

Titulación	Tipo	Curso
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. Se debe haber aprobado *Pràctiques Externes* para solicitar su matrícula. 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 ético en las relaciones sociales, así como adaptarse a diferentes contextos interculturales.
- Demostrar un comportamiento responsable con el entorno medioambiental, social y cultural.
- 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, organizar y coordinar el trabajo en equipo creando sinergias y sabiendo situarse en el lugar de los otros negociando y gestionando conflictos.
- Planificar y gestionar actividades sobre la base de la calidad y la sostenibilidad.
- 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 ético en las relaciones sociales, así como adaptarse a diferentes contextos interculturales.
5. Demostrar un comportamiento responsable con el entorno medioambiental, social y cultural.
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, organizar y coordinar el trabajo en equipo creando sinergias y sabiendo situarse en el lugar de los otros negociando y gestionando conflictos.
12. Planificar y gestionar actividades sobre la base de la calidad y la sostenibilidad.
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

Esta asignatura consiste en una estancia formativa de 250 horas en una empresa del sector. Está precedida por la asistencia obligatoria a sesiones de formación, orientación y acompañamiento, y finaliza con la entrega de una memoria de prácticas (50 horas). El objetivo es garantizar que el alumnado aproveche al máximo la experiencia profesional, en coherencia con sus objetivos de carrera y su futura incorporación al mercado laboral.

Las prácticas están orientadas principalmente a profundizar en el conocimiento de la organización y gestión operativa en el ámbito de la hostelería, tanto a nivel nacional como internacional. Incluyen aspectos como la atención al cliente, las operaciones, la gestión del servicio y/o su promoción. Cualquier departamento vinculado a la gestión de un establecimiento de alojamiento puede ser un centro de desarrollo de las prácticas.

El alumnado puede elegir entre una amplia red de empresas colaboradoras que comparten los principios rectores y los estándares de calidad del Programa Profesional de la Escuela. En este sentido, las personas matriculadas en esta asignatura tienen la obligación de inscribirse y asistir a las actividades organizadas durante la *Setmana de la Professionalització*, incluyendo el *Workshop Trobada Universitat-Empresa*, que el centro organiza anualmente en el mes de febrero. La falta de asistencia puede suponer la no superación de la asignatura.

Con el objetivo de fomentar el desarrollo de habilidades de gestión, tal como se introduce en la asignatura del curso anterior (*Pràctiques Externes*), se anima al alumnado a asumir un rol de consultoría y a desarrollar proyectos de intraemprendimiento en las organizaciones donde hayan realizado prácticas previamente. Para quienes deseen seguir desarrollándose como consultores en el sector, el programa promueve sinergias con otras asignaturas, asegurando que el estudiante disponga de los recursos académicos necesarios para potenciar sus competencias directivas (por ejemplo: *Trabajo de Fin de Grado*, *Business Start-Up and Innovation*, *Gestión de Operaciones*, *Calidad y Medioambiente*, *Gestión Hotelera*, 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, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 10, 8, 9, 12, 11, 15, 13, 14
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	7, 10, 9, 13, 14
Tutorías	10	0,4	10, 8, 9, 15
Tipo: Autónomas			
Memoria de Prácticas	10	0,4	1, 3, 4, 5, 6, 7, 10, 8, 9, 12, 13, 14

El curso utilizará métodos de enseñanza diferentes:

- Aprendizaje *experiencial* - formación práctica en un entorno profesional. Debidamente supervisado y tutorizado por un experto en el ámbito profesional.
- Tareas de auto-evaluación trabajadas en el aula, en el marco del desarrollo de competencias profesionales clave. También se trabajará la entrevista de trabajo y la negociación, contextualizadas en procesos de

selección de empresas invitadas al aula, que brindarán oportunidades profesionales de futuro para el alumnado.

c) Después de estar en contacto con profesionales de la industria que actuarán como soporte para entender las operativas así como los perfiles profesionales que conforman la industria, se fomentará el trabajo autónomo -con el soporte de la tutora si es necesario- para definir el objetivo de carrera una vez graduad@s.

Durante las prácticas, cada estudiante tiene que observar la cultura de la organización y sus valores, y aplicar las normas de trabajo y de conducta personal fijadas por el establecimiento donde se desarrollan las prácticas. Igualmente, es de aplicación el reglamento interno de las prácticas del Centro así como las instrucciones dadas por la tutora docente.

**IMPORTANTE:** El uso de teléfonos móviles, tabletas, ordenadores portátiles o cualquier otro dispositivo digital queda estrictamente limitado a las indicaciones expresas de la tutora. El uso no autorizado de estos dispositivos durante la sesión puede conllevar consecuencias académicas conforme al marco normativo del centro.

**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	4, 5, 7, 10, 8, 12, 11, 14
Evaluación de Tutor de empresa	40%	5	0,2	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 10, 8, 9, 12, 11, 15, 13, 14
Memoria de Prácticas o Proyecto de intra-empresarial	40%	5	0,2	1, 3, 4, 5, 6, 7, 10, 8, 9, 12, 15, 13, 14

Esta asignatura no prevé el sistema de evaluación única.

La evaluación consta de:

a) El control y seguimiento de la asistencia de los estudiantes a las reuniones, talleres, seminarios, encuentros y actos estipulados por el centro, además de los organizados en el marco de la *Setmana de la Professionalització* (incluyendo el Workshop Universidad-Empresa). Esta tendrá un valor del 20% del total de la nota final.

b) El control y seguimiento de la estancia de prácticas y el Informe de valoración por parte del/de la tutor/a de empresa, entregado no más tarde del día del examen (ver calendario de exámenes). Este representará el 40% del total de la nota final.

c) Redacción de la Memoria de las prácticas por parte del/de la alumno/a, entregada no más tarde del día del examen (ver calendario de exámenes), que configurará el 40% restante de la nota final.

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 y se fomenta el uso de este recurso en el caso de enfrentar retos durante las prácticas, de manera que se fomente el desarrollo de competencias clave.

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 mencionados anteriormente.
- Es necesario subrayar también que el estudiante tendrá a su disposición **las fechas clave del curso, que actúan como fechas de examen a todos los efectos** y son decisivas para poder optar a la evaluación final a posteriori.

## Bibliografía

- 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](https://www.ted.com/talks/tim_brown_designers_think_big)

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.

## Grupos e idiomas de la asignatura

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