



Universitat de Lleida

# GUIA DOCENT **PRÀCTIQUES EXTERNES**

Coordinació: TREPAT CLEMENS, MIREIA

Any acadèmic 2023-24

## Informació general de l'assignatura

<b>Denominació</b>	PRÀCTIQUES EXTERNES			
<b>Codi</b>	102643			
<b>Semestre d'impartició</b>	ANUAL AVALUACIÓ CONTINUADA			
<b>Caràcter</b>	<b>Grau/Màster</b>	<b>Curs</b>	<b>Caràcter</b>	<b>Modalitat</b>
	Doble titulació: Grau en Administració i Direcció d'Empreses i Grau en Turisme	5	OBLIGATÒRIA	Presencial
	Grau en Turisme	4	OBLIGATÒRIA	Presencial
<b>Nombre de crèdits assignatura (ECTS)</b>	15			
<b>Tipus d'activitat, crèdits i grups</b>	<b>Tipus d'activitat</b>	PAES		
	<b>Nombre de crèdits</b>	15		
	<b>Nombre de grups</b>	1		
<b>Coordinació</b>	TREPAT CLEMENS, MIREIA			
<b>Departament/s</b>	ECONOMIA I EMPRESA			
<b>Informació important sobre tractament de dades</b>	Consulteu <a href="#">aquest enllaç</a> per a més informació.			
<b>Idioma/es d'impartició</b>	Català Castellà			

Professor/a (s/es)	Adreça electrònica professor/a (s/es)	Crèdits impartits pel professorat	Horari de tutoria/lloc
TREPAT CLEMENS, MIREIA	mireia.trepat@udl.cat	7,5	

## Objectius acadèmics de l'assignatura

### GRAU EN TURISME

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.

### DOBLE TITULACIÓ: GRAU EN ADMINISTRACIÓ I DIRECCIÓ D'EMPRESES I GRAU EN TURISME

El pràcticum en el doble grau ADETUR 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 de la doble titulació en el sentit d'aconseguir un reconeixement professional i una adaptació al món laboral i a l'entorn geogràfic 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 tant de Lleida com de les principals zones turístiques, 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 seua experiència dins del teixit empresarial afí.

A partir d'aquesta experiència, l'estudiant d'ADETUR tindrà l'oportunitat d'assolir una sèrie de competències transversals, tal com queden definides en el pla d'estudis, i al mateix temps haurà de ser capaç de desenvolupar una sèrie de competències més específiques relacionades amb les diferents àrees funcionals d'una empresa i institució, com ara:

- Elaborar, interpretar i auditar la informació economicofinancera de les empreses i particulars, i assessorar-ne.
- Aplicar tècniques instrumentals en l'anàlisi i solució de problemes empresarials i en la presa de decisions.
- Identificar i interpretar els factors econòmics, ambientals, ètics, legals, polítics, sociològics i tecnològics a

escala local, nacional i internacional, i la seva repercussió sobre les organitzacions.

- Actuació sobre la base del rigor, el compromís personal i amb orientació a la qualitat.
- Capacitat d'anàlisi i de síntesi.
- Capacitat d'organitzar i planificar.
- Correcta expressió oral i escrita.
- Desenvolupament de les funcions relacionades amb les diferents àrees funcionals d'una empresa i institucions.
- Domini de les TIC.
- Capacitat de treballar i aprendre de forma autònoma i, simultàniament, interactuar adequadament amb altra gent, cooperant i col·laborant.
- Treball en equip i lideratge.

## 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 ESPECÍFIQUES 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.

**Pels estudiants de la doble titulació: Grau en Administració i Direcció d'Empreses i Grau en Turisme, s'inclouen les àrees específiques d'àmbit d'empresa:**

### **PERFILS I ÀREES ESPECÍFIQUES ÀMBIT EMPRESA**

#### **Perfil/àrea comptable-financer:**

- Conèixer, saber planificar i elaborar el cicle comptable complet
- Conèixer i aplicar programes informàtics de comptabilitat
- Elaborar els estats financers
- Interpretar els estats financers amb criteris de liquiditat, solvència, rendibilitat i presa de decisions en base als estats financers
- Identificar i calcular els costos empresarials
- Presa de decisions en base a l'anàlisi dels costos
- Dissenyar, implantar i controlar un model de control pressupostari
- Elaborar sistemes d'indicadors d'avaluació de la marxa de l'empresa
- Gestionar i controlar la tresoreria
- Elaborar i analitzar un pla d'inversió i finançament
- Analitzar l'estructura financera i el cost de finançament
- Conèixer les relacions amb les entitats financeres i coneixement dels mercats financers
- Saber planificar i executar auditories internes
- Saber planificar i executar auditories externes i l'informe d'auditoria

#### **Perfil/àrea màrqueting-comercialització**

- Tenir capacitat d'anàlisi i investigació del mercat (comportament del consumidor, la competència, evolució del mercat)
- Decidir l'estratègia comercial o "màrqueting –mix"
- Analitzar i implementar els sistemes de distribució i venda
- Elaborar un pla de mitjans de comunicació
- Dissenyar una campanya publicitària

#### **Perfil/àrea organització/producció**

- Tenir capacitat d'organitzar i col·laborar en la producció

- Gestionar els aprovisionaments i els inventaris
- Tenir capacitat d'interpretar la legislació vigent sobre els diferents aspectes de gestió empresarial (qualitat, mediambiental, etc.)
- Implementar els corresponents sistemes de gestió així com el tema de la responsabilitat social corporativa

### Perfil/àrea direcció de persones

- Analitzar i dissenyar els llocs de treball
- Decidir sistemes de remuneració i motivació de personal
- Elaborar un Pla de formació del personal
- Dissenyar un sistema de prevenció de riscos laborals

### Perfil assessorament fiscal i laboral

- Saber interpretar la informació facilitada per les diferents empreses
- Saber confeccionar els diferents documents oficials
- Conèixer el funcionament dels diferents organismes oficials

## 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 25% 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 25% 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 el Coordinador de les Pràctiques completa i tanca l'avaluació de l'estudiant mitjançant l'exposició oral/defensa de la memòria final de les Pràctiques externes i les preguntes/intervencions necessàries que cregui convenient. Aquesta avaluació representa un 30% de la nota final.

### IV. Quart moment d'avaluació

ACTIVITATS COMPLEMENTÀRIES OBLIGATÒRIES. Aquestes formacions obligatòries representen un 10% de la nota final.

- Tempus Run Ocupabilitat. Formació per a la millora de l'ocupabilitat. Dates: 2 i 9 d'octubre. Horari: de 13 a 14 hores. Espai: Sala de juntes FDET.
- Jornades d'Orientació Professional en Turisme (data a concretar).

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.