

Pràctiques Externes

Codi: 106068
Crèdits: 12

Titulació	Tipus	Curs	Semestre
2502904 Direcció Hotelera	OB	3	A

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

No hi ha prerequisits específics per cursar l'assignatura.

Objectius

- Aproximar l'alumnat a la realitat laboral del Sector.
- Ampliar i aplicar els coneixements teòrics dels diferents aspectes treballats durant el decurs del grau.
- Adquirir experiència i coneixement en el món professional real.
- Facilitar la generació de capacitats professionals.
- Donar compliment a la concepció del cicle docent de les pràctiques.

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 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

La formació s'inicia amb un període d'autoconeixement per a la definició dels objectius professionals per al desenvolupament de competències de l'alumnat per a la seva carrera professional.

La part pràctica consisteix en una formació de 250 hores en una empresa del sector turístic. El contingut d'aquesta assignatura inclou el període de pràctiques, la realització dels tallers i les activitats relacionades amb aquesta matèria i l'assistència a diversos actes i sessions organitzats durant l'any. Al final del període de pràctiques, l'estudiant haurà de lliurar al tutor acadèmic la Memòria de pràctiques, així com el document emplenat pel tutor/a de l'empresa amb l'avaluació del rendiment de l'estudiant. També es sol·licitarà l'enquesta de valoració de les pràctiques.

La formació pràctica persegueix conèixer l'organització, el funcionament i la gestió d'empreses del sector turístic, que cobreixen l'atenció al client, l'organització i la promoció de productes o serveis turístics, etc. Si és necessari, l'EUTDH oferirà una àmplia gamma d'empreses associades que col·laborarà per assolir aquests objectius d'aprenentatge. En aquest sentit, entre les activitats i esdeveniments que l'estudiant ha de completar i assistir per aprovar l'assignatura destaquem el Workshop -Trobada universitat Empresa que se celebra al febrer de cada any.

Metodologia

El curs s'impartirà utilitzant tres metodologies d'ensenyament diferents:

a) Aprendre fent: formació pràctica en un entorn professional, degudament supervisada i tutoritzada per un expert en el camp professional.

b) Autoavaluació i tasques d'autoanàlisi.

c) Treball autònom després d'estar en contacte amb professionals de la indústria per comprendre millor les operacions comercials i els perfils professionals que millor s'ajusten a cada rol i tipus d'empresa.

A més, l'estudiant s'haurà d'adaptar a la cultura de l'organització, la seva regulació interna i els seus valors en considerar les instruccions del tutor i les regles principals 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			
Formació pràctica a l'empresa	250	10	1, 2, 3, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 13, 14, 15
Tipus: Supervisades			
Assistència a esdeveniments - Activitats a l'aula	10	0,4	2, 4, 5, 7, 12, 13, 14, 15
Tutories	10	0,4	2, 9, 10, 11, 14
Tipus: Autònomes			
Memòria de pràctiques	10	0,4	4, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 14, 15

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 a esdeveniments - Activitats a l'aula	10%	10	0,4	1, 2, 5, 7, 8, 9, 12, 13, 14, 15
Avaluació del tutor d'empresa	40%	5	0,2	1, 3, 4, 5, 6, 7, 10, 11, 13, 15

Bibliografia

- 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.

Programari

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