



Universitat de Lleida

GUIA DOCENT
PRÀCTIQUES EXTERNES

Coordinació: FO CASTILLO, MARIA SOLEDAD

Any acadèmic 2017-18

Informació general de l'assignatura

Denominació	PRÀCTIQUES EXTERNES			
Codi	102643			
Semestre d'impartició	ANUAL AVALUACIÓ CONTINUADA			
Caràcter	Grau/Màster	Curs	Caràcter	Modalitat
	Grau en Turisme	4	OBLIGATÒRIA	Presencial
Nombre de crèdits ECTS	15			
Grups	GG,1GM			
Crèdits teòrics	0			
Crèdits pràctics	0			
Coordinació	FO CASTILLO, MARIA SOLEDAD			
Departament/s	ADMINISTRACIO D'EMPRESES			
Informació important sobre tractament de dades	Consulteu aquest enllaç per a més informació.			
Idioma/es d'impartició	Català Castellà			
Horari de tutoria/lloc	Concertar cita per correu electrònic			

Professor/a (s/es)	Adreça electrònica professor/a (s/es)	Crèdits impartits pel professorat	Horari de tutoria/lloc
FO CASTILLO, MARIA SOLEDAD	marisolfo@aegern.udl.cat	8,2	Tutoria online tots els dies de la setmana. Tutoria presencial, sol·licitar cita prèvia a través de la bústia de correu de l'assignatura o del tutor acadèmic.

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 punt 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

Competències generals o bàsiques (CB)

1. Capacitat d'anàlisi i síntesi.
2. Capacitat d'organitzar i planificar.
3. Capacitat de crítica i autocrítica.
4. Ser capaç de treballar i d'aprendre de forma autònoma i, simultàniament, interactuar adequadament amb la resta a través de la cooperació i col·laboració.
5. Actuar en atenció al rigor, al compromís personal i amb orientació a la qualitat.

Competències específiques atenent als diferents perfils (CES)

1. Capacitat de crear i dirigir una empresa de serveis turístics atenent i donant resposta als canvis de l'entorn on s'opera.
2. Capacitat de desenvolupar les funcions relacionades amb les diferents àrees funcionals d'una empresa turística i institucions.
3. Capacitat d'aplicar tècniques instrumentals en l'anàlisi i solució de problemes empresarials i en la presa de

decisions.

4. 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.
5. Comprensió dels principis del turisme, la seva dimensió espacial, social, cultural, jurídica, política, laboral i econòmica.
6. Capacitat de dissenyar productes turístics i definir objectius, estratègies i polítiques comercials.
7. Capacitat d'identificar els recursos turístics i avaluar el seu potencial.
8. Coneixement i domini de llengües estrangeres.
9. Capacitat de prendre decisions de finançament i d'inversió en empreses de serveis turístics.
10. Capacitat de relacionar els objectius de la gestió i la gestió turística amb la finalitat d'aconseguir una experiència satisfactòria turísticament i legítima culturalment.
11. Comprensió del marc legal que regula les activitats turístiques.

Competències estratègiques universitat (CEU)

1. Correcta expressió oral i escrita.
2. Domini de les TIC.
3. Expressar-se en diferents idiomes, especialment en anglès i francès.

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 mateix 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'Oficines de Turisme

- 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.

Eixos metodològics de l'assignatura

- Les pràctiques externes es realitzaran en una única entitat col·laboradora (empresa o institució) per estudiant/a. Cada estudiant/a tindrà un Tutor Acadèmic, que serà un professor de la Facultat de Dret i Economia i Turisme; i un Tutor d'Entitat Col·laboradora, designat per aquesta.
- Les pràctiques externes es podran realitzar durant els períodes següents: primer semestre (octubre-gener), segon semestre (febrer-maig/juny) o estiu (juny/juliol-setembre).
- Les tutories amb el tutor acadèmic consistiran en un seguit de sessions programades i comunicades per aquell.
- L'alumne pot proposar una oferta de pràctiques només i excepcionalment si prèviament ho ha consultat al Coordinador de les Pràctiques externes, i aquest li dóna el seu consentiment.

Pla de desenvolupament de l'assignatura

Les activitats que hauran de dur a terme els alumnes per tal de superar la matèria de les Pràctiques externes es sintetitzen:

15 crèdits ECTS	Hores a l'empresa o institució on es fan les pràctiques	300 h.
	Hores per a la redacció de la memòria	62 h.
	Hores de tutoria acadèmica	10 h.

	Hores d'avaluació i exposició	3 h.
--	-------------------------------	------

Les tasques concretes que haurà de realitzar l'estudiant són les següents:

- Matricular-se a la matèria de pràctiques externes a partir de què compleixi els requisits establerts (150 crèdits aprovats).
- Manifestar el seu interès de realització del les Pràctiques externes contactant amb el seu tutor/a: marisolfo@aegern.udl.cat.
- Mantenir un primer contacte amb el coordinador de les Pràctiques externes per manifestar les seves preferències en la realització de les pràctiques externes.
- Mantenir una primera entrevista amb l'entitat col·laboradora assignada per acabar de definir aspectes concrets del lloc de pràctiques.
- Facilitar tota la informació requerida per a la signatura del conveni de pràctiques.
- Signar la documentació (projecte formatiu i annexos) necessària abans d'iniciar l'estada a l'entitat col·laboradora.
- Fer les pràctiques en l'entitat col·laboradora assignada, tot respectant les normes horàries, responsabilitats i desenvolupament de tasques que s'hagin establert.
- Complir el calendari de tutories amb el seu tutor acadèmic.
- Redactar i exposar la "Memòria de Pràctiques externes".

Sistema d'avaluació

L'avaluació del les Pràctiques externes es duu a terme mitjançant les figures següents: Tutor Acadèmic, Tutor de l'Entitat Col·laboradora i el mateix alumne. S'aplica el sistema d'avaluació continuada de manera que té lloc en tres nivells ben diferenciats.

I. Primer moment d'avaluació

El primer moment d'avaluació es realitza a la data de finalització de les pràctiques i és duta a terme per part de l'estudiant. Aquesta avaluació es reflectirà en el "Informe d'Autoavaluació de l'Alumne". Aquesta avaluació representa un 10% de la nota final. "L'Informe d'Autoavaluació de l'Alumne" forma part del procés d'autoavaluació per part de l'alumne. Aquest es durà a terme a partir d'una plantilla d'autoavaluació, formada per una sèrie d'indicadors que permetran a l'alumne atorgar un determinat valor segons el grau d'acompliment que hagi assolit. Aquest informe ha de ser lliurat en la mateixa data al tutor acadèmic.

II. Segon moment d'avaluació

El segon moment d'avaluació es fixa durant la setmana següent a la presentació de la memòria de les Pràctiques externes i la resta de documentació per part de l'estudiant al Tutor Acadèmic. L'avaluació és duta a terme per el Tutor Acadèmic i el Tutor d'Entitat Col·laboradora, per separat.

- Pel que fa al Tutor Acadèmic: Es tracta d'avaluar el contingut escrit de la "Memòria del les Pràctiques externes" i els diferents "Fulls de seguiment periòdics" que s'hi adjunten. Aquesta avaluació es reflectirà en el "Informe d'Avaluació del Tutor Acadèmic". Aquesta avaluació representa un 30% de la nota final.
- Pel que fa al Tutor d'Entitat Col·laboradora: El tutor de l'Entitat Col·laboradora genera el document d'avaluació: "Informe d'Avaluació del Tutor de l'Entitat Col·laboradora". Aquesta avaluació representa un 30% de la nota final. Al respecte es recomana exigir una qualificació mínima d'aprovat en aquesta qualificació com a requisit per superar la matèria de les Pràctiques externes.

III. Tercer moment d'avaluació

Finalment, el tercer moment d'avaluació es dona en el moment de fer l'exposició oral/defensa del les Pràctiques externes i és duta a terme per part del Coordinador de les Pràctiques externes/el Tutor Acadèmic. Es realitza seguint el calendari marcat pel Coordinador de les Pràctiques externes a la finalització del període de les Pràctiques externes (final de cada semestre/trimestre segons calendari). En aquest estadi els diferents agents avaluadors completen i tanquen l'avaluació de l'estudiant mitjançant l'exposició oral/defensa de la memòria final de Les Pràctiques externes i les preguntes/intervencions necessàries que creguin convenients els membres de la

mesa.

En particular els membres hauran d'avaluar si l'alumne ha assolit o no i, en quin grau, les competències definides en el corresponent Pla de les Pràctiques externes. Aquesta avaluació queda reflectida en l'"Informe d'Avaluació de l'exposició oral de les Pràctiques externes". Aquesta avaluació representa un 30% de la nota final.

Totes les qüestions plantejades en els diferents informes avaluadors es respondran seguint una escala de puntuació de l'1 al 5. I es farà el còmput final, donant una puntuació global que serà la mitjana de totes les puntuacions parcials.

Els descriptors que ajuden a interpretar la puntuació són:

- Puntuació 1: No compleix les tasques assignades
- Puntuació 2: Compleix les tasques assignades però amb retard
- Puntuació 3: Compleix les tasques assignades dins dels terminis establerts
- Puntuació 4: La manera de resoldre la tasca assignada suposa una notable aportació
- Puntuació 5: A part de complir amb la tasca assignada, el treball realitzat orienta i facilita el de la resta

Tota la informació relativa als informes d'avaluació serà recollida i traslladada, per part del Tutor Acadèmic, a la Rúbrica d'avaluació a efectes de poder arribar a una qualificació final del les Pràctiques externes de l'alumne en concret, un cop dutes a terme totes les sessions de tutoria i l'exposició oral/defensa.

Bibliografia i recursos d'informació

[Normativa de les pràctiques acadèmiques externes de la UdL](#) (Aprovada pel Consell de Govern de 26 de febrer de 2014)

[Real Decreto 592/2014](#), de 11 de julio, por el que se regulan las prácticas académicas externas de los estudiantes universitarios (Publicat al BOE del 30 de juliol de 2014)

Més Informació: <http://www.udl.cat/ca/organs/vicerectors/vde/practiquesacademiques/Normativa/>. En aquesta pàgina trobareu informació sobre:

- Normativa
- Assegurances
- Model document dels Projecte Formatiu
- I d'altra informació d'interès.