			
Estada autoritzada empreses: Incorporació a una empresa o organisme del sector turístic i aprenentatge basat en l'experiència.	250	10	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15
Tipus: Supervisades			
Calendari d'activitats diverses i sessions a l'aula d'orientació, acompanyament i assessorament per a la definició de l'objectiu professional i la recerca de feina.	10	0,4	7, 8, 10, 14, 15
Tutories	10	0,4	8, 9, 10, 13
Tipus: Autònomes			
Memòria de Pràctiques	10	0,4	1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 15

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.

Activitats d'avaluació

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Assistència i participació	10%	10	0,4	4, 5, 7, 8, 9, 11, 12, 15
Avaluació de Tutor d'empresa	40%	5	0,2	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15
Memòria de Pràctiques o Projecte d'intra-emprenedoria	50%	5	0,2	1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15

Bibliografia

- Watkinson, M. (Feb. 2013) *The ten principles behind great customer experiences* (Anglès)
- 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.
<https://www.forbes.com/sites/forbesrealestatecouncil/2021/03/15/one-year-after-pandemic-hit-the-hospitality-indu>

Programari

No hi haurà programes vinculats, més que els habituals necessaris per seguir els cursos al llarg del Grau: Moodle i Paquet Microsoft Office.