

Titulación	Tipo	Curso
2502904 Dirección Hotelera	OT	4

Contacto

Nombre: Gemma Sagué Pla

Correo electrónico: gemma.sague@uab.cat

Equipo docente

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

Idiomas de los grupos

Puede consultar esta información al [final](#) del documento.

Prerrequisitos

Asignatura optativa incluida en el plan de estudios del Grado orientada a impulsar el objetivo de carrera del/la estudiante y su incorporación al mercado laboral. Es compatible cursarla a la vez que *Pràctiques de Restauració*.

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 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

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 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 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*) 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.).

Actividades formativas y Metodología

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, 14, 13, 9, 6, 3, 5, 2, 4, 7, 8, 10, 11, 12, 15
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	14, 13, 9, 7, 10
Tutorías	10	0,4	9, 8, 10, 15
Tipo: Autónomas			
Memoria de Prácticas	10	0,4	1, 14, 13, 9, 6, 3, 5, 4, 7, 8, 10, 11

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.

La lengua vehicular será el catalán, 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.

Evaluación

Actividades de evaluación continuada

Título	Peso	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Asistencia y participación	20%	10	0,4	14, 5, 4, 7, 8, 10, 11, 12
Evaluación de Tutor de empresa	40%	5	0,2	1, 14, 13, 9, 6, 3, 5, 2, 4, 7, 8, 10, 11, 12, 15
Memoria de Practicas o Proyecto de intra-emprendeduría	40%	5	0,2	1, 14, 13, 9, 6, 3, 5, 4, 7, 8, 10, 11, 15

Esta asignatura no prevé el sistema de evaluación única.

La evaluación consta de:

- El control y seguimiento de la asistencia de los estudiantes a las reuniones, encuentros y actos estipulados por el centro.
- El control y seguimiento de la estancia de prácticas y el Informe de valoración por parte del/de la tutor / a de empresa.
- 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 20% del total de la nota.
- La Memoria representará el 40%.
- La valoración del tutor / a de empresa constituye un 40%.

La calificación de la asignatura será NO EVALUABLE cuando el/la estudiante se presente a menos de la mitad de las actividades de evaluación y/o no se presente al examen final.

Importante: Para poder aprobar la asignatura se deben aprobar los tres bloques.

Bibliografía

- 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*

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.

Lista de idiomas

Nombre	Grupo	Idioma	Semestre	Turno
(TE) Teoría	1	Catalán	segundo cuatrimestre	mañana-mixto
(TE) Teoría	2	Catalán	primer cuatrimestre	mañana-mixto