

Prácticas Externas

Código: 106068
Créditos ECTS: 12

Titulación	Tipo	Curso	Semestre
2502904 Dirección Hotelera	OB	3	A

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

No hay prerequisites específicos para cursar la asignatura.

Objetivos y contextualización

- Aproximar a cada estudiante 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 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 avanzar 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 avanzar 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

La formación se inicia con un período de autoconocimiento en el aula para la definición de los objetivos profesionales, para el desarrollo de competencias del alumnado y el enfoque de su futura carrera profesional.

La formación práctica consiste en una formación de 250 horas en una empresa del sector del alojamiento, la restauración, o el catering.

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 período de prácticas el estudiante deberá entregar a la tutora académica la Memoria de prácticas, así como el documento cumplimentado por el/la tutor/a de la empresa con la evaluación del rendimiento del/la 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, que cubren la atención al cliente, la gestión de *back office*, la organización y la promoción de productos

o servicios, etc. Si es necesario, la EUTDH ofrecerá una amplia gama de empresas asociadas que colaborarán para alcanzar estos objetivos de aprendizaje. En este sentido, entre las actividades y eventos que el/la 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/la estudiante tendrá que adaptarse a la cultura y valores de la organización, su regulación interna, políticas y procedimientos, así como considerar las instrucciones de la tutora y las regulaciones 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 la empresa	250	10	1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 15, 13, 14
Tipo: Supervisadas			
Asistencia a eventos - Actividades en el aula	10	0,4	2, 4, 5, 7, 12, 15, 13, 14
Tutorías	10	0,4	2, 8, 9, 11, 13
Tipo: Autónomas			
Memoria de prácticas	10	0,4	4, 5, 6, 9, 11, 12, 15, 13, 14

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.

Se podrá considerar el seguimiento por parte de la tutora docente con el/la tutor/a de empresa durante el período de prácticas.

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 a eventos - Actividades en el aula	10%	10	0,4	1, 2, 5, 7, 10, 8, 12, 15, 13, 14
Evaluación del tutor de empresa	40%	5	0,2	1, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 11, 15, 14
Memoria de prácticas	50%	5	0,2	1, 3, 4, 6, 7, 10, 9

Bibliografía

- 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.

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

Software

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