

Prácticas Nacionales e Internacionales

Código: 103775
Créditos ECTS: 12

Titulación	Tipo	Curso	Semestre
2502904 Dirección Hotelera	OT	4	2

Contacto

Nombre: Gemma Sagué Pla
Correo electrónico: gemma.sague@uab.cat

Uso de idiomas

Lengua vehicular mayoritaria: catalán (cat)
Algún grupo íntegramente en inglés: No
Algún grupo íntegramente en catalán: Sí
Algún grupo íntegramente en español: No

Otras observaciones sobre los idiomas

Algunas sesiones se darán en inglés según los perfiles de los asistentes o los profesionales asistiendo a la sesión. Se puede utilizar el español puntualmente como segunda lengua, en caso de necesidades de comprensión del alumnado extranjero.

Equipo docente externo 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.

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 *Pràctiques Externes* para matricularse.

Objetivos y contextualización

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

Competencias

- Aplicar los conocimientos a la práctica.

- Demostrar habilidades de liderazgo en la gestión de los recursos humanos en las empresas hoteleras y de restauración.
- Demostrar orientación y cultura de servicio al cliente.
- Demostrar un comportamiento responsable con el entorno medioambiental, social y cultural.
- Demostrar un comportamiento ético en las relaciones sociales, así como adaptarse a diferentes contextos interculturales.
- Demostrar visión de negocio, captar las necesidades del cliente y avanzarse a los posibles cambios del entorno.
- Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma.
- Gestionar y organizar el tiempo.
- Integrar conocimientos y habilidades para desempeñar, con criterios de profesionalidad, las funciones propias del puesto de trabajo en el ámbito de la hotelería y la restauración.
- Manejar las técnicas de comunicación a todos los niveles.
- Planificar y gestionar actividades sobre la base de la calidad y la sostenibilidad.
- Planificar, organizar y coordinar el trabajo en equipo creando sinergias y sabiendo situarse en el lugar de los otros negociando y gestionando conflictos.
- Ser capaz de autoevaluar los conocimientos adquiridos.
- Ser capaz de buscar información relevante de forma eficiente.
- Tomar decisiones en contextos de incertidumbre, resolver problemas así como ser capaz de evaluar y prever las consecuencias de estas decisiones a corto, medio y largo plazo y, en especial, aquellas más inmediatas.

Resultados de aprendizaje

1. Aplicar los conocimientos a la práctica.
2. Demostrar habilidades de liderazgo en la gestión de los recursos humanos en las empresas hoteleras y de restauración.
3. Demostrar orientación y cultura de servicio al cliente.
4. Demostrar un comportamiento responsable con el entorno medioambiental, social y cultural.
5. Demostrar un comportamiento ético en las relaciones sociales, así como adaptarse a diferentes contextos interculturales.
6. Demostrar visión de negocio, captar las necesidades del cliente y avanzarse a los posibles cambios del entorno.
7. Desarrollar una capacidad de aprendizaje de forma autónoma.
8. Gestionar y organizar el tiempo.
9. Integrar conocimientos y habilidades para desempeñar, con criterios de profesionalidad, las funciones propias del puesto de trabajo en el ámbito de la hotelería y la restauración.
10. Manejar las técnicas de comunicación a todos los niveles.
11. Planificar y gestionar actividades sobre la base de la calidad y la sostenibilidad.
12. Planificar, organizar y coordinar el trabajo en equipo creando sinergias y sabiendo situarse en el lugar de los otros negociando y gestionando conflictos.
13. Ser capaz de autoevaluar los conocimientos adquiridos.
14. Ser capaz de buscar información relevante de forma eficiente.
15. Tomar decisiones en contextos de incertidumbre, resolver problemas así como ser capaz de evaluar y prever las consecuencias de estas decisiones a corto, medio y largo plazo y, en especial, aquellas más inmediatas.

Contenido

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

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 (a nivel nacional o internacional). Se consideran todas las áreas dentro del negocio: desde la atención al cliente en todas sus facetas, gestión en

departamentos *back of the house*, hasta la organización y promoción de un determinado producto o servicio. Si es preferencia del alumnado, 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 la asignatura tiene la obligación de inscribirse y asistir al *Workshop Trobada Escola-Empresa* que el centro organiza anualmente durante el mes de febrero. Es importante subrayar que la falta de asistencia a éste puede comportar la no superación de la asignatura.

Con la visión de promover el desarrollo de las habilidades de gestión de los estudiantes, tal y como se ofrece en el curso anterior (*Pràctiques Externes*) se anima al alumnado a que actúe como consultor y desarrolle 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/La alumno/a tiene que observar la cultura organizacional y sus valores, 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, así como las instrucciones de la tutora docente.

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.

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			
Estancia autorizada en una empresa u organismo del sector turístico y aprendizaje basado en la experiencia.	250	10	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 10, 8, 9, 11, 12, 15, 13, 14
Tipo: Supervisadas			
Calendario de actividades diversas y sesiones en el aula de orientación, acompañamiento y asesoramiento para la definición del objetivo profesional y la búsqueda de trabajo.	10	0,4	7, 10, 9, 13, 14
Tutorías	10	0,4	10, 8, 9, 15

Tipo: Autónomas

Memoria de Prácticas	10	0,4	1, 3, 4, 5, 6, 7, 10, 8, 9, 11, 13, 14
----------------------	----	-----	--

Evaluación

La evaluación consta de:

- a.- Informe de valoración emitido por el tutor del establecimiento.
- b.- Redacción de la Memoria de las prácticas por parte del alumno.
- c.- La asistencia de los estudiantes a las sesiones de trabajo (*Workshops*), presentaciones de empresas, sesiones formativas, reuniones, encuentros y actos estipulados por el Centro.

La evaluación podrá ser complementada según el control y seguimiento de la estancia de prácticas por parte del tutor/a de la empresa y la tutora docente del Centro.

Actividades de evaluación

Título	Peso	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Asistencia y participación	10%	10	0,4	4, 5, 7, 10, 8, 11, 12, 14
Evaluación de Tutor de empresa	40%	5	0,2	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 10, 8, 9, 11, 12, 15, 13, 14
Memoria de Practicas o Proyecto de intra-emprededuría	50%	5	0,2	1, 3, 4, 5, 6, 7, 10, 8, 9, 11, 15, 13, 14

Bibliografía

- Watkinson, M. (Feb. 2013): *The ten principles behind customer experience*.
- 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 de Moodle.

Software

No habrá programas vinculados, más que los habituales necesarios para seguir los cursos a lo largo del Grado: Moodle y Paquete Microsoft Office.