

## Pràctiques Professionals

Codi: 104969  
Crèdits: 12

2024/2025

Titulació	Tipus	Curs
2500894 Turisme	OT	4

### Professor/a de contacte

Nom: Maria Jose Aguar Martinez

Correu electrònic: mariajose.aguar@uab.cat

### Equip docent

Gemma Sagué Pla

### Idiomes dels grups

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

### Prerequisits

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

### Objectius

- Donar continuïtat a l'aproximació de l'alumne/a a la realitat laboral del Sector.
- Contrastar, ampliar i aplicar els coneixements teòrics dels diferents aspectes treballats durant el decurs de la carrera.
- Adquirir experiència i coneixement en el món professional real.
- Facilitar la generació de noves 'habilitats professionals, coneixements, capacitats i actituds necessàries pel desenvolupament de la tasca professional futura.
- 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 les eines de les tecnologies de la informació i de la comunicació (programes de gestió de reserves, paquets de gestió d'agències de viatges, programes de gestió hotelera, etc.) als àmbits de gestió, planificació i productes del sector turístic.
- Demostrar un comportament responsable amb el medi ambient.
- Demostrar un comportament ètic i d'adaptació a diferents contextos interculturals.

- Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
- Gestionar els recursos humans en les organitzacions turístiques.
- Integrar a l'entorn de pràctiques les competències adquirides.
- Manejar les tècniques de comunicació a tots els nivells.
- Planificar i gestionar activitats partint de la qualitat i la sostenibilitat.
- Planificar, organitzar i coordinar el treball en equip, creant sinergies i sabent-se situar al lloc dels altres.
- Prendre decisions en contextos d'incertesa i ser capaç d'avaluar i preveure les conseqüències d'aquestes decisions a curt, mitjà i llarg terminis.
- Ser capaç d'autoavaluar-se els coneixements adquirits.
- Tenir orientació de servei al client.
- Tenir visió de negoci, captar les necessitats del client i avançar-se als possibles canvis de l'entorn.

## Resultats d'aprenentatge

1. Demostrar un comportament responsable amb el medi ambient.
2. Demostrar un comportament ètic i d'adaptació a diferents contextos interculturals.
3. Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
4. Gestionar els recursos humans en les organitzacions turístiques.
5. Integrar a l'entorn de pràctiques les competències adquirides.
6. Manejar les tècniques de comunicació a tots els nivells.
7. Planificar i gestionar activitats partint de la qualitat i la sostenibilitat.
8. Planificar, organitzar i coordinar el treball en equip, creant sinergies i sabent-se situar al lloc dels altres.
9. Prendre decisions en contextos d'incertesa i ser capaç d'avaluar i preveure les conseqüències d'aquestes decisions a curt, mitjà i llarg terminis.
10. Ser capaç d'autoavaluar-se els coneixements adquirits.
11. Tenir orientació de servei al client.
12. Tenir visió de negoci, captar les necessitats del client i avançar-se als possibles canvis de l'entorn.
13. Utilitzar els programes informàtics i altres eines de comunicació necessaris per a desenvolupar l'activitat professional.

## 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 turístic (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 (*Pràctiques Externes II*), 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			
Formació pràctica en empreses	250	10	5, 2, 1, 3, 11, 12, 4, 7, 8, 10, 9, 6, 13
Tipus: Supervisades			
Assistència esdeveniments/activitats aula	10	0,4	1, 3, 11, 7, 8, 10, 9, 6
Tutories	10	0,4	2, 1, 3, 11, 12, 4, 7, 8, 10, 9, 6
Tipus: Autònomes			
Memòria de Pràctiques	10	0,4	1, 3, 12, 7, 8, 6

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.

Idioma d'impartició:

Grau de Turisme: espanyol

Bachelor's Degree in Tourism: Anglès, tot i que 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 esdeveniments/ activitats aula	20%	10	0,4	5, 2, 1, 3, 12, 4, 7, 8, 10, 6
Memòria de pràctiques	40%	5	0,2	5, 1, 3, 12, 7, 8, 10, 9, 6, 13
Valoració tutor d'empresa	40%	5	0,2	5, 2, 1, 3, 11, 12, 4, 7, 8, 10, 9, 6

---

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

L'avaluació consta de:

- a) El control i seguiment de l'assistència dels estudiants a les reunions, trobades i actes estipulats pel centre.
- b) El control i seguiment de l'estada de pràctiques i l'Informe de valoració per part del/ de la tutor/a d'empresa.
- c) 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 esmentats anteriorment. Cal subratllar també que l'estudiant tindrà a la seva disposició les *dates clau del curs que actuen com a dates d'examen a tots els efectes* i són decisives per a poder optar a l'avaluació final de l'assignatura.**

## Bibliografia

- Baer, J (2016). *Hug your haters to embrace complaints and keep your customers*
- Bungay, M. (2022). *Cómo empezar: comienza a hacer cosas que importen*
- Brown, T. (2009) *Designers think BIG!* [https://www.ted.com/talks/tim\\_brown\\_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 happiness: 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*

Durant el curs es presentaran altres materials en format digital i referències web a través de l'aula Moodle.

## Programari

-

## Llista d'idiomes

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

PROVISIONAL