



Universitat de Lleida

GUÍA DOCENTE
PRÁCTICAS EXTERNAS

Coordinación: FO CASTILLO, MARIA SOLEDAD

Año académico 2017-18

Información general de la asignatura

Denominación	PRÁCTICAS EXTERNAS			
Código	102643			
Semestre de impartición	ANUAL EVALUACIÓN CONTINUADA			
Carácter	Grado/Máster	Curso	Carácter	Modalidad
	Grado en Turismo	4	OBLIGATORIA	Presencial
Número de créditos ECTS	15			
Grupos	GG,1GM			
Créditos teóricos	0			
Créditos prácticos	0			
Coordinación	FO CASTILLO, MARIA SOLEDAD			
Departamento/s	ADMINISTRACIO D'EMPRESSES			
Información importante sobre tratamiento de datos	Consulte este enlace para obtener más información.			
Idioma/es de impartición	Catalán Castellano			
Horario de tutoría/lugar	Concertar cita per correu electrònic			

Profesor/a (es/as)	Dirección electrónica profesor/a (es/as)	Créditos impartidos por el profesorado	Horario de tutoría/lugar
FO CASTILLO, MARIA SOLEDAD	marisolfo@aegern.udl.cat	8,2	Tutoría online todos los días de la semana. Tutoría presencial, solicitar cita previa a través del correo de l'assignatura o tutor académico.

Objetivos académicos de la asignatura

El pràcticum en el grado en Turismo nace con el objetivo claro de formar profesionales que adquieran unas habilidades y destrezas que los hagan capaces de resolver los problemas de gestión propios de su ámbito competencial.

Quiere ser un puente de unión y de adaptación continua de los conocimientos adquiridos en las aulas universitarias y la realidad empresarial y laboral de nuestra sociedad, que tiene que dar como resultado un valor añadido a los estudios del grado en Turismo en el sentido de conseguir un reconocimiento profesional y una adaptación al mundo laboral y al entorno Turístico al cual pertenecen.

Para lograr los objetivos mencionados, el programa de prácticas en empresas (pràcticum) tiene como función principal facilitar e incitar el intercambio de opiniones y diálogo permanente con el tejido empresarial, profesional e institucional turístico de la demarcación de Lleida, de forma que las empresas, profesionales e instituciones tengan más protagonismo e implicación en el proceso de formación de los estudiantes.

El programa de prácticas tiene que permitir que las empresas y profesionales conozcan de primera mano el nivel de formación de los estudiantes de la Universitat de Lleida, así como su experiencia dentro del tejido empresarial afín

Competencias

Dentro de cada uno de los posibles perfiles profesionales que pueden desarrollar los alumnos del Grado en Turismo y a la vez de hacer las prácticas externas en entidades colaboradoras, quedan definidas unas tareas, en qué tienen que ser competentes nuestros alumnos, que son las siguientes:

- Capacidad de crear y dirigir una empresa de servicios turísticos atendiendo y dando respuesta a los cambios del entorno en que se opera.
- Capacidad de desarrollar las funciones relacionadas con las diferentes áreas funcionales de una empresa turística e instituciones.
- Capacidad de aplicar técnicas instrumentales en el análisis y solución de problemas empresariales y en la toma de decisiones.
- Capacidad de identificar, gestionar y diseñar estrategias y planes de ordenación para territorios y destinos turísticos de acuerdo con los principios de la sostenibilidad.
- Comprensión de los principios del turismo, su dimensión espacial, social, cultural, jurídica, política, laboral y económica.
- Capacidad de diseñar productos turísticos y definir objetivos, estrategias y políticas comerciales.
- Capacidad de identificar los recursos turísticos y evaluar su potencial.
- Conocimiento y dominio de lenguas extranjeras.
- Capacidad de tomar decisiones de financiación y de inversión en empresas de servicios turísticos.
- Capacidad de relacionar los objetivos de la gestión y la gestión turística con el fin de conseguir una experiencia satisfactoria turísticamente y legítima culturalmente.
- Comprensión del marco legal que regula las actividades turísticas.

Contenidos fundamentales de la asignatura

PERFILES Y ÁREAS ESPECIFICAS ÁMBITO TURÍSTICO

Perfil de empresas de intermediación

- Analizar el mercado turístico para conocer las necesidades de los consumidores, las estrategias de los competidores y la evolución del sector.
- Programar y ofrecer viajes combinados.
- Programar y ofrecer servicios para congresos, convenciones, ferias y otros acontecimientos.
- Seleccionar los proveedores.
- Proponer programas de promoción y comunicación para dar a conocer la oferta de la empresa al mercado.
- Controlar la efectividad de los programas de promoción y comunicación.
- Asesorar y proponer a los clientes diferentes alternativas de servicios.
- Reservar los derechos de uso de servicios y productos turísticos.
- Emitir bonos y documentos.
- Poner en funcionamiento un servicio postventa vinculado a la oferta y atender los clientes para dar respuesta a las solicitudes y/o a reclamaciones.
- Desarrollar tareas de administración: facturación, cobros, pagos etc
- Asesorar y utilizar las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la distribución turística y analizar los cambios que se están produciendo.
- Establecer la estrategia adecuada en relación con el posicionamiento de la empresa de intermediación en Internet y en las redes sociales.
- Elaborar y presentar informes y estrategias TIC para las empresas de intermediación.

Perfil gestión de eventos

- Programar y ofrecer servicios para congresos, convenciones, ferias y otros acontecimientos.
- Proponer programas de promoción y comunicación así como canales de distribución, para dar a conocer la oferta de la empresa al mercado, controlando la efectividad de los mismos.
- Gestionar los recursos humanos y técnicos necesarios para la organización de acontecimientos.
- Dirigir gabinetes de relaciones públicas, de organización de acontecimientos y de protocolo.
- Asesorar sobre las normas sociales y costumbres del mundo aplicados a la organización de acontecimientos y de protocolo.
- Aplicar las diferentes herramientas de las tecnologías de la información y comunicación propias del sector en el desempeño de las tareas, así como mantener actualizadas las mismas.
- Establecer la estrategia adecuada en relación con el posicionamiento de la empresa de gestión de acontecimientos a Internet y en las redes sociales.
- Poner en funcionamiento un servicio puesto-venta vinculado a la oferta y atender los clientes para dar respuesta

a las solicitudes y/o a reclamaciones.

Perfil gestión de alojamientos

- Coordinar los servicios propios de los establecimientos de alojamiento turístico para la gestión y control de sus departamentos.
- Detectar oportunidades de negocio y nuevos mercados.
- Comercializar el producto base propio del alojamiento, así como los servicios y productos complementarios
- Gestionar las reservas con criterios de eficiencia empresarial.
- Controlar y supervisar el departamento de pisos
- Controlar y supervisar el departamento de recepción.
- Organizar y promocionar acontecimientos al propio establecimiento, en coordinación con los diferentes departamentos implicados, gestionando los recursos humanos y materiales necesarios.
- Supervisar la correcta atención a los clientes, el servicio postventa y la gestión de quejas y reclamaciones.
- Proponer la implantación de sistemas de gestión innovadores, adecuando y empleando las tecnologías de la información y la comunicación.
- Supervisar el cumplimiento de las normas relativas a seguridad laboral, medioambiental y de higiene a los establecimientos de alojamiento turístico.
- Gestionar los recursos humanos y técnicos propios de las empresas de alojamiento.
- Establecer la estrategia adecuada en relación con el posicionamiento de la empresa de alojamiento a Internet y en las redes sociales.
- Elaborar y presentar informes y estrategias TIC para las empresas de alojamiento.

Perfil gestión de OIT

- Estudiar el potencial de las diferentes áreas territoriales y del mercado turístico de la zona.
- Detectar las ayudas institucionales existentes.
- Analizar la información necesaria con objeto de promocionar el destino.
- Diseñar y modificar los productos turísticos para satisfacer las expectativas de la demanda turística.
- Proponer acciones de promoción y comercialización de los destinos turísticos en orden a su lanzamiento o consolidación.
- Asesorar e informar los turistas tanto en puntos de información como en viaje o destino.
- Prestar servicios mediante el uso de aplicaciones informáticas y de gestión, así como de las TIC.

Perfil guía de grupo (dentro de una empresa de intermediación)

- Guiar y asistir a viajeros en viajes, traslados o visitas.
- Informar y conducir turistas y viajeros.

- Coordinar las operaciones de los diferentes tipos de acontecimientos, prestando asistencia a los clientes.
- Atender las contingencias, imprevistos y quejas que puedan presentarse y afectar a viajeros y situaciones.
- Prestar servicios específicos a los clientes en medios de transporte, así como en terminales de viajeros (aeropuertos y estaciones).
- Aplicar los protocolos de calidad en los servicios, así como en las actuaciones de post-venta.

Ejes metodológicos de la asignatura

- Las prácticas externas se realizarán en una única entidad colaboradora (empresa o institución) por estudiante. Cada estudiante tendrá un Tutor Académico, que será un profesor de la Facultad de Derecho y Economía y Turismo; y un Tutor de la Entidad Colaboradora, designado por esta.
- Las prácticas externas se podrán realizar durante los periodos siguientes: primer semestre, segundo semestre o verano.
- Las tutorías con el tutor académico consistirán en una serie de sesiones programadas y comunicadas por el mismo.
- El alumno puede proponer una oferta de prácticas sólo y excepcionalmente si previamente lo ha consultado al Coordinador de las Prácticas externas, y éste le da su consentimiento.

Plan de desarrollo de la asignatura

Las actividades que tendrán que llevar a cabo los alumnos para superar la materia de las Prácticas externas se sintetizan:

15 créditos ECTS	Horas en la empresa o institución donde se desarrollan las prácticas	300 h.
	Horas para la redacción de la memoria	62 h.
	Hores de tutoría académica	10 h.
	Hores de evaluación y exposición	3 h.

Las tareas concretas que tendrá que realizar el estudiante son las siguientes:

- Matricularse a la materia de prácticas externas a partir del cumplimiento de los requisitos establecidos (150 créditos aprobados).
- Manifiestar su interés de realización de las Prácticas externas rellenando la "Ficha de solicitud de las Prácticas externas".
- Mantener una primera entrevista con el coordinador de las Prácticas externas para manifiestar sus preferencias en la realización de las prácticas externas.
- Mantener una primera entrevista con la entidad colaboradora asignada para acabar de definir aspectos concretos del lugar de prácticas.
- Facilitar toda la información requerida para la firma del convenio de prácticas.
- Firmar la documentación (proyecto formativo y anexos) necesaria antes de iniciar la estancia a la entidad colaboradora.
- Hacer las prácticas en la entidad colaboradora asignada, respetando las normas horarias, responsabilidades y desarrollo de tareas que se hayan establecido.
- Cumplir el calendario de tutorías con su tutor académico.
- Redactar y exponer la "Memoria de Prácticas externas".

Sistema de evaluación

La evaluación de las Prácticas externas se lleva a cabo mediante las figuras siguientes: Tutor Académico, Tutor de la Entidad Colaboradora y el mismo alumno. Se aplica el sistema de evaluación continuada de forma que tiene

lugar en tres niveles muy diferenciados.

I. Primer momento de evaluación

El primer momento de evaluación se realiza a la fecha de fin de las prácticas y es llevada a cabo por parte del estudiante. Esta evaluación se reflejará en el "Informe de Autoevaluación del Alumno". Esta evaluación representa un 10% de la nota final. "El Informe de Autoevaluación del Alumno" forma parte del proceso de autoevaluación por parte del alumno. Este se llevará a cabo a partir de una plantilla de autoevaluación, formada por una serie de indicadores que permitirán al alumno otorgar un determinado valor según el grado de desempeño que haya logrado. Este informe tiene que ser entregado en la misma fecha al tutor académico.

II. Segundo momento de evaluación

El segundo momento de evaluación se fija durante la semana siguiente a la presentación de la memoria de las Prácticas externas y el resto de documentación por parte del estudiante al Tutor Académico. La evaluación es llevada a cabo por el Tutor Académico y el Tutor de Entidad Colaboradora, por separado.

- En cuanto al Tutor Académico: Se trata de evaluar el contenido escrito de la "Memoria del las Prácticas externas" y las diferentes "Hojas de seguimiento periódicos" que se adjuntan. Esta evaluación se reflejará en el "Informe de Evaluación del Tutor Académico". Esta evaluación representa un 30% de la nota final.
- En cuanto al Tutor de Entidad Colaboradora: El tutor de la Entidad Colaboradora genera el documento de evaluación: "Informe de Evaluación del Tutor de la Entidad Colaboradora". Esta evaluación representa un 30% de la nota final. Al respecto se recomienda exigir una calificación mínima de aprobado en esta calificación como requisito para superar la materia de las Prácticas externas.

III. Tercer momento de evaluación

Finalmente, el tercer momento de evaluación se da en el momento de hacer la exposición oral/defiende del las Prácticas externas y es llevada a cabo por parte del Coordinador de las Prácticas externas/el Tutor Académico. Se realiza siguiendo el calendario marcado por el Coordinador de las Prácticas externas a la finalización del periodo de las Prácticas externas (final de cada semestre/trimestre según calendario). En este estadio los diferentes agentes evaluadores completan y cierran la evaluación del estudiante mediante la exposición oral/defensa de la memoria final de Las Prácticas externas y las preguntas/intervenciones necesarias que crea convenientes.

En particular el tutor académico tendrá que evaluar si el alumno ha logrado o no y, en qué grado, las competencias definidas en el correspondiente Plan de las Prácticas externas. Esta evaluación queda reflejada en el "Informe de Evaluación de la exposición oral de las Prácticas externas". Esta evaluación representa un 30% de la nota final.

Todas las cuestiones planteadas en los diferentes informes evaluadores se responderán siguiendo una escalera de puntuación del 1 al 5. Y se hará el cómputo final, dando una puntuación global que será la media de todas las puntuaciones parciales.

Los descriptors que ayudan a interpretar la puntuación son:

- Puntuación 1: No cumple las tareas asignadas
- Puntuación 2: Cumple las tareas asignadas pero con retraso
- Puntuación 3: Cumple las tareas asignadas dentro de los plazos establecidos
- Puntuación 4: La manera de resolver la tarea asignada supone una notable aportación
- Puntuación 5: Aparte de cumplir con la tarea asignada, el trabajo realizado orienta y facilita el del resto

Toda la información relativa a los informes de evaluación será recogida y trasladada, por parte del Tutor Académico, a la Rúbrica de evaluación a efectos de poder llegar a una calificación final del las Prácticas externas del alumno en concreto, una vez llevadas a cabo todas las sesiones de tutoría y la exposición oral/defensa.

Bibliografía y recursos de información

[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)

Más Información: <http://www.udl.cat/ca/organs/vicerectors/vde/practiquesacademiques/Normativa/>. En esta página podréis consultar información sobre:

- Normativa
- Seguros y pólizas
- Documento modelo del Proyecto Formativo
- Y más información de interés