

Titulació	Tipus	Curs
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 de l'estudiant i la seva incorporació al mercat laboral. Cal haver superat *Pràctiques Externes* per poder sol·licitar la matrícula.

És compatible cursar-la simultàniament 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 ètic en les relacions socials, així com adaptar-se a diferents contextos interculturals.
- Demostrar un comportament responsable amb l'entorn mediambiental, social i cultural.
- 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 ètic en les relacions socials, així com adaptar-se a diferents contextos interculturals.
5. Demostrar un comportament responsable amb l'entorn mediambiental, social i cultural.
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

Aquesta assignatura consisteix en una estada formativa de 250 hores en una empresa del sector. Està precedida per l'assistència obligatòria a sessions de formació, orientació i acompanyament, i finalitza amb l'entrega d'una memòria de pràctiques (50 hores). L'objectiu és garantir que l'alumnat aprofiti al màxim l'experiència professional, en coherència amb els seus objectius de carrera i la seva futura incorporació al mercat laboral.

Les pràctiques estan orientades principalment a aprofundir en el coneixement de la organització i gestió operativa en l'àmbit de l'hoteleria, tant a nivell nacional com internacional. Inclouen aspectes com l'atenció al client, les operacions, la gestió del servei i/o la seva promoció. Qualsevol departament vinculat a la gestió d'un establiment d'allotjament pot ser un centre de desenvolupament de les pràctiques.

L'alumnat pot triar entre una àmplia xarxa d'empreses col·laboradores que comparteixen els principis rectors i els estàndards de qualitat del Programa Professional de l'Escola. En aquest sentit, les persones matriculades en aquesta assignatura tenen l'obligació d'inscriure's i assistir a les activitats organitzades durant la *Setmana de la Professionalització*, incloent el *Workshop Trobada Universitat-Empresa*, que el centre organitza anualment al mes de febrer. La manca d'assistència pot suposar la no superació de l'assignatura.

Amb l'objectiu de fomentarel desenvolupament d'habilitats de gestió, tal com s'introdueix a l'assignatura del curs anterior (*Pràctiques Externes*), s'anima l'alumnat a assumir un rol de consultoria i a desenvolupar projectes d'intraemprenedoria en les organitzacions on hagin realitzat pràctiques prèviament. Per a aquells que desitgin continuar desenvolupant-se com a consultors en el sector, el programa promou sinergies amb altres assignatures, assegurant que l'estudiant disposi dels recursos acadèmics necessaris per potenciar les seves competències directives (per exemple: *Treball de Fi de Grau*, *Business Start-Up and Innovation*, *Gestió d'Operacions*, *Qualitat i Medi Ambient*, *Gestió Hotelera*, 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, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15
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	7, 8, 10, 14, 15
Tutories	10	0,4	8, 9, 10, 13
Tipus: Autònomes			
Memòria de Pràctiques	10	0,4	1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 15

El curs utilitzarà diferents mètodes d'ensenyament:

- a) Aprenentatge experiencial - Formació pràctica en un entorn professional, degudament supervisada i tutoritzada per un expert del sector.
- b) Tasques d'autoavaluació - Treballades a l'aula en el marc del desenvolupament de competències professionals clau. També es treballarà l'entrevista de feina i la negociació, contextualitzades en processos de selecció amb empreses convidades a l'aula, que oferiran oportunitats professionals de futur per a l'alumnat.

c) Treball autònom - Després d'haver estat en contacte amb professionals del sector, que actuaran com a suport per entendre les operatives i els perfils professionals que conformen la indústria, es fomentarà el treball autònom -amb el suport de la tutora si cal- per definir l'objectiu de carrera un cop graduats.

Durant les pràctiques, cada estudiant ha d'observar la cultura de l'organització i els seus valors, i aplicar les normes de treball i de conducta personal establertes per l'establiment on es duen a terme les pràctiques. Igualment, és d'aplicació el reglament intern de pràctiques del Centre, així com les instruccions donades per la tutora docent.

IMPORTANT: L'ús de telèfons mòbils, tauletes, ordinadors portàtils o qualsevol altre dispositiu digital queda estrictament limitat a les indicacions expressament donades per la tutora. L'ús no autoritzat d'aquests dispositius durant la sessió pot comportar conseqüències acadèmiques d'acord amb el marc regulatori del centre.

Nota: es reservaran 15 minuts d'una classe, dins del calendari establert pel centre/titulació, perquè els alumnes completin les enquestes d'avaluació de l'actuació del professorat i d'avaluació de l'assignatura.

Avaluació

Activitats d'avaluació continuada

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

Avaluació: Aquesta assignatura no preveu un sistema d'avaluació única.

L'avaluació es basa en els següents blocs:

a) Control i seguiment de l'assistència de l'estudiant a reunions, tallers, seminaris, trobades i actes organitzats pel Centre, inclosos els de la Setmana de la Professionalització (com el Workshop Universitat-Empresa).

Aquest bloc representa el 20% de la nota final.

b) Seguiment de l'estada de pràctiques i informe de valoració per part del/de la tutor/a d'empresa, que s'haurà de lliurar com a molt tard el dia de l'examen (vegeu el calendari d'exàmens). Aquest bloc representa el 40% de la nota final.

c) Redacció de la memòria de pràctiques per part de l'estudiant, també amb data límit el dia de l'examen. Aquest document suposarà el 40% restant de la nota final.

Es podrà considerar un seguiment addicional per part de la tutora docent amb l'estudiant i/o el/la tutor/a d'empresa durant el període de pràctiques. Es recomana fer ús d'aquest recurs especialment en cas d'afrontar reptes, ja que afavoreix el desenvolupament de competències professionals clau.

L'assignatura es qualificarà com a No Avaluable si l'estudiant no realitza almenys la meitat de les activitats d'avaluació i/o no es presenta a l'examen final.

Important:

- Per aprovar l'assignatura, cal aprovar els tres blocs esmentats anteriorment.
- L'estudiant disposarà de les dates clau del curs, que tenen consideració de dates d'examen a tots els efectes i són decisives per poder optar a l'avaluació final.

Bibliografia

- Erikson, T. (2021). *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.
- Guidara, W (2022) *Unreasonable Hospitality: The Remarkable Power of Giving People More Than They Expect*.
- Burgay, M (2022). *Cómo empezar: comienza a hacer cosas que importen*.
- Solomon, M (2019) *The Heart of Hospitality. Great Hotel and Restaurant Leaders Share Their Secrets*.
- Bariso, J. (2018). *EQ Applied: the real world guide to Emotional Intelligence*.
- Gardetti M.A. & Torres A.L (2016) *Sustainability in Hospitality. How hotels innovative are transforming the industry*.
- 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. (2014). *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*.
- Gilmore, J. & Pine, J. (2011): *The Experience Economy*, Updated Edition.
- 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

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.

Grups i idiomes de l'assignatura

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