

**Pràctiques Externes**

Codi: 106068

Crèdits: 12

Titulació	Tipus	Curs	Semestre
2502904 Direcció Hotelera	OB	3	A

**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

**Altres indicacions sobre les llengües**

Algunes sessions es donaran en anglès segons els perfils dels assistents o dels professionals assistint a la sessió. Es pot utilitzar l'espanyol puntualment com a segona llengua, en cas de necessitats de comprensió de l'alumnat estranger.

**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 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

La formació s'inicia amb un període d'autoconeixement a l'aula que té la intenció de definir els objectius professionals de l'alumnat per al desenvolupament de competències i l'enfocament de la seva futura carrera professional.

La part pràctica consisteix en una formació de 250 hores en una empresa del sector d'allotjament, restauració o catering. 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:

- Aprendre fent: formació pràctica en un entorn professional, degudament supervisada i tutoritzada per un expert en el camp professional.
- Autoavaluació i tasques d'autoanàlisi.
- 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 i valors de l'organització, la seva regulació interna, polítiques i procediments, així com considerar les instruccions del tutor i les regulacions 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 :

- Informe de valoració emès pel tutor/a de l'establiment turístic.
- Redacció de la Memòria de les pràctiques per part de l'alumne
- 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.

Es podrà considerar el seguiment per part de la tutora docent amb el/la tutor/a d'empresa durant el període de pràctiques.

Per a 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
Memòria de pràctiques	50%	5	0,2	1, 3, 4, 6, 7, 8, 10

## Bibliografia

- - Valverde, A. (2016): Host, la importancia de un buen servicio de sala.
  - Salomon, M. (Updated 2016): The heart of hospitality: Great Hotel and Restaurant Leaders share their secrets.
  - 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.

Els materials addicionals d'aprenentatge en format digital, així com enllaços a llocs web, es proporcionaran a través del Campus Virtual.

## Programari

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