

**Prácticas Externas I**

Código: 104967  
Créditos ECTS: 12

| Titulación      | Tipo | Curso | Semestre |
|-----------------|------|-------|----------|
| 2500894 Turismo | OB   | 2     | A        |

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: Sí  
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**

No hay prerequisites

**Objetivos y contextualización**

- Aproximar al alumno a la realidad laboral del Sector.
- Ampliar y 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 capacidades profesionales
- Dar cumplimiento a la concepción del ciclo docente de las prácticas.

**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

La formación práctica consiste en una formación de 250 horas en una empresa del sector turístico.

El contenido de esta asignatura incluye el periodo de prácticas, la realización de los talleres y las actividades relacionadas con esta materia y la asistencia a varios actos y sesiones organizados durante el año. Al final del periodo de prácticas el estudiante deberá entregar al tutor académico la Memoria de prácticas, así como el documento cumplimentado por el tutor de la empresa con la evaluación del rendimiento del estudiante. También se solicitará la encuesta de valoración de las prácticas.

La formación práctica persigue conocer la organización, el funcionamiento y la gestión de empresas del sector turístico, que cubren la atención al cliente, la organización y la promoción de productos o servicios turísticos, etc. Si es necesario, la EUTDH ofrecerá una amplia gama de empresas asociadas que colaborará para alcanzar estos objetivos de aprendizaje. En este sentido, entre las actividades y eventos que el estudiante debe completar y asistir para aprobar la asignatura, destacamos el Workshop -Encuentro universidad Empresa que se celebra en febrero de cada año.

## Metodología

El curso se impartirá utilizando tres metodologías de enseñanza diferentes:

- a) Aprender haciendo: formación práctica en un entorno profesional, debidamente supervisada y tutorizada por un experto en el campo profesional.
- b) Autoevaluación y tareas de autoanálisis
- c) Trabajo autónomo después de estar en contacto con profesionales de la industria para comprender mejor las operaciones comerciales y los perfiles profesionales que mejor se ajustan a cada rol y tipo de empresa.

Además, el estudiante deberá adaptarse a la cultura de la organización, su regulación interna y sus valores al considerar las instrucciones del tutor y las reglas principales de la EUTDH

Nota: se reservarán 15 minutos de una clase dentro del calendario establecido por el centro o por la titulación para que el alumnado rellene las encuestas de evaluación de la actuación del profesorado y de evaluación de la asignatura o módulo.

## Actividades

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

## 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 eventos/ actividades aula | 10%  | 10    | 0,4  | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 12, 10, 11, 13 |
| Memoria de prácticas                 | 50%  | 5     | 0,2  | 3, 5, 6, 9                             |
| Valoración tutores de empresa        | 40%  | 5     | 0,2  | 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11                  |

## **Bibliografía**

- Kinni, T. (Updated version 2011): Be our guest; perfecting the art of customer service by the Disney Institute.
- Mullins, Laurie J., Dossor, Penny (Jun 2013, 5th Edition): Hospitality Management and Organisational Behaviour.
- Knowles, Tim (Feb 1998, 2nd Edition): Hospitality Management: An Introduction.

Los materiales adicionales de aprendizaje en formato digital, así como enlaces a sitios web, se proporcionarán a

## **Software**

-