Universitat Autònoma de Barcelona

2023/2024

Prácticas Profesionales

Código: 104969
Créditos ECTS: 12

Titulación	Tipo	Curso	Semestre
2500894 Turismo	OT	4	2

Contacto

Nombre: Maria Jose Aguar Martinez

Correo electrónico: mariajose.aguar@uab.cat

Idiomas de los grupos

Para consultar el idioma/es de la asignatura será necesario ir al apartado "Metodología" de la guía docente.

Equipo docente

Gemma Sagué Pla

Prerrequisitos

Asignatura optativa en el marco del acompañamiento que recibe el/la estudiante durante todo el grado para facilitar el diseño de su objetivo de carrera y su incorporación al mercado laboral. Se debe haber aprobado *Pràctiques Externes II* para matricularse.

Objetivos y contextualización

- Dar continuidad a la aproximación del/la alumno/a a la realidad laboral del sector.
- Contrastar, ampliar i 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 nuevas "habilidades profesionales, conocimientos, capacidades y actitudes necesarias para el desarrollo de un rol profesional futuro.
- Dar cumplimiento a la concepción del ciclo docente de las prácticas para preparar al alumnado para su salto al mundo profesional.

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

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) e incorporación al mercado laboral. 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 turístico (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 subrallar 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 II*) 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 desarrollandose como consultores en el sector, promovemos sinergias internas con otrasasignaturas para que el estudiante tenga los recursos dentro del programa académico pra 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 curso se impartirá utilizando tres metodologías de enseñanza diferentes:

a) Autoevaluación y ejercicios de autoconsciencia para el enfoque de objetivos profesionales.

b) Trabajo autónomo después de estar en contacto con profesionales de la industria, para comprender mejor las operaciones características y los perfiles profesionales que mejor se ajustan a cada rol y tipo de empresa del conjunto de la industria.

c) Aprender haciendo: formación práctica en un entorno profesional, debidamente supervisada y tutorizada por un experto en el campo profesional.

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 persona tutora y las regulaciones principales de la universidad.

Idioma de impartición:

Grado de Turismo: español

Bachelor's degree in Tourism: Inglés, si bien se adaptará a las necesidades de cada sesión.

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, 4, 5, 6, 7, 8, 12, 9, 10, 11, 13
Tipo: Supervisadas			
Asistencia eventos/ actividades aula	10	0,4	1, 3, 6, 7, 8, 12, 9, 10
Tutorías	10	0,4	1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 12, 9, 10, 11
Tipo: Autónomas			
Memoria de Prácticas	10	0,4	1, 3, 6, 7, 8, 11

Evaluación

Esta asignatura no prevé el sistema de evaluación única.

La evaluación consta de:

a) El control y seguimiento de la asistencia de los estudiantes a las reuniones, encuentros y actos estipulados por el centro.

b) El control y seguimiento de la estancia de prácticas y el Informe de valoración por parte del/de la tutor / a de empresa.

c) Redacción de la Memoria de las prácticas por parte del/de la alumno/a.

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

- El estudiante inscrito en esta materia tiene la obligación de asistir a las sesiones de trabajo (talleres y otras sesiones), así como a los seminarios, charlas y presentaciones externas organizadas por la institución. Por ejemplo, el Workshop Encuentro Universidad-Empresa.
  La asistencia de los estudiantes a las reuniones, encuentros y actos estipulados por el centro tiene un valor del 10% del total de la nota.
- La Memoria representará el 50%.
- La valoración del tutor / a de empresa constituye un 40%.

IMPORTANTE: Para poder aprobar la asignatura se deben aprobar los tres bloques mencionados anteriormente. Es necesario subrayar también que el estudiante tendrá a su disposición ***las fechas clave del curso que actúan como fechas de examen a todos los efectos***, y son decisivas para poder optar a la evaluación final de la asignatura.

Actividades de evaluación continuada

Título	Peso	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Asistencia y participación eventos/ actividades aula	10%	10	0,4	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11
Memoria de prácticas	50%	5	0,2	1, 3, 5, 6, 7, 8, 12, 9, 11, 13
Valoración tutor de empresa	40%	5	0,2	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 12, 9, 10, 11

Bibliografía

- Baer, J (2016). *Hug your haters to embrace complaints and keep your customers*
- Brown, T. (2009) *Designers think BIG!* https://www.ted.com/talks/tim_brown_designers_think_big
- Covey, S. (2004). *The 7 habits of highly effective people: Powerful lessons in personal change*
- Curtin, S. (Jul. 2012). *Delight Your Customers: 7 Simple Ways to Raise Your Customer Service from Ordinary to Extraordinary*
- Erikson, T. (2019). *Surrounded by Idiots: The Four Types of Human Behavior and How to Effectively Communicate with Each in Business (and in Life)*. St. Martin's Essentials.
- Hsieh, T. (2013). *Delivering hapiness: a path to profits, passion and purpose.*
- Michelli J. (Jul. 2008). *The New Gold Standard: 5 Leadership Principles for Creating a Legendary Customer Experience Courtesy of the Ritz-Carlton Hotel Company*
- Wattkinson, M. (Feb. 2013). *The ten principles behind great customer experiences*

Se prentarán otros materiales en formato digital y referencias web a lo largo del curso a través de Moodle.

Software

-