

Titulació	Tipus	Curs
2502904 Direcció Hotelera	OT	4

Professor/a de contacte

Nom: Gemma Sagué Pla

Correu electrònic: gemma.sague@uab.cat

Equip docent

(Extern) Es comptarà amb la col·laboració d'altres professionals de la indústria per inspirar als alumnes en la definició del seu objectiu professional.

Idiomes dels grups

Podeu consultar aquesta informació al [final](#) del document.

Prerequisits

Assignatura optativa inclosa en el pla d'estudis del Grau orientada a impulsar l'objectiu de carrera del/la estudiant i la seva incorporació al mercat laboral. S'ha d'haver aprovat *Pràctiques Externes* per a matricular-s'hi. És compatible cursar-la juntament amb *Pràctiques de Restauració*.

Objectius

- 1.- Donar continuïtat a l'aproximació de l'alumne/a a la realitat laboral del Sector.
- 2.- Contrastar, ampliar i aplicar els coneixements teòrics dels diferents aspectes treballats durant el decurs del grau.
- 3.- Adquirir experiència i coneixement en el món professional real.
- 4.- Facilitar la generació de noves habilitats professionals, coneixements, capacitats i actituds necessàries pel desenvolupament de la tasca professional futura.
- 5.- Donar compliment a la concepció del cicle docent de les pràctiques per a preparar l'alumnat per al seu salt al món professional.

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

Pràctiques de formació en un establiment del sector durant 250 hores, prèvia assistència i participació a sessions de formació, orientació i acompanyament, així com la realització d'una memòria de pràctiques (50h) amb l'objectiu de garantir un millor aprofitament de les pràctiques professionals en base als objectius de carrera de l'alumne i la seva incorporació al mercat laboral.

Bàsicament, les pràctiques estan orientades a l'aprofundiment del coneixement de l'organització i la gestió de les empreses del sector d'allotjament, càtering o restauració (a nivell nacional o internacional), des de l'atenció

al client en totes les seves vessants, la gestió de departaments *back office*, fins a la organització i/o promoció d'un determinat producte / servei. Si és preferència de l'alumne, es disposa d'un ventall d'empreses col·laboradores que participen dels principis rectoris i de qualitat del Programa Professional de l'Escola. En aquest sentit, l'estudiant que té matriculada aquesta assignatura té l'obligació d'inscriure's i assistir al Workshop Trobada Universitat-Empresa que el Centre organitza anualment durant el mes de febrer. Cal dir que la falta d'assistència pot comportar la no superació de l'assignatura.

Amb una visió de promoure el desenvolupament de les habilitats de gestió dels estudiants, tal i com s'ofereix al curs anterior (Practicum), s'encoratja els estudiants que actuïn com a consultor i desenvolupin projectes d'intraemprenedoria en qualsevol de les organitzacions on han fet pràctiques anteriorment. En cas de desitjar seguir desenvolupant-se com a consultors en el sector, promovem sinergies internes amb altres assignatures per tal que l'estudiant tingui els recursos apropiats dins del programa acadèmic per a desenvolupar les seves habilitats de gestió (ex: Projecte de fi de Grau, Business Start-Up and Innovation, Management of Operations, Quality and Environment, Hotel Management, etc.).

Activitats formatives i Metodologia

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Tipus: Dirigides			
Estada autoritzada empreses: Incorporació a una empresa o organisme del sector turístic i aprenentatge basat en l'experiència.	250	10	1, 15, 14, 10, 6, 3, 5, 2, 4, 7, 9, 8, 11, 12, 13
Tipus: Supervisades			
Calendari d'activitats diverses i sessions a l'aula d'orientació, acompanyament i assessorament per a la definició de l'objectiu professional i la recerca de feina.	10	0,4	15, 14, 10, 7, 8
Tutories	10	0,4	10, 9, 8, 13
Tipus: Autònomes			
Memòria de Pràctiques	10	0,4	1, 15, 14, 10, 6, 3, 5, 4, 7, 9, 8, 11

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

- Autoavaluació i tasques d'autoanàlisi per a l'enfocament d'objectius professionals.
- Treball autònom després d'estar en contacte amb professionals de la indústria per comprendre millor les operacions característiques i els perfils professionals que millor s'ajusten a cada rol i tipus d'empresa del conjunt de la indústria.
- Aprendre fent: formació pràctica en un entorn professional, degudament supervisada i tutoritzada per un expert en el camp professional.

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 de la persona tutora i les regulacions principals de la universitat.

La llengua vehicular serà el català, si bé s'adaptarà a les necessitats de cada sessió.

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.

Avaluació

Activitats d'avaluació continuada

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Assistència i participació	20%	10	0,4	15, 5, 4, 7, 9, 8, 11, 12
Avaluació de Tutor d'empresa	40%	5	0,2	1, 15, 14, 10, 6, 3, 5, 2, 4, 7, 9, 8, 11, 12, 13
Memòria de Pràctiques o Projecte d'intra-emprenedoria	40%	5	0,2	1, 15, 14, 10, 6, 3, 5, 4, 7, 9, 8, 11, 13

"Aquesta assignatura/mòdul no preveu el sistema d'avaluació única."

L'avaluació consta de:

- El control i seguiment de l'assistència dels estudiants a les reunions, trobades i actes estipulats pel centre.
- El control i seguiment de l'estada de pràctiques i l'Informe de valoració per part del/ de la tutor/a d'empresa.
- Redacció de la Memòria de les pràctiques per part de l'alumne/a.

Es podrà considerar un seguiment addicional per part de la tutora docent amb l'estudiant i/o el/la tutor/a de l'empresa durant el període de pràctiques.

- L'estudiant inscrit en aquesta té l'obligació d'assistir a les sessions de treball (tallers i altres sessions), així com als seminaris, xerrades i presentacions externes organitzades per la institució. Per exemple, el *Workshop* Trobada Universitat-Empresa. L'assistència dels estudiants a les reunions, trobades i actes estipulats pel centre tenen un valor del 20% del total de la nota.
- La Memòria representarà el 40%.
- La valoració del/de la tutor/a de l'empresa constitueix un 40%.

La qualificació de l'assignatura serà NO AVALUABLE quan l'estudiant es presenti a menys de la meitat de les activitats d'avaluació i/o no es presenti a l'examen final.

Important: Per a poder superar l'assignatura es deuen aprovar els tres blocs.

Bibliografia

- 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.
- Burgay, M: (2022). *Cómo empezar: comienza a hacer cosas que importen*.
- Bariso, J. (2018). *EQ Applied: the real world guide to Emotional Intelligence*
- Baer, J (2016). *Hug your haters to embrace complaints and keep your customers*

- Hsieh, T. (2013). *Delivering happiness: a path to profits, passion and purpose*.
- Wattkinson, M. (Feb. 2013). *The ten principles behind great customer experiences*
- 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*
- Kinni, T. (Versió revisada 2011, Panorama). *Disney y el arte del servicio al cliente*.
- Brown, T. (2009) *Designers think BIG!* https://www.ted.com/talks/tim_brown_designers_think_big
- Michelli J. (Jul. 2008). *The New Gold Standard: 5 Leadership Principles for Creating a Legendary Customer Experience Courtesy of the Ritz-Carlton Hotel Company*

Es presentaran altres materials en format digital i referències web al llarg del curs, a través de l'aula Moodle.

Programari

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

Llista d'idiomes

Nom	Grup	Idioma	Semestre	Torn
(TE) Teoria	1	Català	segon quadrimestre	matí-mixt
(TE) Teoria	2	Català	primer quadrimestre	matí-mixt