



Universitat de Lleida

GUIA DOCENT

# PRÀCTIQUES EXTERNES

Any acadèmic 2014-15

## Informació general de l'assignatura

<b>Denominació</b>	PRACTIQUES EXTERNES
<b>Codi</b>	102643
<b>Semestre d'impartició</b>	Anual Avaluació Continuada
<b>Caràcter</b>	Obligatòria
<b>Nombre de crèdits ECTS</b>	15
<b>Crèdits teòrics</b>	0
<b>Crèdits pràctics</b>	0
<b>Departament/s</b>	Administració d'Empreses i Gestió Econòmica dels Recursos Naturals
<b>Modalitat</b>	Presencial
<b>Informació important sobre tractament de dades</b>	Consulteu <a href="#">aquest enllaç</a> per a més informació.

Marisol Fo  
Natalia Daries

## Objectius acadèmics de l'assignatura

El pràcticum en el grau en Turisme neix amb l'objectiu clar de formar professionals que adquireixin unes habilitats i destreses que els facin capaços de resoldre els problemes de gestió propis del seu àmbit competencial.

Vol ser un pont d'unió i d'adaptació contínua dels coneixements adquirits en les aules universitàries i la realitat empresarial i laboral de la nostra societat, que ha de donar com a resultat un valor afegit als estudis del grau en Turisme en el sentit d'aconseguir un reconeixement professional i una adaptació al món laboral i a l'entorn Turístic al qual pertanyen.

Per assolir els objectius esmentats, el programa de pràctiques en empreses (pràcticum) té com a funció principal facilitar i incitar l'intercanvi d'opinions i diàleg permanent amb el teixit empresarial, professional i institucional turístic lleidatà, de manera que les empreses, professionals i institucions tinguin més protagonisme i implicació en el procés de formació dels estudiants.

El programa de pràctiques ha de permetre que les empreses i professionals coneguin de primera mà el nivell de formació dels estudiants de la Universitat de Lleida, així com la seva experiència dins del teixit empresarial afí.

## Competències

- Capacitat de crear i dirigir una empresa de serveis turístics atenent i donant resposta als canvis de l'entorn en què s'opera.
- Capacitat de desenvolupar les funcions relacionades amb les diferents àrees funcionals d'una empresa turística i institucions.
- Capacitat d'aplicar tècniques instrumentals en l'anàlisi i solució de problemes empresarials i en la presa de decisions.
- Capacitat d'identificar, gestionar i dissenyar estratègies i plans d'ordenació per a territoris i destinacions turístiques d'acord amb els principis de la sostenibilitat.
- Comprensió dels principis del turisme, la seua dimensió espacial, social, cultural, jurídica, política, laboral i econòmica.
- Capacitat de dissenyar productes turístics i definir objectius, estratègies i polítiques comercials.
- Capacitat d'identificar els recursos turístics i avaluar el seu potencial.
- Coneixement i domini de llengües estrangeres.
- Capacitat de prendre decisions de finançament i d'inversió en empreses de serveis turístics.
- Capacitat de relacionar els objectius de la gestió i la gestió turística amb el fi d'aconseguir una experiència satisfactòria turísticament i legítima culturalment.
- Comprensió del marc legal que regula les activitats turístiques.

## Continguts fonamentals de l'assignatura

### PERFILS I ÀREES ESPECIFIQUES ÀMBIT TURÍSTIC

#### Perfil d'empreses d'intermediació

- Analitzar el mercat turístic per conèixer les necessitats dels consumidors, les estratègies dels competidors i l'evolució del sector
- Programar i oferir viatges combinats.
- Programar i oferir serveis per a congressos, convencions, fires i altres esdeveniments.
- Seleccionar els proveïdors.

- Proposar programes de promoció i comunicació per donar a conèixer l'oferta de l'empresa al mercat.
- Controlar l'efectivitat dels programes de promoció i comunicació.
- Assessorar i proposar als clients diferents alternatives de serveis.
- Reservar els drets d'ús de serveis i productes turístics.
- Emetre bons i documents.
- Posar en funcionament un servei postvenda aparellat a l'oferta i atendre els clients per donar resposta a les seves sol·licituds i/o a reclamacions.
- Desenvolupar tasques d'administració: facturació, cobraments, pagaments etc
- Assessorar i utilitzar les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) en la distribució turística i analitzar els canvis que s'estan produint.
- Establir l'estratègia adequada en relació amb el posicionament de l'empresa d'intermediació a Internet i a les xarxes socials.
- Elaborar i presentar informes i estratègies TIC per a les empreses d'intermediació.

## **Perfil gestió d'esdeveniments**

- Programar i oferir serveis per a congressos, convencions, fires i altres esdeveniments.
- Proposar programes de promoció i comunicació així com canals de distribució, per donar a conèixer l'oferta de l'empresa al mercat, controlant l'efectivitat dels mateixos.
- Gestionar els recursos humans i tècnics necessaris per a l'organització d'esdeveniments.
- Dirigir gabinets de relacions públiques, d'organització d'esdeveniments i de protocol.
- Assessorar sobre les normes socials i costums del món aplicats a l'organització d'esdeveniments i de protocol. • Aplicar les diferents eines de les tecnologies de la informació i comunicació pròpies del sector en l'acompliment de les tasques, així com mantenir actualitzades les mateixes.
- Establir l'estratègia adequada en relació amb el posicionament de l'empresa de gestió d'esdeveniments a Internet i a les xarxes socials.
- Posar en funcionament un servei post-venda aparellat a l'oferta i atendre els clients per donar resposta a les seves sol·licituds i/o a reclamacions.

## **Perfil gestió d'allotjaments**

- Coordinar els serveis propis dels establiments d'allotjament turístic per a la gestió i control dels seus departaments.
- Detectar oportunitats de negoci i nous mercats.
- Comercialitzar el producte base propi de l'allotjament, així com els serveis i productes complementaris
- Gestionar les reserves amb criteris d'eficiència empresarial.
- Controlar i supervisar el departament de pisos
- Controlar i supervisar el departament de recepció.
- Organitzar i promocionar esdeveniments al propi establiment, en coordinació amb els diferents departaments

implicats, gestionant els recursos humans i materials necessaris.

- Supervisar la correcta atenció als clients, el servei postvenda i la gestió de queixes i reclamacions.
- Proposar la implantació de sistemes de gestió innovadors, adequant i emprant les tecnologies de la informació i la comunicació.
- Supervisar el compliment de les normes relatives a seguretat laboral, mediambiental i d'higiene als establiments d'allotjament turístic.
- Gestionar els recursos humans i tècnics propis de les empreses d'allotjament.
- Establir l'estratègia adequada en relació amb el posicionament de l'empresa d'allotjament a Internet i a les xarxes socials.
- Elaborar i presentar informes i estratègies TIC per a les empreses d'allotjament.

## **Perfil gestió d'OIT**

- Estudiar el potencial de les diferents àrees territorials i del mercat turístic de la zona .
- Detectar els ajuts institucionals existents.
- Analitzar la informació necessària a fi de promocionar la destinació.
- Dissenyar i modificar els productes turístics per satisfer les expectatives de la demanda turística.
- Proposar accions de promoció i comercialització de les destinacions turístiques amb vista al seu llançament o consolidació.
- Assessorar i informar els turistes tant en punts d'informació com en viatge o destinació.
- Prestar serveis mitjançant l'ús d'aplicacions informàtiques i de gestió, així com de les TIC.

## **Perfil guia de grup**

- Guiar i assistir a viatgers en viatges, trasllats o visites.
- Informar i conduir turistes i viatgers.
- Coordinar les operacions dels diferents tipus d'esdeveniments, prestant assistència als clients.
- Atendre les contingències, imprevistos i queixes que puguin presentar-se i afectar a viatgers i situacions.
- Prestar serveis específics als clients en mitjans de transport, així com en terminals de viatgers (aeroports i estacions).
- Aplicar els protocols de qualitat en els serveis, així com en les actuacions de post-venda.