

## Pràctiques Externes

Codi: 106068  
Crèdits: 12

2024/2025

Titulació	Tipus	Curs
2502904 Direcció Hotelera	OB	3

### 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

No hi ha prerequisits específics per cursar l'assignatura.

### Objectius

- Aproximar l'alumnat a la realitat laboral del sector.
- Ampliar i aplicar els coneixements teòrics dels diferents aspectes treballats durant el decurs del grau.
- Adquirir experiència i coneixement en el món professional real.
- Facilitar el desenvolupament de competències professionals.
- Donar compliment a la concepció del cicle docent de les pràctiques.

### 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

La formació s'inicia amb un període d'autoconeixement a l'aula que té la intenció de definir els objectius professionals de l'alumnat, per al desenvolupament de competències i l'enfocament de la seva futura carrera professional.

La part pràctica consisteix en una formació de 250 hores en una empresa del sector d'allotjament, restauració o càtering.

El contingut d'aquesta assignatura inclou el període de pràctiques, la participació en els tallers i la realització de les activitats relacionades amb aquesta matèria, així com l'assistència a diversos actes i sessions organitzats durant l'any. Al final del període de pràctiques, l'estudiant haurà de lliurar al/a la tutor/a acadèmic/a la Memòria de pràctiques, així com supervisar que la persona tutora de pràctiques de l'empresa complimenta i envia l'avaluació del rendiment de l'estudiant a la universitat. També serà responsable de respondre l'enquesta de valoració de les pràctiques.

La formació pràctica persegueix conèixer l'organització, el funcionament i la gestió d'empreses del sector hotelier, restauració, o càtering, que poden cobrir àmbits com l'atenció al client, l'organització i la promoció de

productes o serveis turístics, etc. Si és necessari, la universitat oferirà una àmplia gamma d'empreses associades que col·laborarà per assolir aquests objectius d'aprenentatge. En aquest sentit, entre les activitats i esdeveniments que l'estudiant ha de completar i assistir per aprovar l'assignatura destaquem el *Workshop -Trobada universitat Empresa* que es celebra al febrer de cada any.

## Activitats formatives i Metodologia

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Tipus: Dirigides			
Formació pràctica a l'empresa	250	10	1, 15, 14, 10, 6, 3, 5, 2, 7, 9, 11, 13
Tipus: Supervisades			
Assistència a esdeveniments - Activitats a l'aula	10	0,4	15, 14, 5, 2, 4, 7, 12, 13
Tutories	10	0,4	14, 10, 2, 9, 11
Tipus: Autònomes			
Memòria de pràctiques	10	0,4	15, 14, 10, 6, 5, 4, 11, 12, 13

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: 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 a esdeveniments - Activitats a l'aula	20%	10	0,4	1, 15, 14, 5, 2, 7, 9, 8, 12, 13

Avaluació del tutor d'empresa	40%	5	0,2	1, 15, 10, 6, 3, 5, 4, 7, 11, 13
Memòria de pràctiques	40%	5	0,2	1, 10, 6, 3, 4, 7, 8

"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 detallats 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 son decisives per a poder optar a l'avaluació final a posteriori.

## Bibliografia

- Reed, J. (2019) The 7 Second CV: How to Land the Interview.
- Bueso, S. (2018) El arte de pedir para conseguir tus objetivos. Saca el pedirólogo y darólogo que llevas dentro.
- Ryan, R. (2016) 50 seconds and you're hired
- García, H. & Miralles, F. (2016): Ikigai, los secretos de Japón para una vida larga y feliz.
- 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.

Els materials addicionals d'aprenentatge en format digital, així com enllaços a llocs web, es proporcionaran a través del Campus Virtual.

## 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

PROVISIONAL